



Destino Turístico Inteligente

Informe Diagnóstico y Plan
de Acción del destino

Gijón/Xixón

para su potencial transformación
en Destino Turístico Inteligente



Ayuntamiento
de Gijón

:Divertia

Gijón

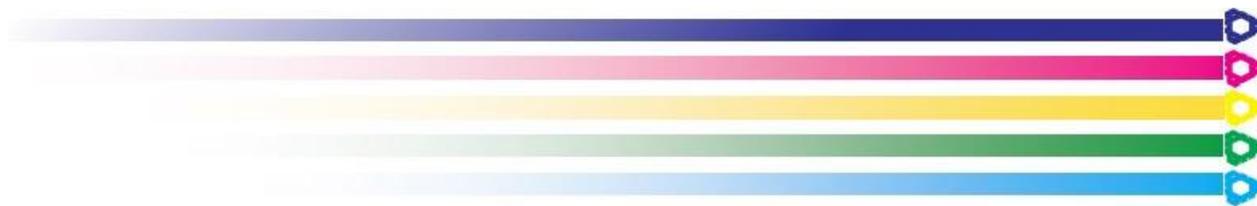
Turismo



Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Gijón/Xixón

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



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

FECHA: Julio de 2020

Texto e imágenes: SEGITTUR

Índice

1. Introducción	5
2. Destino Turístico Inteligente: definición y metodología	8
2.1. Qué es un DTI y sus beneficios	8
2.2. Cómo convertirse en un DTI.....	10
2.3. El informe diagnóstico y el plan de acción	11
3. Caracterización del destino	13
3.1. Marco geográfico y sociodemográfico	13
3.2. Infraestructuras de transporte.....	17
3.3. Estructura productiva.....	20
3.4. Sector turístico	22
3.5. Estimación del impacto de la pandemia COVID-19 en el sector turístico local	29
3.6. Principales recursos y productos turísticos.....	32
4. Evaluación de los pilares estratégicos del destino	40
4.1. GOBERNANZA	42
4.1.1. Grado de cumplimiento de los requisitos	43
4.1.2. Diagnóstico y recomendaciones por ámbitos de evaluación.....	45
Ámbito A. Visión estratégica e implementación	45
Ámbito B. Eficiencia en la gestión	60
Ámbito C. Gestión transparente, abierta y participativa	68
Ámbito D. Gestión responsable y controlada	84
4.2. INNOVACIÓN	91
4.2.1. Grado de cumplimiento de los requisitos de innovación	92
4.2.1. Diagnóstico y recomendaciones por ámbitos de evaluación.....	94
Ámbito A. Innovación en los procesos de gestión del destino	94
Ámbito B. Innovación en productos y servicios	106
Ámbito C. Innovación en comercialización y marketing	113
Ámbito D. Innovación en capacitación y conocimiento	116
4.3. TECNOLOGÍA.....	124
4.3.1. Grado de cumplimiento de los requisitos de tecnología	125
4.3.2. Diagnóstico y recomendaciones por ámbitos de evaluación.....	129



Ámbito A. Tecnologías aplicadas a la gobernanza	129
Ámbito B. Tecnologías aplicadas al marketing turístico	143
Ámbito C. Infraestructuras tecnológicas	161
Ámbito D. Sistemas de conocimiento turístico	180
4.4. SOSTENIBILIDAD	184
4.4.1. Grado de cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad.....	185
4.4.2. Diagnóstico y recomendaciones por ámbitos de evaluación.....	188
Ámbito A. Instrumentos de política de turismo responsable y sostenible	188
Ámbito B. Conservación y mejora del patrimonio cultural	205
Ámbito C. Conservación medioambiental	213
Ámbito D. Desarrollo social y económico del destino y la comunidad local	238
4.5. ACCESIBILIDAD	253
4.5.1. Grado de cumplimiento de los requisitos de accesibilidad	254
4.5.2. Diagnóstico y recomendaciones por ámbitos de evaluación.....	257
Ámbito A. Marco Normativo	257
Ámbito B. Gestión de la Accesibilidad en el destino	262
Ámbito C. Implantación de la accesibilidad en el destino.	276
Ámbito D. Accesibilidad de herramientas tecnológicas	299
5. Conclusiones diagnóstico del destino	305
5.1 Conclusiones del eje de Gobernanza	305
5.2 Conclusiones del eje de Innovación	307
5.3 Conclusiones del eje de Tecnología	309
5.4 Conclusiones del eje de Sostenibilidad	311
5.5 Conclusiones del eje de Accesibilidad.....	313
6. Plan de acción	316
7. Bibliografía y web grafía	322

1. Introducción

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

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

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

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

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

Por todo ello, el presente informe, elaborado en un contexto que sitúa a España como uno de los epicentros de la pandemia, refleja dicha situación contextualizando las acciones que sirvan de apoyo a la [respuesta de Gijón/Xixón a los desafíos para su gestión turística](#) derivados de la crisis del COVID-19.

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

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



Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Gijón/Xixón

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

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

La Secretaría de Estado ha trabajado también en la creación de un marco homogéneo para el [proyecto DTI](#) alineado con el proceso de creación de ciudades inteligentes, impulsando un subcomité para destinos inteligentes en AENOR, la Asociación Española de Normalización y Certificación. De ese trabajo, surge la Norma UNE 178501 que regula el *Sistema de Gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes: Requisitos* y la Norma UNE 178502 *Indicadores y herramientas de los destinos turísticos inteligentes*.

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

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

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



Destacable que el Principado de Asturias apuesta por la estrategia y el modelo Destinos Turísticos Inteligentes como se recogió durante la celebración en Oviedo en junio de 2018 del [II Congreso Mundial de Destinos turísticos Inteligentes](#), auspiciado por la Organización Mundial de turismo (OMT). Siendo Gijón/Xixón, junto con Avilés y el Concejo de Castropol, pionera en este proceso en el Principado de Asturias.

Nota sobre la versión final

El diagnóstico de situación del destino se realizó en plena crisis sanitaria derivada de la pandemia del COVID-19. En consecuencia primero se realizó una versión previa y preliminar, con toda la información recopilada, siendo entregada esta versión de informe al destino el 15 de junio de 2020. Después, una vez finalizado el Estado de Alarma y recuperada la movilidad se pudo realizar la visita al destino en julio de 2020, para completar así la información necesaria y finalizar el diagnóstico y plan de acción, recogido en el presente documento.

SEGITTUR expresa el agradecimiento, tanto al equipo humano de Divertia Turismo Gijón/Xixón, como de todos aquellos responsables por áreas o departamentos de fuera y dentro del Ayuntamiento de Gijón/Xixón, empresarios, universidad y demás actores relevantes, que colaboraron en todo momento, en muchos casos, por encima de las posibilidades que permitían las circunstancias mostrando un gran compromiso con el proyecto y con su trabajo.

2. Destino Turístico Inteligente: definición y metodología

2.1. Qué es un DTI y sus beneficios

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

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



La aplicación de esta metodología supone para el destino:

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



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

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

2.2. Cómo convertirse en un DTI

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

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

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

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

> CICLO 1: DIAGNÓSTICO Y PLANIFICACIÓN



> CICLO 2: EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO



2.3. El informe diagnóstico y el plan de acción

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

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

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

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

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



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



Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Gijón/Xixón

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

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





3. Caracterización del destino

3.1. Marco geográfico y sociodemográfico

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

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

Gijón/Xixón está situado al norte de España en el Principado de Asturias, formado parte de la España verde, ubicado geográficamente en el centro de la costa asturiana, bordeado por los concejos de Carreño, Corvera, Llanera, Siero, Sariego y Villaviciosa.



Gijón/Xixón en España y en Asturias. Fuente: Google Maps y Ayuntamiento de Gijón

El marco geográfico de [Gijón/Xixón](#) está caracterizado por ser un concejo asturiano que engloba 26 parroquias de las cuales la parroquia de Gijón es la capital.

El [Concejo](#) tiene una extensión de 182 Km² y cuenta en la actualidad con una población de 271.780 habitantes (dato a 1 enero de 2019). La densidad poblacional es de 1.493 habitantes por Km² superior a la media regional de 97,6 hab/Km².

Gijón/ Xixón es el concejo con mayor población de Asturias, seguido de Oviedo y Avilés. La población gijonesa supone el 26,7% del total del Principado.



Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Gijón/Xixón

El casco urbano de Gijón/Xixón, que se extiende al sur de la primitiva ubicación romana de Cimavilla, ocupa una superficie de 14 Km² - el 7,6% de la superficie total del Concejo- y concentra a un 90% de la población total del municipio, que supera los 280.000 habitantes. El 10% de la población restante se distribuye por las otras 25 parroquias del Concejo. Toda esta dimensión territorial condiciona la prestación de los servicios públicos en el municipio y debe ser tenida en consideración en toda planificación.



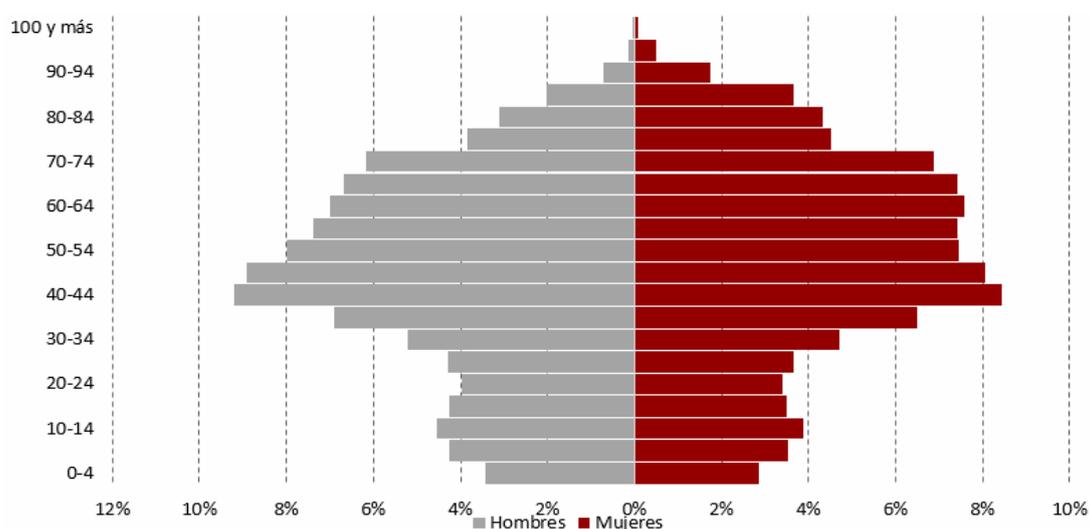
Concejo de Gijón/ Concejo de Xixón. Fuente: Ayuntamiento de Gijón

Las zonas industriales del [Concejo de Gijón/Xixón](#) están situadas en las parroquias de la zona Oeste, como Fresno, Granda, Jove/Xove, Pua, Porceyo, Rocés, San Andrés de los Tacones, Tremañes, Vega, Veriña. Otras como Castiello Bernueces, Cabueñes, Deva, Santurio o Somió limítrofes con la zona urbana y situadas en la zona más oriental, proveen espacios residenciales, naturales y de ocio. Las parroquias situadas en la parte Sur del término municipal, as de Valdornón, Caldones, L'Abadía Cenero, Fano, Samartín de Güerces, Llavandera, La Pedrera, Leorio/Llorio, Ruedes y Serín, más alejadas del centro urbano, tienen una mayor dedicación agropecuaria, coincidente con los aprovechamientos tradicionales del espacio rural asturiano.



Dado que el turista no percibe fronteras, el destino debe saber aprovechar su situación geográfica e identificar recursos propios de su concejo y cercanos o aliados con destacado posicionamiento para así buscar oportunidades de desarrollo conjuntas.

Pirámide poblacional por tramos de edad y sexo en el Concejo de de Gijón/Xixón. Año 2019.



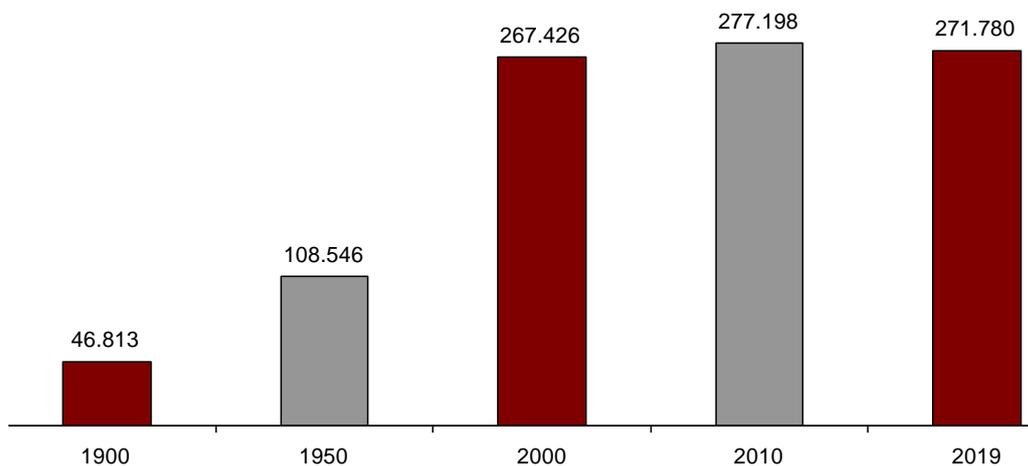
Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Instituto Nacional de Estadística (INE).

La distribución de la población por sexos es: 52,2% mujeres y 47,1% varones. Otro de los datos sociodemográficos que influyen en la configuración de los servicios e infraestructuras del destino y repercuten en el desarrollo turístico es el progresivo envejecimiento de la población residente. En la actualidad, según datos del INE para el año 2019 un 26,0% de la población de Gijón/Xixón tiene más de 65 años. Una cifra que ha ido aumentando a lo largo de los años, pero inferior a la media de Asturias.

El siguiente gráfico refleja la evolución de la población que ha experimentado el Concejo de Gijón/Xixón, que pasó de 46 mil habitantes en 1900 a 267 mil en el año 2000, a los actuales 272, con un máximo en 2010 con 277 mil.



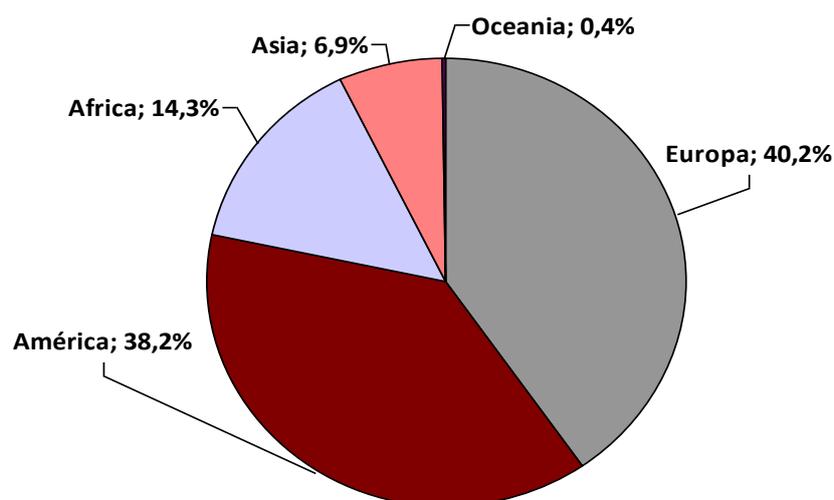
Evolución de la población residente en el Concejo de Gijón/Xixón



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Sociedad Asturiana de Estudios Económicos e Industriales (SADEI) y del Instituto Nacional de Estadística (INE).

Por otra parte, la **población extranjera** supone sólo el 4,8% del total de la población residente en el Concejo de Gijón/Xixón, en total 13.047 personas a 1 de enero de 2019, es muy inferior este porcentaje al del total nacional (10,1%).

Procedencia de la población extranjera residente en el Concejo de Gijón/Xixón



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



El 40,2% de los extranjeros residentes proceden de Europa, siendo el 35% de la UE, la mitad de los mismos originarios de Rumania; de América proceden el 38,2% de los extranjeros residentes, siendo el mayor peso los llegados de Venezuela, Colombia y Brasil, de África el porcentaje es el 14,3%, de Asia un 6,9% y un 0,4% de Oceanía.

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

3.2. Infraestructuras de transporte

Transporte por carretera

Las vías principales por carretera de [comunicación](#) de Gijón/Xixón son por una parte el eje cantábrico en el que destaca la autovía A-8, que atraviesa el norte peninsular desde Galicia hasta País Vasco y por otra parte la Ruta de la Plata con la autopista A-66 que enlaza hasta Sevilla.

Accesos por carretera a Gijón/Xixón.



Fuente: Ayuntamiento de Gijón/Xixón.



Accesos por carretera a Gijón/Xixón.



Fuente: Ayuntamiento de Gijón/Xixón.

Gijón, Oviedo y Avilés se encuentran a 30 minutos una de otras, enlazadas a través de la autopista popularmente conocida como "Y" que forma el entronque de la A-8 con la A-66. Las autovías A-64 (Villaviciosa-Oviedo) y la A-63 (Oviedo-Grado-Salas), así como la Autovía Minera AS-1 (Gijón-Mieres) permite la vertebración del territorio asturiano que unida a la red regional de carreteras, conecta con suma facilidad Gijón con el resto de Concejos del Principado de Asturias.

Con [respecto al autobús](#), una decena de empresas de transporte de viajeros por autocar conectan Gijón con las principales ciudades españolas, así como con otros puntos del territorio asturiano. Se facilitan los desplazamientos intrarregionales con un "billete único" que es una tarjeta inteligente, facilita el viaje en cualquier línea de transporte público de viajeros por carretera o ferrocarril, siempre que éstos tengan origen y destino en localidades del Principado de Asturias, es una iniciativa del [Consortio de Transporte Público de Asturias](#).

En al [Web de Turismo de Gijón/Xixón](#) se dispone de información de utilidad sobre las distancias a lugares de interés turístico de Asturias y a las principales ciudades españolas y del resto de Europa.

La ciudad dispone de 22 parkings públicos y garajes, zonas de aparcamiento gratuito y Zona Azul en el centro.

Conectividad aérea

Gijón/Xixón se encuentra a 40 kilómetros del [Aeropuerto de Asturias](#). La conexión entre el destino y el aeropuerto se puede realizar en bus, taxi, alquilarse un coche o utilizar vehículo privado. El [aeropuerto](#) opera con vuelos a nivel nacional.

Transporte ferroviario

Gijón/Xixón mediante [transporte ferroviario](#), gracias a RENFE y FEVE, está conectada con el resto de Asturias y de España.

Además por Gijón/Xixón pasa el [tren turístico](#) conocido como [Transcantábrico](#). Aunque, se debe señalar que desde marzo de 2020 se han suspendido los trenes turísticos en principio todo el año, debido a la pandemia del COVID19.

Transporte marítimo

Gijón/Xixón dispone de dos [puertos deportivos](#), con más de 670 amarres uno de ellos y el [otro](#) con más de 150, también hay un gran [puerto](#) industrial: El Musel. Especializado en tráfico de mercancías como el grano, cementos, contenedores, siderúrgicos, etc. Ofrece cobijo a la flota pesquera local.

Los barcos de línea regular que llegan a Asturias lo hacen a El Musel, situado a 6 kilómetros del centro de Gijón/Xixón. A este puerto histórico y emblemático llegan cruceros turísticos, a su muelle de la Osa.



Puerto deportivo de Gijón/Xixón. Fuente: Foto tomada por SEGITTUR.

El puerto [Marina Yates del Principado](#) destaca por su compromiso con la sostenibilidad medioambiental, las instalaciones de última generación con equipos de ahorro energético que lo convierte en uno de los puertos deportivos más sostenibles.

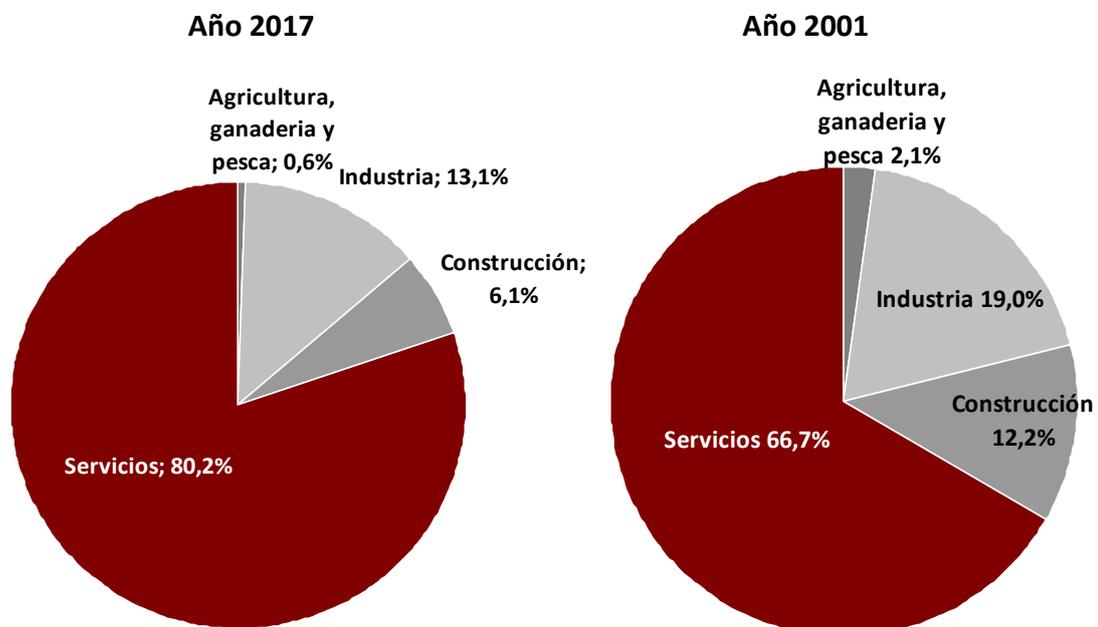
3.3. Estructura productiva

El sector servicios es la actividad principal, estando el turismo englobado en dicho sector, las actividades con arraigo en el destino son la industria representada por la metalurgia y transformadora de metales, además de actividades ganaderas y agrícolas.

De todas formas es destacable que en los últimos 18 años se ha incrementado el peso del sector servicios, pasando del 66,7% al 80,2% sobre el total.

Gijón/Xixón: distribución del empleo por sectores productivos.

Año 2001 versus 2017.



Fuente: elaboración propia a partir de datos de la Sociedad Asturiana de Estudios Económicos e Industriales (SADEI).



Gijón/Xixón: distribución del empleo en el Sector Servicios. Año 2017.

Sector Servicios	80,2%
Comercio	18,9%
Transporte	4,8%
Hostelería	8,2%
Información, comunicaciones y servicios financieros	3,8%
Actividades profesionales, científicas y administrativas	13,6%
Administración pública, educación y sanidad	21,7%
Otros servicios	9,2%

Fuente: elaboración propia a partir de datos de la Sociedad Asturiana de Estudios Económicos e Industriales (SADEI)

El empleo en Gijón según el criterio de relación laboral se distribuye en 80% asalariados y 20% autónomos.

En Gijón/Xixón en febrero de 2020, había un total de 79.333 personas afiliadas en alta laboral a la [Seguridad Social](#), consecuencia del impacto económico del COVID-19 en marzo esta cifra pasó a 75.954 trabajadores en alta laboral el último día del mes, descenso de 3.379 empleos y caída intermensual del 4,4%.

A nivel nacional se ha pasado de 19.279.415 afiliados en alta laboral a 18.445.436, en total un descenso de 833.979 empleos de marzo a febrero de 2020, datos de [Seguridad Social](#).

El valor bruto de la [producción económica](#) del Concejo de Gijón/Xixón ascendía en a cerca de 9.000 millones de euros al año en 2016, según datos del informe anual de la Sociedad Asturiana de Estudios Económicos e Industriales (SADEI) .

3.4. Sector turístico

En este apartado se analiza el peso del sector turístico en el destino para obtener un conocimiento necesario en la realización del diagnóstico de Gijón/Xixón de cara a su proceso de conversión en DTI. Asimismo, se hará un acercamiento a la actividad turística registrada en Gijón/Xixón llegando al mayor nivel de detalle posible. Estos datos serán enmarcados dentro de la comunidad autónoma y del conjunto de España.

El sector turístico ha representado en los últimos 60 años una de las principales actividades productivas en la economía española. España a nivel internacional y desde la perspectiva de la demanda hasta 2019 ha sido la segunda economía tanto en número de turistas internacionales recibidos (detrás de Francia) como en ingresos por turismo en Balanza de Pagos (por detrás de EEUU), además de ocupa el primer puesto en el ranking mundial de competitividad turística, según el informe bianual del World Economic Forum (2017), gracias especialmente a sus recursos culturales, infraestructuras turísticas y a la adaptación a los hábitos de consumo digitales.

Para el conjunto de España, el porcentaje que aporta el turismo al PIB es del 12,3%, en total 147.946 millones de euros (último dato oficial para el año 2018, según la Cuenta Satélite del Turismo en España publicada en diciembre de 2019).

El turismo genera efectos directos en la economía, en el PIB, en el empleo y en la Balanza de Pagos, y produce también efectos inducidos e indirectos en otros sectores, incrementando la competitividad de los mismos, fruto de su carácter transversal.

En Asturias la demanda turística es liderada por el turismo nacional, siendo el 81% de los turistas del propio mercado español, un 2% de la propia Asturias como turismo intrarregional y un 17% de procedencia extranjera. En relación a la procedencia por regiones de origen, los principales mercados emisores son la Comunidad de Madrid, Castilla y León, País Vasco y Galicia. Según datos de la Encuesta de Turismo de los Residentes en España (ETR) elaborada por el Instituto Nacional de Estadística (INE) en el año 2018, último año completo publicado, Asturias se recibió cerca de 5 millones de turistas nacionales, es decir, cinco veces más que la población residente en el territorio, que realizaron un total de 16,8 millones de pernoctaciones con una estancia media de 3,5 noches, siendo el gasto medio por persona y viaje de 176,8 euros y el gasto medio diario por persona de 50,9 euros.

Gijón/Xixón dispone de un amplio y excelente conocimiento de su demanda y oferta turística, que ha facilitado la redacción de este apartado.



Según el “Informe el turismo en Gijón en 2018” realizado por Invesmark para [Turismo de Gijón/Xixón](#), el destino recibió en ese año cerca de **1,6 millones de visitantes**, de los cuales 1,1 millones fueron turistas, pues pernoctaron, y alrededor de medio millón eran excursionistas que visitaron el destino sin pernoctar (el 30% de los visitantes).

Gijón/Xixón: demanda turística. Año 2018.



Fuente: Informe el turismo en Gijón en 2018 realizado por Invesmark para Turismo de Gijón.

En Gijón/Xixón los turistas que utilizan **alojamientos colectivos** (hotelero y extrahotelero) supone cerca del 44% de la demanda turística, siendo un 56% los que utilizan vivienda privada, ya sea propia o de familiares/amigos (96% de los casos) o alquilada.

El **consumo turístico** estimado para Gijón/Xixón es en 2018 de 420,2 millones de euros, un 3,0% superior en tasa interanual a 2017 (408,5 millones de euros). El gasto en “hostelería” supone el 71,8% del consumo turístico total por lo que es la partida de mayor peso y crece un 2,1% respecto a 2017; el gasto en “comercio y reparación” aumenta un 5,3% y el destinado a “transporte y comunicaciones” lo hace en un 6,2%.

Resaltable que de los 420,2 millones de euros de gasto turístico, el 55,1% es generado por los turistas alojados en vivienda privada, el 40,9% en alojamientos colectivos y el 4,1% restante por los excursionistas.

La actividad turística aportaba a la economía local el 7,6% del VAB, considerando los efectos directos, indirectos e inducidos el turismo generó en Gijón/Xixón 8.628 empleos en 2018, el 9,5% del empleo local total, con un incremento del 2,3% interanual. Siendo empleos directos 5.806 y el resto inducidos e indirectos.



Gijón/Xixón: Visitantes y gasto. Año 2018.

Total visitantes en 2018				
1.588.131				
Turistas				
1.105.686				
En alojamiento colectivo		Gasto turístico	%Vertical	
Nº turistas	Gasto medio	(Euros)		
482.011	356,19 €	171.687.498	40,9%	
43,6%				
En alojamiento privado		Gasto turístico	%Vertical	
Nº turistas	Gasto medio	(Euros)		
623.675	370,97 €	231.364.715	55,1%	
56,4%				
Excursionismo				
Excursionistas		Gasto turístico	%Vertical	
Nº excursionistas	Gasto medio	(Euros)		
482.445	35,46 €	17.107.500	4,1%	
30,4%				
Total		420.159.713€	100,0%	

Fuente: elaborado en base al Informe el turismo en Gijón en 2018

El 98,6% de los visitantes proceden de fuera de Asturias, siendo nacionales el 91,6% y extranjero el 7,4%.

Gijón/Xixón: Procedencia del visitante. Año 2018.

Interno (Residente Asturias)	1,4	
Receptor	98,6	
- Residente España	91,2	
- Residente extranjero	7,4	
TOTAL	100,0	

Fuente: elaborado en base al Informe el turismo en Gijón en 2018

Respecto a la procedencia de los visitantes nacionales se comprueba que el 24,5% de los mismos reside en la Comunidad de Madrid, el 14,3% en Castilla y León, el 12,2% en



el País Vasco y el 6,1% en Galicia; Si a estos porcentajes se añade el 6,1% de la Comunidad Valenciana y el 4,8% de Andalucía se obtiene un 67,9%, lo que refleja que 2 de cada 3 visitantes procede de una de estas 6 regiones.

Gijón/Xixón: Origen del visitante nacional. Año 2018.

Comunidad de Madrid	24,5	
Castilla y León	14,3	
País Vasco	12,2	
Galicia	6,1	
Comunidad Valenciana	6,1	
Andalucía	4,8	
Cataluña	4,6	
Castilla La Mancha	4,0	
Aragón	3,2	
Islas Baleares	2,5	
Región de Murcia	2,1	
Extremadura	1,7	
Comunidad Foral de Navarra	1,6	
Asturias	1,4	
Cantabria	1,3	
La Rioja	1,1	
Canarias	1,1	
Ciudad Autónoma de Melilla	0,0	
Ciudad Autónoma de Ceuta	0,0	

Fuente: Informe el turismo en Gijón en 2018 realizado por Invesmark para Turismo de Gijón.

En relación con la procedencia de los visitantes extranjeros se da que Reino Unido, mercados suponen cerca del 70% de la demanda extranjera. Reino Unido es el que aporta mayor proporción de visitantes extranjeros (32,5% del total) aunque no de turistas alojados en hoteles ya que los británicos pernoctan en Gijón menos de lo que lo hacen los de otras nacionalidades y utilizan en mayor medida el alojamiento privado (generalmente pisos de amigos o familiares). Siendo franceses, argentinos, estadounidenses, británicos e italianos –por este orden- los extranjeros que en mayor medida se alojan en alojamientos hoteleros gijoneses. Resaltable que el 73,1% de los extranjeros que visitan Gijón se aloja en vivienda privada (alquilada, propia o de amigos o familiares).

El motivo del viaje en el 58,1% de las llegadas fue el ocio, recreo o vacaciones, el 20,3% la visita a familia o amigos y el 10,6% el trabajo o negocios.



Gijón/Xixón: motivo del viaje Año 2018.

Vacaciones / Ocio	58,1
Visita a amigos o familiares	20,3
Negocios / trabajo	10,6
Conocer la ciudad / visita	7,1
Congresos / ferias	1,4
Eventos	1,3
Competiciones deportivas	0,7
Motivos religiosos	0,2
Otros	0,2
NS/NC	0,1
TOTAL	100,0

Fuente: Informe el turismo en Gijón en 2018 realizado por Invesmark para Turismo de Gijón

La estancia media en el destino considerando todo tipo de alojamiento fue de 5,3 noches. Por tanto, las **pernoctaciones** totales efectuadas en el destino ascienden a **5.860.189**, tanto en alojamientos colectivos como privados.

El 15,9% de los turistas pasa una noche en Gijón/Xixón, el 30,5% dos noches, el 13,3% por motivo “sol y playa” son los que más días pernoctan (10,0 noches de media).

El gasto medio durante la estancia en Gijón/Xixón fue de 63,4 euros

Gijón/Xixón: gasto y conceptos Año 2018.

Gasto total	63,4 euros / día
Conceptos de gasto:	
Alojamiento	10,7
Restauración	25,3
Bares, pubs y cafeterías	9,5
Transporte en la ciudad	3,0
Gasto en actividades	1,7
Compras en la ciudad	13,2

Fuente: Informe el turismo en Gijón en 2018 realizado por Invesmark para Turismo de Gijón

El medio de transporte más utilizado por los visitantes al destino es el coche, en el 68% de los casos (66% vehículo propio y 2% vehículo alquilado), seguido del avión en un

14%, del bus en un 9,8%, el tren en un 6% y el 2,2% restante en otros medios de transporte (barco, bici, a pie,...).

En relación a las regiones de origen que aportan mayor volumen de visitantes se refleja que el gasto medio diario más elevado se registra entre los procedentes del País Vasco (64,8€) y Madrid (62,7€), situándose por detrás de estos la Comunidad Valenciana con 57,6 € por persona y día.

En función del motivo se comprueba que el gasto por persona y día más elevado se registra en el de negocios y reuniones (101,3€) mientras que en el lado opuesto se encuentran el visita a familia y amigos (49,9€).

Grado de satisfacción del visitante. Año 2018. Valoración escala del 1 al 10

Hospitalidad / trato recibido	9,1
Seguridad	8,9
Información turística	8,9
Alojamiento	8,7
Profesionalidad	8,6
Comercio	8,6
Servicios de restauración	8,6
Oferta cultural y de ocio	8,6
Relación calidad - precio	8,5
Conservación del entorno	8,5
Transportes públicos	8,5
Accesos a la ciudad	8,2
Señalización	7,9
Valoración global de su estancia en Gijón	8,8

Fuente: Informe el turismo en Gijón en 2018 realizado por Invesmark para Turismo de Gijón

Por otra parte, los datos sobre el grado de satisfacción del turista y sobre la valoración del viaje, resaltan que lo más valorado es la hospitalidad (9,1), la seguridad (8,9) la información turística (8,9), profesionalidad (8,6) y el alojamiento (8,7)... la relación calidad-precio (8,5). Y se refleja margen de mejora en la señalética turística (7,9).

En relación a la **oferta turística del destino** señalar que el destino contaba en 2018 con un total de 89 alojamientos colectivos (hoteles, hostales, pensiones, apartamentos, albergues, camping,...), de los que el 83,2% son establecimientos hoteleros y el 16,8%



extrahoteleros. Respecto al total, el 16,9% de los alojamientos son hoteles de 4 estrellas, el 20,2% de 3 estrellas y el 19,1% hoteles de 1 o 2 estrellas; los hostales y pensiones suponen el 27,0% del total.

La **rentabilidad hotelera** marcada por el ADR (Average Daily Rate) o tarifa media diaria fue de 65,2 euros, algo superior a la media de Asturias de 63,1 €, pero inferior a la media nacional de 88,8€. Indicar que el ADR en Gijón/Xixón tiene un máximo en agosto (99,5€) y un mínimo en enero (46,6€).

Gijón/Xixón: estacionalidad turística. Año 2018.

Datos absolutos	Visitante	Turista	Excursionista
I Trimestre	247.590	188.521	59.148
II Trimestre	423.078	293.452	129.681
III Trimestre	584.909	389.537	195.294
IV Trimestre	332.555	234.297	98.322
	1.588.131	1.105.807	482.445

Porcentaje de demanda por trimestres.

Porcentajes	Visitante	Turista	Excursionista
I Trimestre	15,6	17,1	12,3
II Trimestre	26,6	26,5	26,9
III Trimestre	36,8	35,2	40,5
IV Trimestre	20,9	21,2	20,4
	100,0	100,0	100,0

Fuente: elaborado en base al Informe el turismo en Gijón en 2018

Se debe recordar que es un destino muy estacional, siendo la temporada alta sobre todo en verano, con importancia también de la Semana Santa, y puentes. El 36,8% de los visitantes se concentran en los tres meses estivales: julio, agosto y septiembre.

Y un destino con unos fieles flujos turísticos, pues el 83% de las llegadas ya habían estado antes en la ciudad, en el 72% de los casos en más de tres ocasiones anteriores, además el peso del alojamiento privado es notable, un 55% del gasto y de los turistas.



3.5. Estimación del impacto de la pandemia COVID-19 en el sector turístico local

Se procede a realizar una aproximación, con la información disponible a mayo de 2020, del impacto de la pandemia COVID-19 durante el presente año en el sector turístico del DTI Gijón/Xixón.

Para ello, se ha utilizado de base la información publicada sobre las principales variables turísticas recogidas en el Informe el turismo en Gijón en 2018, como pueden ser: visitantes (turistas y excursionistas), pernoctaciones, estancias medias, gasto turístico y gastos medios, tipo de alojamiento utilizado, empleo directo en turismo, inducido e indirecto,... Resaltar que no deja de ser una mera aproximación o estimación, pues la incertidumbre es muy elevada y condiciona cualquier previsión sobre la demanda turística a nivel mundial, nacional, regional y local.

Impacto de la pandemia COVID-19 en las principales variables turísticas de Gijón/Xixón, comparativa estimaciones 2020 versus 2018.

	2018	2020 (1)
Visitantes	1.588.131	799.716
Turistas	1.105.807	613.476
Turistas alojamiento colectivo	482.011	190.772
Turistas alojamiento privado	623.675	422.704
Excursionistas	482.445	186.240
Pernoctaciones	5.860.136	3.251.425
Gasto turístico (millones euros)	420,2	231,4
Empleo turístico	8.700	7.308
Empleos directos	5.800	4.872
Empleos inducidos e indirectos	2.900	2.436

Fuente: SEGITTUR en base al Informe Turismo en Gijón en 2018, último año publicado.

(1) escenario estimado



Se ha estimado un escenario, de acuerdo a las pautas que emanan de la publicación el 28 de abril de 2020 por el Gobierno del plan de desescalada, del confinamiento de la población española que se vive desde el 14 de marzo, denominado [Plan de transición a la nueva normalidad](#).

En la tabla anterior se puede visualizar la comparativa entre los últimos datos anuales disponibles, referidos a 2018, y las estimaciones por escenarios para 2020.

El **escenario 1 (reactivación desde julio)** parte de la premisa de la pérdida de la actividad de marzo, abril, mayo y junio y se retoma la misma con restricciones en el mes de julio 2020, por tanto al disponer de datos trimestrales para el cálculo se considera el II trimestre sin llegadas, y en los III y IV trimestres se considera en alojamientos colectivos un [50% del aforo](#) de otros años, según la indicación del plan de desescalada, y en alojamiento privado se mantiene sin variaciones, en el primer trimestre se considera la actividad de solo los meses de enero y febrero.

En esta situación las **llegadas** ascenderían a **799,7 mil**, de las cuales serían **613,5 mil turistas y 186,2 mil excursionistas**, los alojamientos colectivos recibirían 190,8 mil personas, los alojamientos privados cerca de 422,7 mil. Las **pernoctaciones** ascenderían a **3,2 millones** y el **gasto turístico** realizado en destino se reduciría a la mitad, en total se quedaría en **231,4 millones de euros**. Y el **empleo total en turismo** pasaría de 8.700 a 7.308 ocupados.



DAFO del sector turístico Gijón/Xixón ante el contexto de la pandemia COVID19

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>Prevalencia del turismo nacional (92% sobre el total).</p> <p>Escasa dependencia de conectividad aérea (70% llegan en vehículo privado).</p> <p>Posicionamiento como destino turístico responsable y sostenible.</p> <p>Disponibilidad de conocimiento y ente gestor eficiente.</p> <p>Destino puntero en calidad turística certificada.</p> <p>Amplias zonas verdes y peatonales.</p>	<p>Reducción de movilidad.</p> <p>Capacidad de aforo limitado al 30% en hostelería.</p> <p>Rentabilidad hotelera inferior a la media nacional.</p> <p>Aumento de la desigualdad social por causa de la crisis.</p> <p>Reducción del poder adquisitivo.</p> <p>Escasez de espacios de aparcamiento.</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>Demanda turística con elevada fidelidad al destino (83% repite visita)</p> <p>Elevado grado de satisfacción del turista con el destino (88,8 sobre 100).</p> <p>Elevado uso del alojamiento privado (55% de los turistas)</p> <p>Estancia media alta (5,3 noches).</p> <p>Importancia elevada del excursionismo.</p> <p>Apoyo al emprendimiento al darse un ecosistema previo.</p> <p>Puesta en relieve de la fortaleza del destino en sostenibilidad y responsabilidad en turismo.</p>	<p>Evolución de la vuelta a la nueva normalidad y posibles rebrotes del virus con la consiguiente vuelta a reducir movilidad.</p> <p>No tener en cuenta a la población residente en el proceso de reactivación económica del turismo.</p> <p>Comunicación insuficiente sobre las medidas tomadas en el destino en los protocolos de seguridad al turista.</p> <p>Mayor efecto en la contaminación y Gases Efecto Invernadero (GEI) debido al mayor uso del vehículo privado.</p>

Fuente: SEGITTUR en base al Informe Turismo en Gijón en 2018, último año publicado

En el cuadro anterior se han expuestos las fortalezas, amenazas, oportunidades y debilidades del destino. Resaltar la importancia de apoyar al sector y contar con la población residente, siguiendo con el trabajo en turismo responsable y el plan de acción liderado por Turismo de Gijón/Xixón.

3.6. Principales recursos y productos turísticos

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



Vista de Gijón/Xixón. Fuente: Ayuntamiento de Gijón/Xixón.

Gijón/Xixón es un destino turístico consolidado, que se ha reinventando y transformado en una ciudad de gran atractivo en turismo en todos los sentidos: playas, ocio, compras, cultura, gastronomía, naturaleza, deportes, reuniones y congresos, etc.



Turismo de Reuniones, Congresos y Eventos (MICE)

Gijón/Xixón es un destino puntero y muy bien posicionado en el segmento de turismo de reuniones, congresos y eventos, (MICE), actividad económica de alto valor añadido para los destinos. Constituye uno de sus valores diferenciadores contribuyendo positivamente a su posicionamiento.

Gijón/Xixón es referente en turismo MICE gracias a su amplia experiencia en la organización de eventos y congresos, a la calidad de los servicios y a su modelo de gestión, a su elevado equipamiento de infraestructuras urbanas y turísticas, su oferta hotelera de calidad, su amplia y variada oferta complementaria, cultural y de ocio, su excelente gastronomía, etc.

Se dispone del [Gijón/Xixón Convention Bureau](#), el [Club de Empresas de Turismo de Negocios de Asturias](#), asociación compuesta por el área de Turismo de Divertia Gijón/Xixón, la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Gijón/Xixón, que gestiona el Recinto Ferial Luis Adaro y el Palacio de Congresos y Laboral Ciudad de la Cultura. Su objetivo es dar apoyo a los organizadores de congresos durante todo el proceso y potenciar este producto en la ciudad.



Web de Gijón/Xixón Convention Bureau. Fuente: Ayuntamiento de Gijón/Xixón



Una de las infraestructuras más importante para la celebración de eventos es el **Palacio de Congresos y exposiciones**, integrado en el Recinto Ferial Luis Adaro, cuya titularidad y gestión está en manos de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Gijón/Xixón.



Palacio de Congresos y exposiciones Gijón/Xixón .Fuente: Turismo de Gijón

Otro de los grandes espacios para la celebración de reuniones en Gijón/Xixón es la **[Laboral Ciudad de la Cultura](#)**, en el edificio de la antigua Universidad Laboral de Gijón/Xixón. Se trata de un espacio cultural del Principado de Asturias, utilizado en la celebración de todo tipo de eventos.

Turismo de sol y playa/vacacional

Gijón/Xixón cuenta con numerosas playas que configuran la oferta de turismo de sol y playa y vacacional del destino. La motivación principal de los turistas que optan por este tipo de turismo es disfrutar de las vacaciones de verano (sol y playa).

La **Playa de San Lorenzo** es la más tradicional y la de mayor tamaño. La preside la Iglesia de San Pedro, una de las imágenes más representadas del destino. Cuenta con un paseo de 3 kilómetros muy frecuentado. Es considerada una de las mejores playas urbanas del mundo para practicar surf.



Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Gijón/Xixón



Playa de San Lorenzo. Fuente: Foto tomada durante la visita

Entre las demás playas están: Playa de l'Arbeyal, Playa de Poniente o de Pando, Playa de los Mayanes, Playa del Rinconín o El Cervigón, Playa de Peñarrubia, Playa de Serín, Playa de la Cagonera, Playa de Estaño, Playa de la Ñora.

Destacable la Playa de Poniente como recurso turístico de primer orden para personas con discapacidad al contar con todo el equipamiento y capital humano en accesibilidad que facilitan el baño de forma inclusiva para todos.



Playa de Poniente. Fuente: Ayuntamiento de Gijón

Turismo cultural

La oferta cultural de la Ciudad de Gijón/Xixón es muy amplia, variada y de calidad lo que le permite acoger visitantes en los que la motivación principal es de carácter cultural: visitar patrimonio, asistir a un evento cultural de relevancia, realizar una ruta temática o un taller específico, etc. Existe una amplia oferta de Museos y espacios culturales, entre los que se encuentran:

- El Jardín botánico atlántico de Gijón/Xixón.
- Acuario Bioparc de Gijón/Xixón.
- Museo del ferrocarril de Asturias y Ciudadela de Celestino Solar.
- Museos arqueológicos.
- Museos de Bellas artes.
- Muséu del Pueblu d'Asturies.
- Laboral Ciudad de la Cultura.
- Laboral Centro de Arte y creación industrial.
- Museo al aire libre: elogio al horizonte, La madre del inmigrante,...

Gijón/Xixón ha diseñado Rutas culturales que dan a conocer su riqueza cultural y patrimonial. Las rutas son: Cimadevilla, Los Pasos de Jovellanos, El modernismo en Gijón/Xixón, El románico gijonés, itinerario industrial, la ciudad de las esculturas,...

Un importante activo cultural para la ciudad es el [Teatro Jovellanos](#). Cuenta con una amplia programación artística, en artes escénicas, danza, música, teatro, que se da a conocer a través de la página Web y a través de una publicación semestral que incluye todos los eventos, entradas, descuentos y promociones.

En lo que respecta al **Cine**, **Gijón/Xixón** cuenta con el [Festival Internacional de Cine](#), referente en cine independiente y de autor. Además, el destino está ligado al cine por el rodaje de numerosas películas entre las que destaca Volver a empezar, el primer Oscar español. Y La Laboral ha servido de escenario de numerosas películas.

Gijón/Xixón dispone de una sobresaliente Agenda cultural que incluye exposiciones, festivales, conciertos, eventos deportivos, etc.

Cabe añadir que Gijón/Xixón está en el itinerario Norte del Camino de Santiago.



Turismo gastronómico

La **oferta gastronómica** es un gran atractivo turístico que los destinos deben saber aprovechar. Gijón/Xixón ofrece una amplia oferta gastronómica que hace al turista disfrutar de su deliciosa y variada **gastronomía local** marcada por los productos del mar. La caldereta de marisco, la ventrisca de bonito o los calamares de potera son algunas de sus especialidades. La sidra es la bebida por excelencia, hay una cultura respecto a esta bebida.

En torno al turismo gastronómico existen productos turísticos muy consolidados como son:

Gijón/Xixón/Xixón Goloso

Ofrece la oportunidad de probar 16 especialidades, emblemas de otros tantos establecimientos de la ciudad. Puedes escoger entre el bono de 5 degustaciones o el de 10 degustaciones y utilizarlos en los establecimientos que tú elijas de entre aquellos que participan en esta iniciativa.



Gijón/Xixón Goloso. Fuente: Ayuntamiento de Gijón/Xixón

Gijón/Xixón gourmet

Una oportunidad única para probar las especialidades y las creaciones más vanguardistas de la cocina de Gijón/Xixón/Xixón en los siete restaurantes más emblemáticos de la ciudad.



La ruta de la sidra

“Ruta de la Sidra Xixón” ofrece a quienes visitan Gijón/Xixón/Xixón la posibilidad de sumergirse en uno de sus recursos más tradicionales y auténticos a través de visitas a llagares y menús sidreros.



Llagar y cultura de la sidra. Fuente: Foto tomada durante la visita

Se puede visitar un Llagar y disfrutar y conocer mejor la cultura entorno a esta bebida típica, que además promueve prácticas sostenibles como el uso de envases retornables y el aprovechamiento del despojo de la manzana como alimento de ganado.

Las espichas son celebraciones gastronómicas típicas asturianas, que se realizan en un llagar y se toma sidra como bebida principal.

Turismo deportivo y de naturaleza

En relación al **turismo deportivo**, cabe decir que Gijón/Xixón cuenta con una importante dotación de infraestructuras que le permiten acoger eventos deportivos nacionales e internacionales. Esta actividad contribuye a la desestacionalización del turismo.

El destino también ofrece actividades de turismo náutico entre las que se encuentran el surf, la navegación, el submarinismo, wakeboard, etc. El Puerto deportivo organiza cursos de verano de vela y surf.

El destino cuenta con dos campos de golf municipales y dos privados por lo que su oferta turística deportiva también incorpora esta disciplina.

Gijón/Xixón también dispone de otros productos turísticos ligados al Turismo activo entre los que se encuentra el paintball, el vuelo en globo aerostático, etc.



Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Gijón/Xixón

Por otra parte, se puede disfrutar del **turismo de naturaleza** a través de sus numerosas sendas y rutas, y espacios naturales.

Entre sus activos referentes como **santuario de biodiversidad**, y que son recursos turísticos de primer nivel están el **Jardín Botánico Atlántico** y el **Acuario Bioparc de Gijón/Xixón**.



Acuario de Gijón. Fuente: Fotos tomadas durante la visita

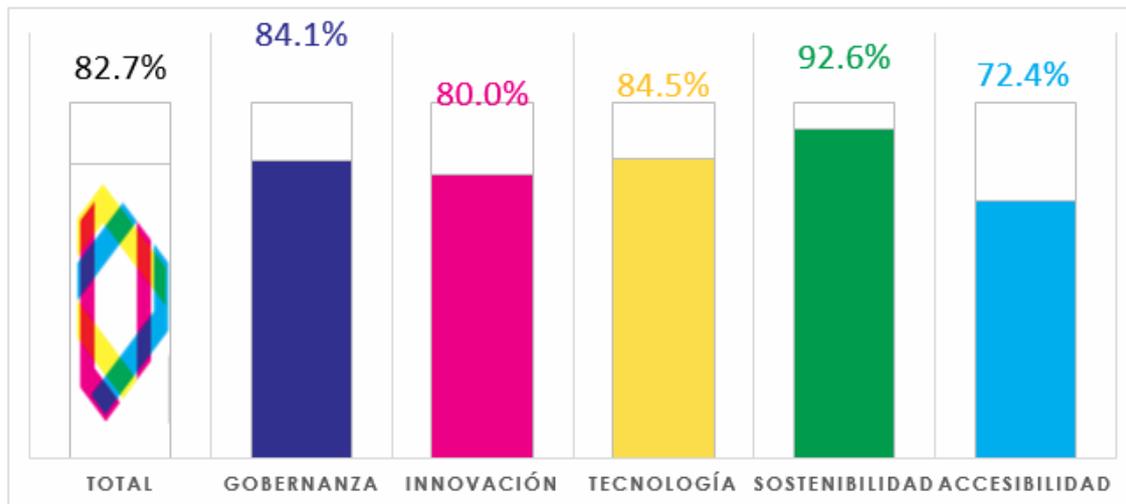
Además, se está potenciando el turismo de naturaleza ligado a destinos cercanos a Gijón/Xixón, creándose sinergias con el resto de concejos del Principado, al ampliar así la estancia media, media y pernoctaciones en Gijón/Xixón.

Turismo de compras

El turismo de compras es otro de los segmentos turísticos de Gijón/Xixón. El destino cuenta con una oferta comercial local muy variada, atractiva y genuina que está muy bien valorada, como refleja el recibir el Premio Nacional del Comercio 2015 por sus Centros Comerciales Abiertos.

4. Evaluación de los pilares estratégicos del destino

El resultado del diagnóstico de Gijón/Xixón para su potencial transformación en Destino Turístico Inteligente arroja los siguientes resultados:



Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR

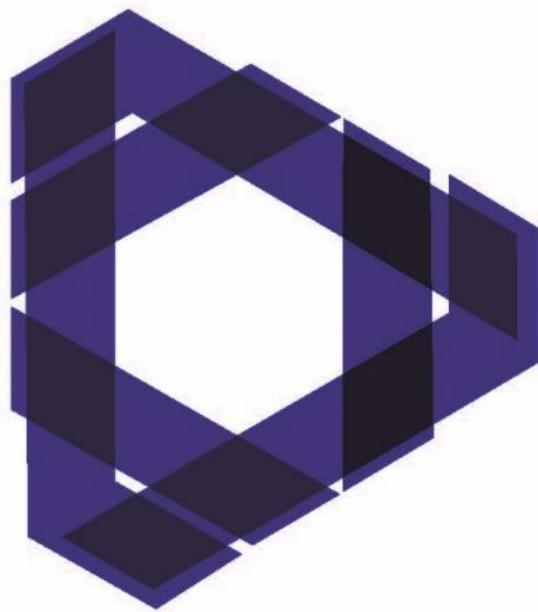
El grado de cumplimiento medio del total de requisitos por parte del destino viene determinado por el resultado obtenido por cada uno de los ejes de actuación.

Se comprueba **satisfactoriamente** que el **grado de cumplimiento medio** del total de requisitos por parte de **Gijón/Xixón es del 82,7%**.

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

Los ejes con un grado más alto de cumplimiento son **Sostenibilidad** con un **92,6%**, **Tecnología** con un **84,5%**, **Gobernanza** con un **84,1%**, e **Innovación** con un **80,0%**. Siendo el eje de **Accesibilidad** con un grado de cumplimiento del **72,4%**, en el que existe mayor margen de mejora, siendo sin embargo, un eje con un cumplimiento elevado al ser el turismo accesible un tema pendiente en los destinos.

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

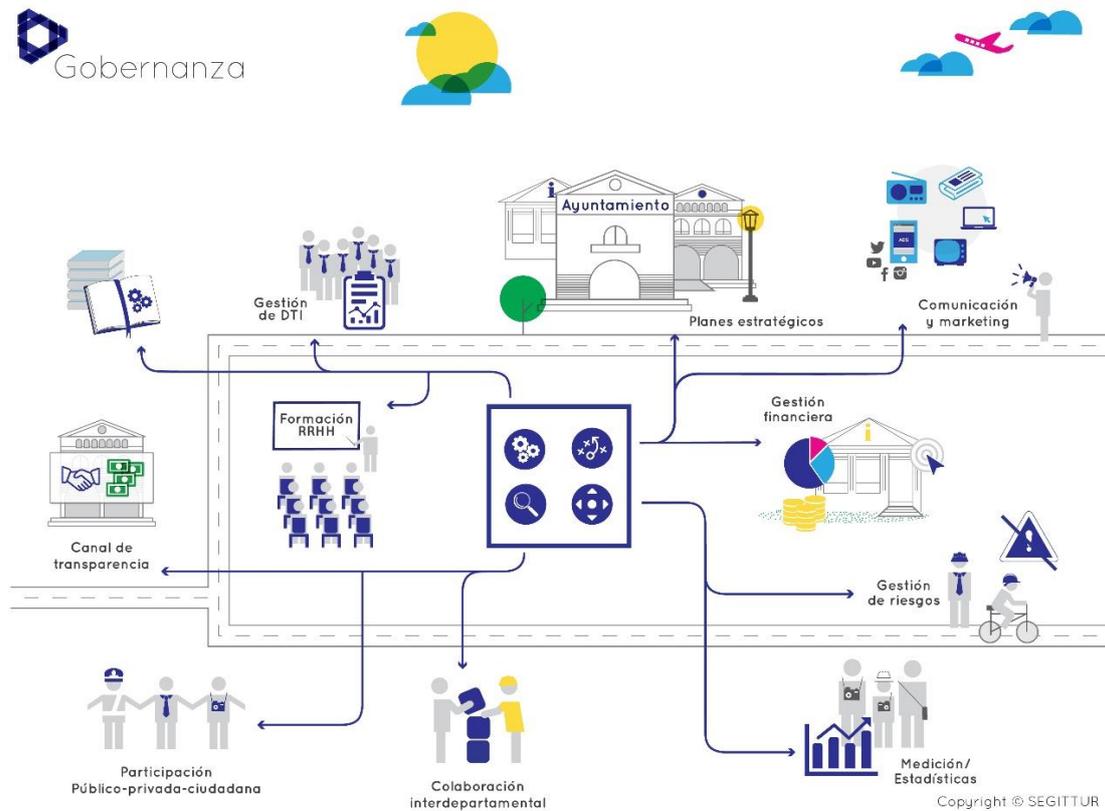


GOBERNANZA

4.1. GOBERNANZA

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

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





4.1.1. Grado de cumplimiento de los requisitos

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

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

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

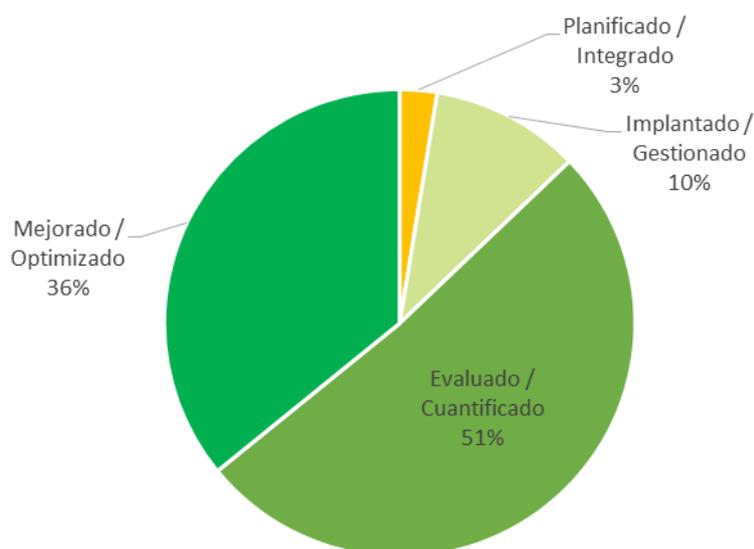




El **grado de cumplimiento** del destino en el eje de **Gobernanza** es del **84,1%**, lo que implica un muy satisfactorio cumplimiento de los requisitos de la metodología DTI. Esto es fruto de un trabajo bien hecho en torno al desarrollo de Gijón/Xixón como destino turístico, con una sólida gobernanza apoyada en un ente gestor con las competencias y medios necesarios, un modelo de gestión turística público-privado, una adecuada planificación estratégica, la apuesta por la calidad en la gestión interna y en la prestación de los servicios, la transparencia y la participación, la comunicación con el turista y un potente sistema de conocimiento turístico.

Según refleja el siguiente gráfico, no existe ningún requisito sin definir, estando en un 51% de los casos evaluados y cuantificados (56%) y en un 36% de los casos mejorados y optimizados.

Evaluación cumplimiento Gobernanza

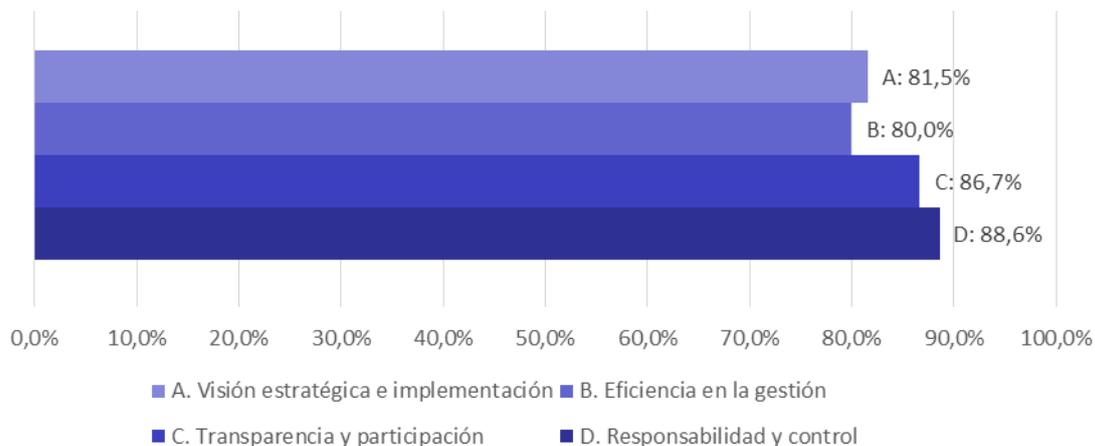


Fuente: elaboración propia por SEGITTUR

En lo que se refiere a los ámbitos de evaluación, el destino destaca en **Responsabilidad y control** (88,6% de cumplimiento) por su potente sistema de conocimiento turístico y en la **Transparencia y participación** (86,7%) por la importancia que le dan a ambos aspectos. A continuación se sitúan, también muy bien valoradas, la **Visión estratégica e implementación** (81,5%) y la **Eficiencia en la gestión** (80%) fruto de los instrumentos de planificación estratégica y el potente ente gestor, y de las certificaciones de sistemas de gestión de la calidad que poseen, respectivamente.



Ámbitos de evaluación de la Gobernanza



Fuente: elaboración propia por SEGITTUR

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

4.1.2. Diagnóstico y recomendaciones por ámbitos de evaluación

Ámbito A. Visión estratégica e implementación

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

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

Instrumentos organizativos

El ente gestor del destino lo conforma el **Área de Turismo de Divertia Gijón/Xixón**, empresa municipal que tiene cedidas las competencias en materia de gestión turística de la ciudad de Gijón/Xixón. Cuenta con una sólida estructura y con una adecuada dotación de medios técnicos, humanos y presupuestarios que le permiten cumplir de manera muy efectiva con sus funciones y hacer frente a las competencias asumidas. Sus estatutos recogen el objeto de la sociedad donde se encuentran entre otros:

- La programación, gestión y realización de actividades culturales, festivas y recreativas, preferentemente las referidas a las artes escénicas, musicales y audiovisuales, así como cualquier tipo de espectáculos que se realicen en el Teatro Jovellanos o en cualesquiera otros recintos o espacios de interés para la ciudad.
- La organización de los festejos municipales, así como la promoción de las fiestas populares y demás celebraciones tradicionales, así como la organización y gestión del Festival Internacional de Cine de Gijón.
- Promocionar hacia la ciudad el turismo nacional e internacional en cualquier época del año. Organizar y coordinar todo tipo de actividades culturales, artísticas, deportivas y recreativas, bien en forma directa, bien colaborando con las llevadas a efecto por otras entidades, organismos o personas.
- Establecer y perfeccionar los necesarios servicios turísticos –navegación deportiva, control de hospedaje, información al turista- y actuar ante los servicios turísticos establecidos por otras entidades, organismos o personas – hostelería, transportes nacionales e internacionales, agencias de viaje, comercio- con el fin de coordinar su actuación o mejorar su funcionamiento.
- Ser cauce de toda clase de iniciativas públicas o privadas, para la expansión y mejora de los servicios turísticos.
- Promoción del turismo de reuniones, mediante la captación, organización directa o colaboración con otros entes de Congresos, Simposium, Ferias y Exposiciones.
- Exponer a las autoridades y entidades competentes las necesidades y sugerencias que se consideren de interés para contribuir a la mejora de la planificación turística del concejo. Gestionar, proponer y realizar cualquier otra acción que pueda contribuir al fomento turístico y cultural de Gijón/Xixón, especialmente a través de la creación de nuevos recursos turísticos.

La **Sociedad mixta de Gijón/Xixón** se constituyó en 1993 cuando la ciudad buscaba alternativas a la industria y se planteaba la transformación hacia una ciudad de servicios, comercial y turística. Hasta el momento no había ningún ente u organismo dedicado a turismo, tampoco ninguna concejalía dentro del Ayuntamiento.

La forma jurídica elegida para el ente gestor de Gijón/Xixón ha sido en gran parte lo que le ha llevado a lograr el éxito y a posicionarse como un destino turístico referente nacional en cultura y congresos. Se trata de una sociedad mixta con participación público-privada lo que garantizaba por un lado la autonomía de la entidad y el protagonismo del turismo en la gestión municipal y por otro lado la participación del sector privado.

Entre las ventajas de esta forma jurídica destaca la mayor flexibilidad y agilidad en la gestión, la participación directa de las empresas privadas y la posibilidad de realizar actividades mercantiles. Se consolida en el destino un **modelo de gestión turística público-privado**.

Divertia Gijón/Xixón aglutina, además desde 2014 las Áreas de festejos, Teatro Jovellanos, Festival Internacional de cine y Jardín Botánico, congregando la gestión turística y cultural del destino, lo que resulta muy práctico por la vinculación de objetivos de promoción cultural y turística.

Instrumentos normativos

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

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

La normativa que regula la actividad turística del Principado de Asturias es la siguiente:

- Ley 7/2001 del Principado de Asturias, de 22 de junio, de Turismo.
- Modificación de la Ley de Turismo del Principado de Asturias (Ley 10/2010, de 17 de diciembre).
- Reglamento de Albergues Turísticos (Decreto 116/2002, de 5 de septiembre).
- Reglamento de Apartamentos Turísticos (Decreto 60/1986, de 30 de abril).
- Reglamento de Campamentos de Turismo (Decreto 280/2007, de 4 de abril).



- Reglamento de Establecimientos Hoteleros (Decreto 78/2004, de 8 de octubre).
- Reglamento de Turismo Rural (Decreto 143/2002, de 14 de noviembre).
- Reglamento de Turismo Activo (Decreto 111/2014, de 26 de noviembre).
- Reglamento de Restauración (Decreto 32/2003, de 30 de abril).
- Reglamento de Empresas de Intermediación Turística (Decreto 60/2007, de 24 de mayo).
- Reglamento de la profesión de Guía de Turismo del Principado de Asturias (Decreto 59/2007, de 24 de mayo).

Instrumentos presupuestarios y financieros

En esta categoría se aborda la asignación presupuestaria del ente gestor destinada a turismo y su peso en relación al presupuesto total así como los instrumentos financieros de apoyo al sector.

El presupuesto asignado a Divertia representa el 3% del presupuesto total del Ayuntamiento de Gijón/Xixón. El ente gestor del destino debe adecuar las competencias asumidas y las funciones desempeñadas en materia turística a los recursos humanos, técnicos y presupuestarios de que dispone, para asegurar su adecuado cumplimiento. Gijón/Xixón cumple con este requisito ampliamente.

En relación a los instrumentos financieros de apoyo al sector, se identifica la existencia de una completa batería de ayudas al sector entre las que se encuentran:

- Ayudas a Congresos 2019.
- Subvención municipal (IMPULSA) para proyectos de promoción económica y empleo. RED 2019-2021.
- Subvención municipal (IMPULSA) para contratación de personal por cuenta ajena.
- Subvención municipal (IMPULSA) para proyectos de colaboración público-privada 2019-2021.
- Subvención del Principado de Asturias para Oficinas de Información Turística.
- Subvención del Principado de Asturias para entidades locales del Principado.
- Subvención del Principado de Asturias para Señalización Turística.
- Subvención del Principado de Asturias para PYMES Turísticas.

Además, el destino participa en programas de financiación europea como es el caso del proyecto presentado a la segunda convocatoria de ciudades inteligentes de Red.es, [“GIJON-IN: Ciudad Inteligente, Innovadora e Integradora”](#).

Instrumentos de planificación estratégica

Los instrumentos programáticos son la base de la gestión turística de cualquier ente gestor. Se trata de la herramienta básica que recoge las líneas, programas y acciones estratégicas y operativas para el desarrollo turístico del destino en su conjunto. En este sentido Gijón cuenta con diversos instrumentos que han servido de hoja de ruta para el desarrollo de la ciudad y de la actividad turística.



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

La planificación estratégica de turismo para los próximos años se apoya en el documento estratégico **“Estrategia y Plan de actuaciones 2020-2022”** recientemente publicado. Entre sus aspiraciones destaca el impulso y refuerzo que se quiere dar a la colaboración público-privada, con un Gijón/Xixón más colaborativo que nunca, como así se trasladó durante la auditoría realizada al destino.



Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Gijón/Xixón



Imagen: Estrategia y Plan de actuaciones 2020-2022. Fuente: Divertia turismo

Además el nuevo programa de turismo tiene entre sus valores la orientación al turista, la innovación y la calidad, la transparencia y una clara orientación hacia la sostenibilidad desde sus tres puntos de vista.

Los objetivos perseguidos en esta planificación son los siguientes:

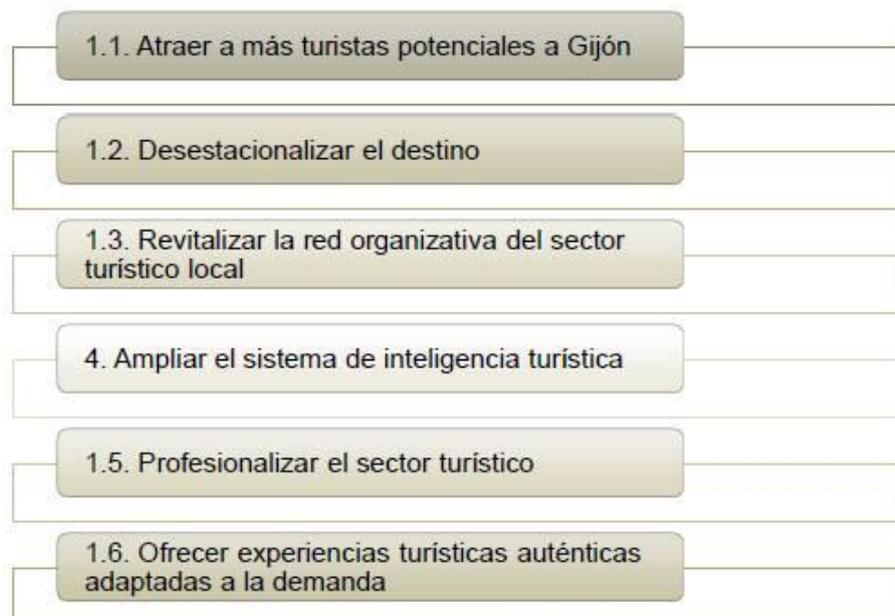


Imagen: Objetivos Estrategia y Plan de actuaciones 2020-2022. Fuente: Divertia Turismo

Para su consecución, se quieren establecer diferentes actuaciones agrupadas en: Coordinación del destino, Mejora del destino y Posicionamiento del destino.

Dentro de “**Coordinación del destino**” está prevista la redacción de un **Plan de Marketing Turístico 2020-2025**, en fase de licitación en el momento de realización del informe, que canalizará la promoción turística de la ciudad y ayudará a la consecución de los objetivos planteados en la gestión estratégica de los próximos años.

El futuro plan se orientará a los segmentos de turistas nacionales e internacionales de poder adquisitivo medio-alto y al segmento de turismo de congresos y negocios (MICE) apoyado en productos de deporte y turismo activo, gastronomía y cultura.

Entre las líneas de actuación de “**Mejora del destino**”, orientado a desarrollo del destino y a la mejora de la experiencia del visitante, destaca el apoyo a nuevos eventos de gran impacto turístico y el Plan de puesta en valor de referentes turísticos de Gijón.

En el eje de trabajo “**Posicionamiento del destino**” se persigue posicionarse dentro de los segmentos más rentables en los mercados prioritarios dando mucha relevancia al canal online.

Cabe comentar que Gijón/Xixón es una ciudad con mucha tradición en planificación estratégica, así existe un **Plan estratégico de ciudad 2016-2026** al que le preceden el I Plan estratégico de Gijón 1991-1999 y el II Plan estratégico de Gijón/Xixón 2002-2012.

La estrategia Gijón/Xixón 2026 fue elaborada en 2016 partiendo de la situación del municipio en el periodo 2014-2015. Fue objeto de un proceso de participación ciudadana. Los pilares que componen esta estrategia están diseñados para *“transformar a Gijón en una ciudad abierta, bien conectada, y saludable, donde la creatividad y la innovación encuentren las bases donde crecer y donde la industria, los servicios y la educación sean capaces de atraer, formar y retener el talento”*.

Las líneas estratégicas de este plan están muy alineadas con el modelo DTI y deben servir de base la planificación turística de destino.



Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Gijón/Xixón

ÁMBITOS	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	PROYECTOS ESTRATÉGICOS
Gijón Abierta	• L1.1. Ciudad Participativa	• P1. Gijón, Democracia Participativa
	• L1.2. Ciudad Transparente y Abierta	• P2. Gijón Más Transparente
Gijón Óptima	• L2.1 Ciudad Inteligente	• P3. Gijón, Modelo de Servicio Inteligente
	• L2.2 Servicios Públicos Inteligentes	
Gijón Dinámica	• L3.1 La ciudad Impulsa el Crecimiento	• P4. Gijón Impulsa el Crecimiento
	• L3.2 La ciudad Crece con Talento	• P5. Gijón, Sociedad del Conocimiento
Crecimiento Inteligente	• L4.1 Ciudad Creativa y Digital	• P6. Gijón Digital y Creativa
	• L4.2 Estrategia Gijón Azul	• P7. Gijón Azul
	• L4.3 Ciudad Industrial 4.0	• P6. Gijón Digital y Creativa
	• L4.4 Nodo Logístico Nacional e Internacional	• P8. Gijón, Nodo Logístico Nacional e Internacional • P9. Estación Intermodal de Gijón
Crecimiento Sostenible	• L5.1 Movilidad Sostenible	• P10. Movilidad Sostenible e Inclusiva
	• L5.2 Eficiencia Energética y Sostenibilidad	• P11. Gijón Verde
	• L5.3 Economía Circular	
	• L5.4 Conservación del Medio Natural y Mitigación del Impacto Ambiental	
Crecimiento Saludable	• L6.1 Ciudad Inclusiva	• P12. Gijón, Observatorio para la Inclusión y la Igualdad
	• L6.2 Ciudad Atractiva	• P13. Gijón Atractiva
	• L6.3 Ciudad Activa	• P14. Gijón, Ciudad Deportiva y Saludable

Imagen: Ámbitos, líneas y proyectos estratégicos Plan estratégico de Gijón 2026.

Fuente: Ayuntamiento de Gijón

Estructuración de producto

En relación a la estructuración de producto, la oferta turística de Gijón/Xixón está compuesta por una diversidad de recursos y productos turísticos entre los que sobresalen los asociados a la gastronomía y la cultura y su reconocimiento como ciudad de reuniones y congresos.

Gijón/Xixón apuesta por la diferenciación en su estrategia turística. La gastronomía, la sidra, la actividad cultural y el patrimonio histórico, y el deporte son elementos clave para una oferta turística diferenciada de la ciudad. Se debe integrar toda la oferta y presentar una oferta conjunta de Gijón y sus alrededores (oferta gastronómica, turismo verde, turismo familiar, deporte, arquitectura).

En el marco del Plan de Acción Turismo Gijón/Xixón 2016-2020, se realizó un análisis estratégico que permitió identificar una serie de productos turísticos estratégicos para el destino y valorar su relevancia atendiendo a la matriz Potencial/Atractivo. Se entiende por Potencial la disponibilidad de capacidades y recursos del destino para



Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Gijón/Xixón

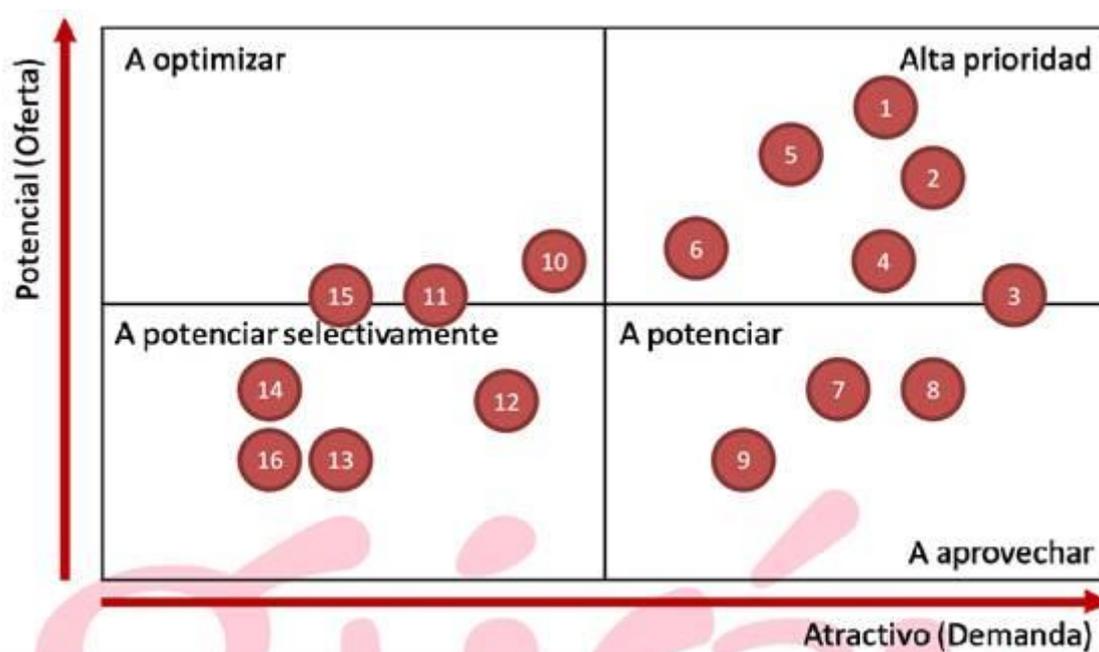
ofrecer un producto turístico atractivo y por Atractivo el posible nivel de crecimiento de la demanda.

Los **productos de alta prioridad identificados** a través de este análisis fueron:

- Turismo gastronómico.
- City break.
- MICE.
- Turismo cultural.
- Turismo deportivo (náutico e interior).
- Turismo vacacional.

1	City Break	9	Touring Organizado +24H
2	Turismo gastronómico	10	Turismo Educativo
3	MICE	11	Day Trips
4	Turismo Cultural	12	Touring Independiente -24H
5	Turismo Deportivo	13	Touring Organizado -24H
6	Turismo vacacional	14	Excursiones S&B
7	Turismo de Naturaleza	15	Peregrinaje/Camino de Santiago
8	Touring Independiente +24H	16	Turismo de Cruceros

Análisis estratégico de los productos turísticos de Gijón. Fuente: Plan de acción turismo Gijón 2016-2020



: Análisis estratégico de los productos turísticos de Gijón. Fuente: Plan de acción turismo 2016-2020



El desarrollo de cada tipología de productos traerá consigo unas estrategias diferentes que dependerán del punto de partida de cada producto y que irán encaminadas a combinar de manera adecuada los recursos y servicios turísticos ofrecidos a los turistas y por tanto a mejorar la oferta turística y su posicionamiento.

Gijón/Xixón debe seguir trabajando en la diferenciación y en la estructuración de productos estratégicos, la creación de experiencias asociadas y la visibilidad de estos productos en todos los soportes promocionales.

Estrategia de *branding*

Gijón/Xixón dispone desde 2009 de una Marca de ciudad “Gijón, Asturias con sal”: un logo, un lema y una nueva imagen gráfica que le otorgan su seña de identidad, su valor diferencial y que transmiten los valores y sensaciones asociados a la ciudad. Esta marca define a Gijón/Xixón en todas las campañas, documentos y promociones turísticas que se hacen dentro y fuera de la ciudad.

Marca turística



Imagen: Marca ciudad de Gijón. Fuente: Divertia Gijón

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

En el caso de Gijón/Xixón su **marca transmite** la imagen de ciudad divertida, dinámica, acogedora, amable, participativa, sabrosa, segura, accesible, sostenible, responsable y verde.

En 2013, se lleva a cabo un rediseño de la marca de Gijón/Xixón consistente en una mejora del ajuste gráfico, y una nueva estructuración tipológica de los elementos que lo acompañan en las diferentes piezas de comunicación. Se realiza un nuevo manual de identidad visual. La estrategia de branding que acompaña a la marca turística de Gijón/Xixón se percibe en todos los instrumentos estratégicos de gestión turística y soportes promocionales, dotando de homogeneidad y coherencia a los esfuerzos de comunicación realizados.



RECOMENDACIONES PARA EL PLAN DE ACCIÓN

GOB.A1. Ente gestor turístico adaptado al DTI

Responsable	Divertia Turismo
Secundario	Gobierno municipal / Alcaldía
Prioridad	Alta

Divertia Turismo dispone de medios adecuados para el cumplimiento de sus funciones en torno a la gestión turística del destino, si bien, como consecuencia de la puesta en marcha del modelo DTI en el destino, deberá asumir nuevas competencias y realizar determinadas funciones que hasta ahora eran inexistentes.

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

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

El ente gestor debe englobar también a los agentes privados que intervienen en la actividad turística y otorgarles un papel activo en la planificación y en la gestión turística del destino. Este hecho se ve favorecido en Gijón/Xixón por la forma jurídica elegida para su ente gestor turístico; sociedad mercantil municipal.

GOB.A2. Plan estratégico de ciudad con perspectiva DTI

Responsable	Gobierno municipal
Secundario	Divertia Turismo
Prioridad	Alta

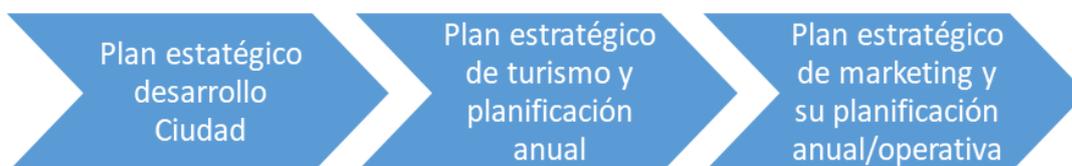
En la actualidad está en vigor el Plan estratégico Gijón 2016-2026 en el que la actividad turística está presente así como muchos de los principios sobre los que se apoya la metodología DTI.

Cuando el destino emprenda la próxima planificación estratégica de ciudad debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

-Aprovechando el entramado de planificación recomendado desde Naciones Unidas, adoptado por los diferentes niveles de gestión pública, se recomienda impulsar un plan alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030.

-En este proceso, se recomienda asimismo dotar de mayor visibilidad al desarrollo del destino como un Destino Turístico Inteligente dentro del plan estratégico de la ciudad. Desde ahí, los procesos de planificación estratégica del turismo, como de marketing y gestión operativa anual, deberían ser coherentes en objetivos, actuaciones e imagen.

-Al igual que en el periodo anterior, se recomienda una planificación en cascada que comprenda los siguientes instrumentos programáticos:



El Plan estratégico de marketing contemplará el marketing mix del destino (sus 7P's o 7C's, según el enfoque) y se culminará con un Plan de comunicación.

Cada uno de los elementos estratégicos se concreta en las acciones **GOB.A3 Plan estratégico de turismo, GOB.A4 Plan de marketing, GOB.C2 Plan de Comunicación**, debiendo ser oportunamente medidos y valorados de forma periódica, tal y como se requiere en las medidas de control y la acción **GOB.D1**.

GOB.A3. Plan Estratégico de Turismo y Plan de acción alineados con los objetivos del DTI

Responsable	Divertia Turismo, Gobierno municipal
Secundario	Futuro Consejo Municipal de Turismo, sector turístico y ciudadanía
Prioridad	Alta

Divertia Turismo ha definido recientemente la estrategia y el programa turístico a seguir en el horizonte temporal 2020-2022, donde la coordinación del destino, la mejora del destino y su posicionamiento están en el centro de sus actuaciones.

La estrategia turística de Gijón/Xixón debe hacerse desde una perspectiva integral de tal forma que, la citada Estrategia y Plan de Actuaciones 2020-2022 de Gijón debe englobar los ejes y los requisitos del modelo DTI, emprendiendo acciones transversales encaminadas a lograr un destino sostenible, accesible, innovador, tecnológico y con una adecuada gobernanza, que ofrezca una mejor experiencia tanto al turista como al residente.

El Plan estratégico debe ir acompañado de su correspondiente plan de acción o plan operativo, que convierta los objetivos estratégicos en líneas de acción, materializando la estrategia turística en acciones concretas que estén planificadas, priorizadas, calendarizadas, presupuestadas y cuyos resultados se monitoricen, haciendo un seguimiento del grado de cumplimiento. A este respecto, se debe hacer una medición de los resultados e impactos de todas las acciones ejecutadas para comprobar su eficacia en la consecución de los resultados y hacer las correcciones pertinentes si fuera necesario.

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

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

Hay que hacer hincapié en **la importancia que tiene la coordinación** en este



proceso, siendo un elemento esencial para lograr la máxima eficiencia. Bajo el liderazgo y supervisión de Divertia Turismo, resultan decisivas la participación y aportación de todos los agentes relevantes en la comarca. El papel del **futuro Consejo Municipal de Turismo**, recomendado en **GOB.B1**, como órgano que integra a la mayor parte de los agentes, será de vital importancia en la redacción y desarrollo del plan de acción.

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

GOB.A4. Plan de marketing

Responsable	Divertia Turismo, Gobierno municipal
Secundario	Futuro Consejo Municipal de turismo, sector turístico privado
Prioridad	Alta

Gijón/Xixón está en proceso de redacción de su **Plan de Marketing Turístico 2020-2025**, en fase de licitación en el momento de realización del informe, que canalizará la promoción turística de la ciudad y ayudará a la consecución de los objetivos planteados en la gestión estratégica de los próximos años.

El DTI debe contar con un Plan de Marketing que marque las líneas estratégicas de comercialización y marketing a seguir y que englobe todos los productos turísticos existentes. Este plan debe culminar con un Plan de comunicación del destino, más enfocado en la estrategia de comunicación.

El plan de marketing debe contribuir a los objetivos de posicionamiento, comercialización y promoción del destino turístico, así como a los objetivos genéricos de desarrollo turístico. Éste contendrá las líneas de acción a seguir en materia de producto, mercados, segmentos, marca y promoción y deberá estar concretado en actuaciones medibles anualmente.

Las actuaciones del Plan de Marketing deben ser debidamente priorizadas, calendarizadas y deben tener asignado un presupuesto y un responsable, lo que integrará el plan operativo. Éste se debe monitorizar, haciendo un seguimiento de



GOB.A4. Plan de marketing

las acciones llevadas a cabo y resultados obtenidos y se debe actualizar anualmente con los cambios realizados en su caso, en base a la experiencia y el éxito obtenido con las acciones ya emprendidas.

Al mismo tiempo, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

-Se recomienda reforzar el posicionamiento y promoción del portafolio de productos estratégicos identificados.

-Se debe seguir impulsando la estrategia de *branding* del destino Gijón/Xixón para lograr un adecuado posicionamiento del mismo. Y ser parte integrante de las herramientas de promoción y comunicación, de la estructuración de producto y de la segmentación. Por ello, todas las medidas de comunicación deberán tener en cuenta ésta y viceversa.

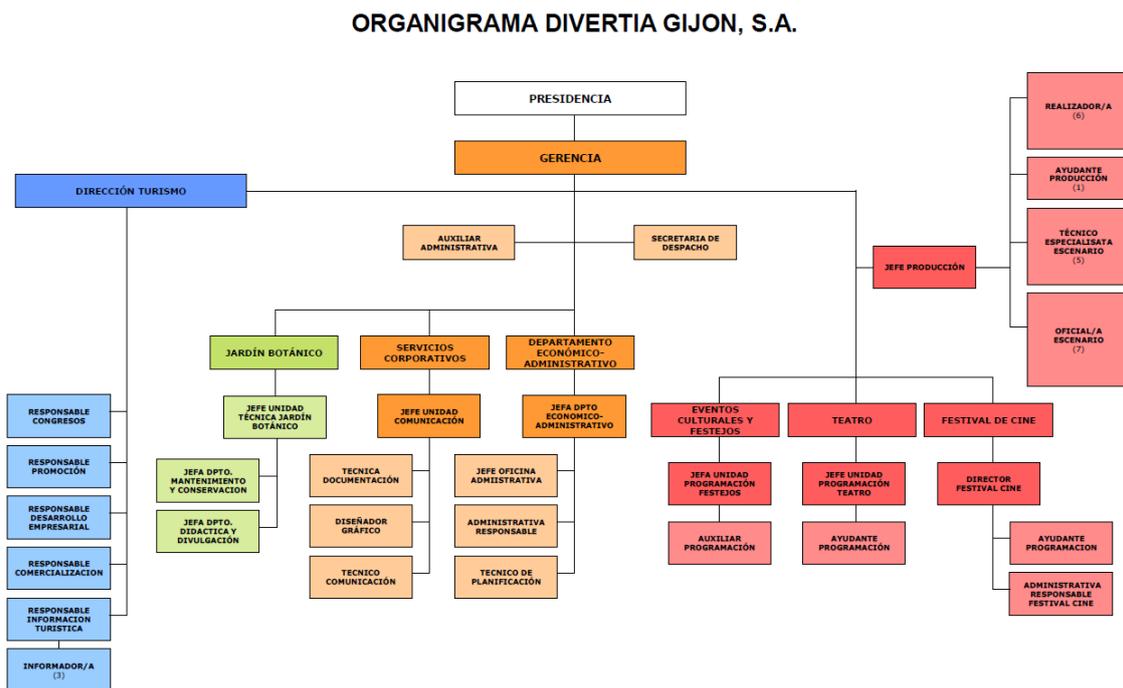
Ámbito B. Eficiencia en la gestión

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

En este ámbito **el grado de cumplimiento es del 80%**.

Gestión y coordinación interna

Divertia Gijón dispone de la siguiente estructura interna para el cumplimiento de sus funciones:



Actualizado a 27-9-2019

Imagen: Organigrama de Divertia Gijón. Fuente: Divertia Gijón.

La Dirección de Turismo de Gijón/Xixón cuenta con las siguientes áreas: congresos, promoción, desarrollo empresarial, comercialización turística e información turística además de tres informadores, los grandes ámbitos de competencia que debe asumir un ente de gestión turística a nivel local.



En lo que respecta al **sistema de gestión interno**, las normas UNE de gestión de sistemas de la calidad con las que está certificado el organismo marcan los procesos y procedimientos a seguir así como la organización del trabajo y las funciones a realizar por el personal. Existe un **Manual de calidad** por el que se rige el funcionamiento interno del organismo que tiene por objeto describir la forma en que las áreas y el personal implicado en la gestión turística de Divertia Turismo aplican los requisitos de las normas de calidad implantadas.

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

La relación de normas UNE con las que cuenta Divertia Gijón son:

- Norma UNE 187007:2010 Patronatos de turismo. Requisitos para la gestión interna y prestación del servicio.
- Norma UNE 187003:2008 Oficinas de Información Turística. Requisitos para la prestación del servicio.
- Norma UNE 187005:2009 Convention Bureau.

Además, constan los siguientes antecedentes en sistemas de gestión de calidad:

- Participación por parte de la Sociedad Mixta de Turismo de Gijón en el proyecto “Misión: Empresas Excelentes”, del Club Asturiano de Calidad. Modelo EFQM.
- ISO 9001:2000: Primer servicio de Información turística en España en conseguir dicha certificación.
- Extensión del sistema ISO 9001:2000 a Gijón Turismo.

La **comunicación interna es fluida** especialmente dentro del Área de Turismo donde se celebran reuniones semanales entre los diferentes departamentos y la Dirección. En cuanto a la relación con las demás áreas que conforman la Sociedad Divertia, se celebran reuniones convocadas por la Gerencia y la colaboración se articula a través de Mesas de trabajo, si bien no existen órganos de coordinación permanentes ni está procedimentada la colaboración. En estos órganos se deberían tener en cuenta a otras áreas estratégicas del Ayuntamiento de Gijón/Xixón.

En el seno del consistorio, además de las juntas de gobierno y plenos, existen órganos de coordinación interna como son las **comisiones de trabajo**, los **consejos municipales** y las **reuniones sectoriales** entre los que se encuentran: Consejos sectoriales en temas sociales, consejo de movilidad, medio ambiente, residuos y cooperación internacional. Divertia Gijón debería tener representación en los mismos.

Smart office de destino

Gijón ha ido dando sus pasos en torno al modelo de Ciudad Inteligente que encuentra en el proyecto “[Gijon-IN: ciudad innovadora, inteligente e integradora](#)” uno de sus máximos exponentes. Como ya se explicará más en detalle en el eje de tecnología, el citado proyecto, beneficiario de las ayudas de la segunda Convocatoria de Ciudades Inteligentes de la Agenda Digital para España de Red.es, propone la creación de la **Vía Pública Inteligente**, una plataforma que integra todos los datos procedentes de sensores de la ciudad para la gestión integrada de los elementos de la vía pública. Esta acción debería ir acompañada por la creación de un Centro de control integral que centralice las herramientas de gestión integral de todos los servicios e iniciativas inteligentes de la ciudad.

En un futuro se puede plantear la inclusión de todo el desarrollo de inteligencia turística previsto en el proyecto Gijón-IN y el ya existente, en el Centro de control integral de la ciudad, de tal forma que, la gestión turística de la ciudad y el seguimiento del proyecto DTI Gijón se centralice en el mismo, conformando la Smart Office DTI.

Por otra parte, existe una **Cátedra Milla del Conocimiento Gijón/Xixón Smart Cities** que realiza actividades anuales, entre las llevadas a cabo en 2019 se encuentran:

- 1) Fomento de la investigación en el ámbito de las Smart Cities.
- 2) La formación en tecnologías que permiten el desarrollo de estas Smart Cities.
- 3) El establecimiento de un marco de colaboración entre empresas, universidad y ayuntamiento.
- 4) Difusión tanto dentro de la comunidad científica como a la sociedad de los avances tecnológicos y su impacto en la vida real de los ciudadanos.

Formación de recursos humanos

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



RECOMENDACIONES PARA EL PLAN DE ACCIÓN

GOB.B1. Creación del Consejo Municipal de turismo	
Responsable	Divertia Turismo
Secundario	Gobierno municipal, sector turístico privado
Prioridad	Media
<p>Para el adecuado desarrollo de Gijón/Xixón como destino turístico y para que su gestión turística esté basada en las premisas del Destino Turístico Inteligente (DTI) y en sus 5 ejes de actuación, resulta imprescindible la existencia de un órgano de participación que aglutine a los principales actores del sector turístico del destino, iniciativa pública e iniciativa privada, de tal forma, que estén representados todos los intereses y puntos de vista.</p> <p>Se recomienda la creación de un Consejo o Mesa Municipal de Turismo, liderado por Divertia Turismo Gijón/Xixón, en el que participen todas las concejalías y áreas del Ayuntamiento necesarias para la gestión del destino como DTI, dada la transversalidad que caracteriza al modelo así como representantes del sector privado y de los ciudadanos. Debe articular la colaboración público-privada del municipio en materia turística, teniendo en cuenta todas las perspectivas a la hora de determinar la política turística y las actuaciones a seguir.</p> <p>Dentro de este Consejo se pueden crear grupos o mesas de trabajo por ejes del modelo DTI, que agrupen a los representantes públicos, privados, la sociedad civil y el sector académico relacionado con cada uno de ellos: Sostenibilidad, Accesibilidad, Innovación y Tecnología.</p> <p>El Consejo Municipal de Turismo es un órgano de participación que forma parte de la organización complementaria municipal. Sus funciones quedan establecidas en un</p>	



GOB.B1. Creación del Consejo Municipal de turismo

reglamento. Son de carácter consultivo, así como de asesoramiento e información de la política municipal en materia turística.

GOB.B2. Creación del Comité o Unidad DTI

Responsable	Divertia Turismo
Secundario	Gobierno municipal
Prioridad	Media

La transformación de un destino en Destino Turístico Inteligente trae consigo muchas interacciones entre actores de diferente naturaleza y con diferentes niveles jerárquicos, siendo la transversalidad el denominador común en buena parte de las acciones llevadas a cabo en el proceso. La interrelación o participación de todos los agentes y la coordinación y comunicación de las acciones son factores clave para el éxito del proceso.

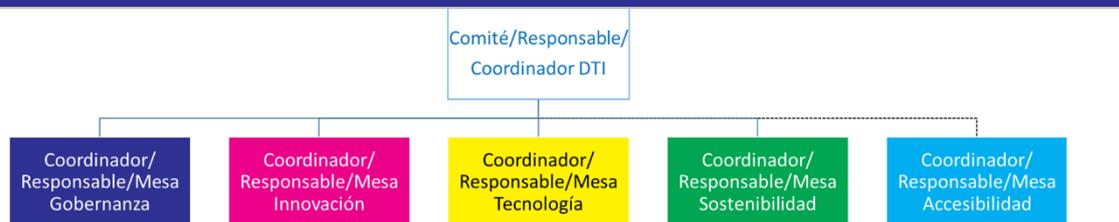
Si Gijón/Xixón quiere seguir avanzando y consolidarse como DTI, debe constituir un **comité, unidad o responsable del DTI**, que podría estar imbricado en el nuevo ente gestor turístico. En este comité se interactuará con los diferentes niveles de la gestión pública implicados en el desarrollo turístico del municipio y con otros representantes públicos y privados.

Desde la perspectiva más operativa, debería contar con personal para la recopilación de la información necesaria para desarrollar el proyecto y para generar información sobre los avances, acciones y propuestas.

El comité se estructuraría **en mesas/ reuniones de trabajo por ejes** con representantes de los sectores implicados para cada uno de ellos, con un calendario de reuniones y eventos informativos públicos a medida que se vayan alcanzando hitos en la ejecución del proyecto para su correcta comunicación.



GOB.B2. Creación del Comité o Unidad DTI



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

Coordinación DTI: responsable de Divertia Turismo

Mesas temáticas:

- Gobernanza: responsable de Divertia Turismo + técnicos relevantes + sector
- Innovación: responsable de innovación + técnicos relevantes + sector turístico
- Tecnología: responsable de tecnología + técnicos relevantes + sector turístico
- Sostenibilidad: responsable sostenibilidad municipal con la inclusión del turismo + técnicos relevantes + sector turístico
- Accesibilidad: responsable de accesibilidad + técnicos relevantes + sector turístico

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

Gijón/Xixón puede aprovechar las infraestructuras que está desarrollando para disponer en el futuro de un **Centro de Mandos o Control de la Ciudad** e incluso integrar la gestión del DTI en la misma.



GOB.B3. Sistema de gestión del Destino Turístico Inteligente

Responsable	Divertia Turismo
Secundario	Gobierno municipal
Prioridad	Media

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

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

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

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

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

Responsable	Divertia Turismo
Secundario	Gobierno municipal, Área de Recursos Humanos y personal
Prioridad	Media

Aunque el requisito en materia de formación se cumple de manera muy satisfactoria, se recomienda maximizar las herramientas de formación disponibles en Divertia para articular un **Programa de formación** que dé respuesta a las



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

necesidades formativas de cada unidad, dotando al personal de las capacitaciones necesarias para el correcto desempeño de su actividad. En este programa de formación se deben contemplar las competencias profesionales asociadas a un DTI, estableciendo un mínimo de horas de formación obligatorias para los empleados del nuevo ente gestor, sin que ello exija una mayor dedicación que la jornada laboral.

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

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



Ámbito C. Gestión transparente, abierta y participativa

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

En este ámbito **el grado de cumplimiento es del 86,7%.**

Coordinación con entidades de otros niveles territoriales y redes de colaboración

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

El ente gestor es de titularidad municipal y su relación con el consistorio es muy estrecha. El concejal de Promoción económica, Empleo, Turismo y Comercio local es el Presidente del Consejo de administración de Divertia. La estrategia turística del destino está alineada con la estrategia de ciudad.

En cuanto a la **integración con otros niveles competenciales** en materia de desarrollo y promoción turística, se observa una adecuada coordinación con el gobierno regional con la existencia de oficinas de turismo municipales que hacen las veces de oficinas del Principado.

En lo que respecta a las **redes de colaboración**, Divertia Gijón está adherida a:

- European Cities Marketing (ECM).
- International Congress and Convention Association (ICCA).
- European Tourism Association (ETOA).
- Red de Cooperación de Ciudades en la Ruta de la Plata.

Además, otros servicios del Ayuntamiento, más en concreto Educación, Cultura y la Agencia Local de Promoción Económica y Empleo pertenecen a las siguientes redes:

- Asociación Internacional de Ciudades Educadoras (AICE).
- Red Nacional Villas Romanas de Hispania.
- RETOS- Territorios Socialmente Responsables.

Coordinación con el sector turístico

En relación a la **cooperación público-privada**, tradicionalmente ha existido en Gijón/Xixón un modelo de gobernanza donde todos los agentes relevantes de la vida turística han tenido cabida. La actual Divertia turismo, como sociedad mercantil, incluye en su Consejo de administración una amplia representación privada. En concreto, tiene como vocales a representantes de: la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Gijón, entidades empresariales del sector de hostelería, hotelero, comercial y de turismo de negocios y entidades culturales. Como invitados están: el Club de Empresas de Turismo de Negocios de Asturias y la Unión de Comerciantes de Gijón.

La planificación estratégica de turismo siempre se ha hecho a través de procesos participativos donde la opinión y punto de vista de las empresas del sector turístico ha tenido mucho protagonismo.

En la presente legislatura se quiere impulsar en mayor medida la participación del sector turístico en la gestión turística del destino a través de los canales ya existentes y a través de la creación de mesas de trabajo por temática atendiendo a los objetivos planteados en la estrategia turística:

- Coordinación destino.
- Atención al turista y productos turísticos.
- Promoción y publicidad.

La creación de un Consejo municipal de Turismo favorecerá la coordinación y cooperación de todos los agentes al servir como foro de discusión y punto de encuentro, como se propone en el ámbito B.

El **Club de Empresas de Turismo de Negocios de Asturias** es una asociación constituida en 2001 con el fin de implicar y hacer participar al sector empresarial en la promoción de Gijón y Asturias en el mercado de reuniones. También conocido como Gijón Convention Bureau, juega un papel clave en el desarrollo de reuniones y congresos en la ciudad y en el desarrollo del segmento de turismo de negocios, uno de los segmentos estratégicos con el que más se identifica al destino.

La política y la gestión realizada por el Club se hace de forma coordinada con Divertia Turismo que está dentro de sus órganos de gobierno. El Consejo rector lo forman representantes de todos los sectores de actividad de la asociación, además de la participación permanente del área de Turismo de Divertia Gijón, la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Gijón, que gestiona el Recinto Ferial Luis Adaro y

el Palacio de Congresos y Laboral Ciudad de la Cultura. Nuevo ejemplo de modelo de gestión público-privado de éxito en la ciudad de Gijón.

Otro ejemplo que ilustra la colaboración público-privada es el **Palacio de Congresos de Gijón**, uno de los principales activos de la ciudad para la celebración de reuniones y congresos. Su titularidad y gestión está en manos de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Gijón. Tienen establecido un modelo de gestión público-privado que hace posible una gestión muy ágil, práctica y efectiva. Trabajan coordinadamente con **Divertia Turismo** y con el **Club de Empresas de Turismo de Negocios de Asturias**.

Participación ciudadana

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

Así, en el eje de Gobernanza, **el cumplimiento del requisito es muy satisfactorio** en tanto que el Ayuntamiento pone a disposición de los ciudadanos un amplio abanico de recursos para fomentar la participación.

En Gijón/Xixón hay una gran tradición de participación ciudadana, siempre se ha dado mucha importancia a la opinión del ciudadano que, conocedor de esta circunstancia, es exigente con los gestores públicos.

Existen **órganos de coordinación y participación grupal tradicionales** como los consejos de distrito, los consejos sectoriales en temas sociales, el consejo de movilidad, medio ambiente, residuos y cooperación internacional donde los ciudadanos participan.

Además de la modalidad presencial, Gijón/Xixón cuenta con un **Portal de participación ciudadana, Gijón participa**, para impulsar la participación individual que tiene mucho potencial pero que hace falta dinamizar y potenciar para incrementar el número de visitas. Los ciudadanos también disponen de una Sede electrónica para realizar sus trámites administrativos con el Ayuntamiento y para canalizar sus quejas y sugerencias.



Imagen: Gijón Participa. Fuente: Ayuntamiento de Gijón

En su momento hubo presupuestos participativos, salieron adelante a través de la plataforma ciudadana que recibió la adecuada difusión e impulso. También se hizo votación presencial. Tuvieron un gran éxito en porcentaje de personas que participaron en la plataforma y en votaciones, superando incluso a los presupuestos participativos de la ciudad de Madrid.

Los **planes estratégicos** que se elaboran en la ciudad de Gijón son **participativos**, es decir, se apoyan en procesos participativos en los que los ciudadanos hacen sus aportaciones. Este ha sido el caso del Plan estratégico de ciudad en vigor en estos momentos y del último Plan estratégico de turismo. Se debe seguir impulsando la participación ciudadana en la estrategia turística del municipio, tal y como promueve la metodología DTI, que apuesta por una gestión que mejore la calidad de vida del residente y logre una mejor experiencia para el turista.

El destino cuenta con un Plan estratégico de participación ciudadana que ilustra el mencionado protagonismo que tiene la participación de los residentes en la ciudad, en la vida pública y en la gestión municipal.

Existen otras herramientas para la interacción con el ciudadano entre las que destaca la **tarjeta ciudadana** que permite al ciudadano realizar diferentes trámites como uso



del transporte público (uso mayoritario), instalaciones deportivas, pagos de multas, uso del registro general, trámites administrativos, etc.



Imagen: Tarjeta ciudadana Gijón. Ayuntamiento de Gijón.

La herramienta **Cuida Gijón** permite al ciudadano trasladar al Ayuntamiento los desperfectos en la vía pública o en el mobiliario urbano y solicitar su reparación.

En Gijón se trabaja mucho la **sensibilización del ciudadano con la importancia del turismo**, otro indicio más de la importancia que tiene el ciudadano en la ciudad, presente también en la estrategia turística tal y como establece el modelo DTI. Este aspecto se tratará más en detalle en el análisis realizado acerca de la sostenibilidad socioeconómica dentro del eje de sostenibilidad. Mencionar que se tiene constancia de la realización de las siguientes campañas:

- El Turismo es cosa de todos 1999-2003.
- Locos por Gijón 2013-2016.
- Sé turista en tu ciudad 2012-2015.

Transparencia

El nivel de transparencia del ayuntamiento es muy elevado y **el grado de cumplimiento de estos requisitos dentro de la metodología DTI es muy satisfactorio, mejorado y optimizado**. Cuentan con el portal de transparencia requerido que tiene un nivel de exigencia superior al estatal y al autonómico. Además, según el organismo Transparencia Internacional Gijón es una ciudad 100% transparente.



Imagen: Transparencia Gijón. Fuente: Ayuntamiento de Gijón.

El recorrido de Gijón/Xixón en transparencia es largo, fueron pioneros en el mundo local en esta materia. Previo a la ley de transparencia estatal Gijón/Xixón creó el **observatorio local** donde se recogían y publicaban los principales datos estadísticos de la ciudad en torno a la población, los servicios, la gestión de la ciudad, etc. Existen anuarios estadísticos y publicaciones en papel que se remontan a finales de los 80.

Hay una **ordenanza de transparencia** más ambiciosa que la propia ley del Principado y que determina la información a publicar.

En los primeros 2000 se hizo una memoria de gestión integrada de los servicios del Ayuntamiento y de los organismos que contenía 400 indicadores de gestión, cuentas municipales, etc. Hasta el momento se disponía de esta información de forma individualizada para cada servicio.

En 2011 el Ayuntamiento de Gijón/Xixón crea el **portal de datos abiertos**, que en la actualidad está integrado en el **portal de transparencia**. Contiene 750 conjuntos de datos.

En 2014-2015 nace **Observa Gijón** como herramienta de análisis y visualización de datos online que presenta los conjuntos de datos del portal de datos abiertos de



manera más amigable para acercar la información al ciudadano. Es el heredero del observatorio local.

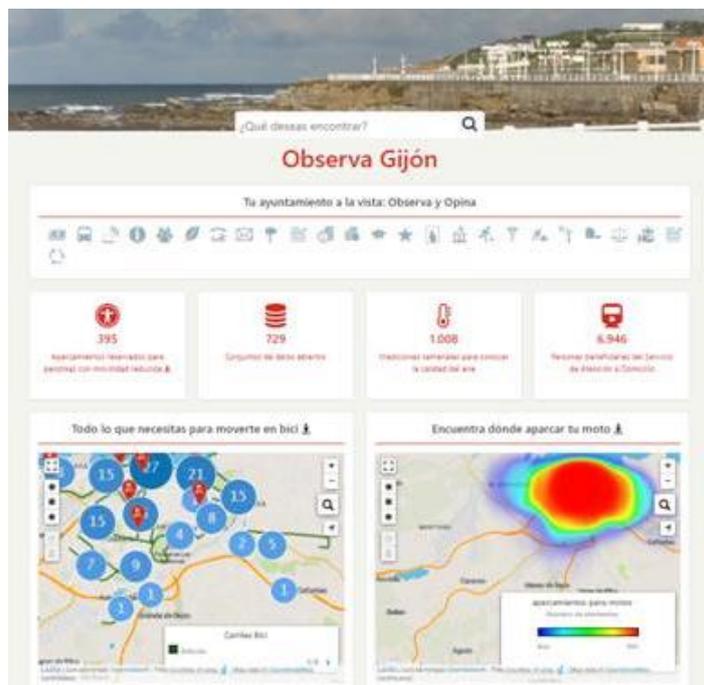


Imagen: Observa Gijón. Fuente: Ayuntamiento de Gijón

Como ya se ha comentado previamente, la ciudad también cuenta con un portal de participación ciudadana, Participa Gijón.

Comunicación

En esta categoría se abordan las diferentes formas de comunicación existentes entre el Ayuntamiento de Gijón/Xixón y los ciudadanos y turistas.

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

La **comunicación turística online** del destino se articula a través del [Portal de turismo de la ciudad](#) y las redes sociales, con perfiles activos en Facebook, Twitter, Instagram y YouTube que se analizarán en detalle en el eje de tecnología.



Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Gijón/Xixón

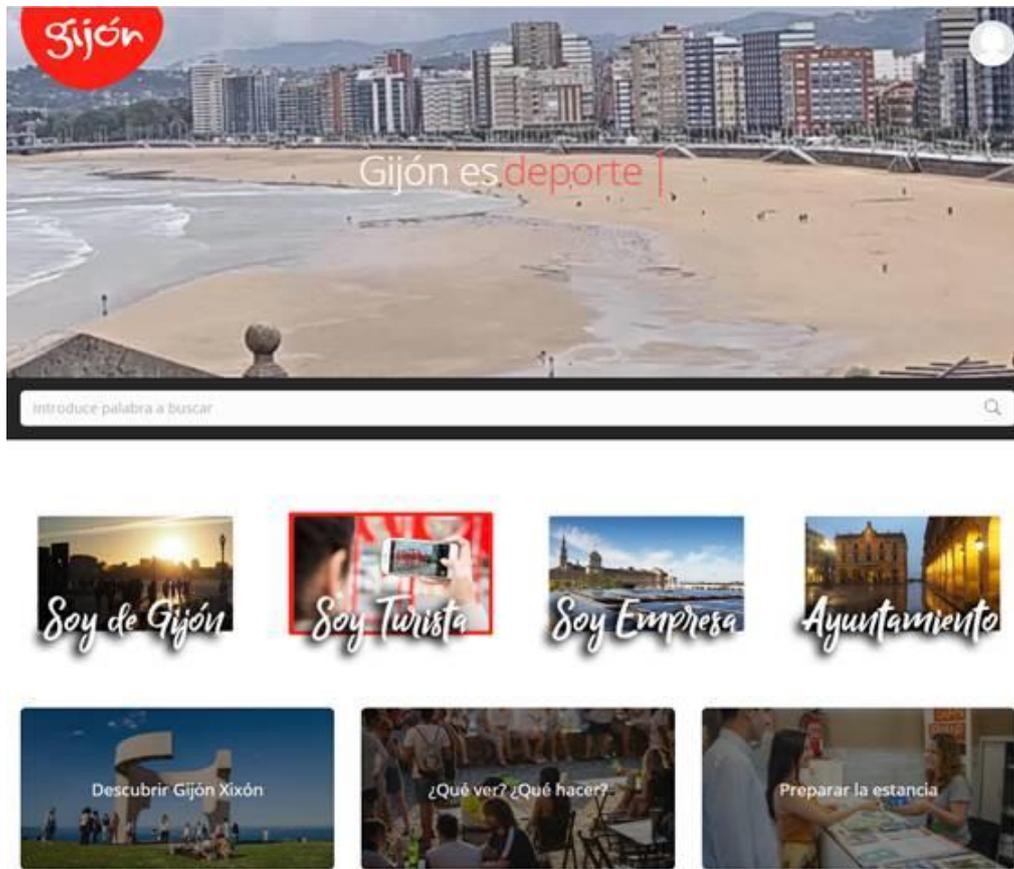


Imagen: Portal de Turismo Gijón. Fuente: Ayuntamiento de Gijón.

Existe la **APP Gijón en el bolsillo**, que ofrece al turista la posibilidad de descubrir a través de su dispositivo móvil la ciudad y sus bienes culturales y monumentos, museos, rutas temáticas y de naturaleza, sus playas, gastronomía y principales eventos festivos.

En lo que respecta a los **soportes físicos**, más concretamente a los paneles informativos, se está estudiando la posibilidad de integrar pantallas digitales en la nueva oficina de Turismo. Se verá la viabilidad presupuestaria. Además, entre las acciones de la nueva estrategia turística se contempla la Mejora de señalización turística de rutas urbanas y rurales, así como un plan de puesta en valor de referentes turísticos de Gijón/Xixón.

Las Oficinas de turismo y la folletería y material promocional son objeto de análisis en las siguientes categorías.



Plan de comunicación

Está en proceso de licitación la realización de un Plan de medios para el año 2020 que tiene como finalidad la difusión de la imagen de Gijón/Xixón como destino turístico a través de campañas de comunicación y publicidad en soportes nacionales e internacionales para captar nuevos turistas y reforzar el posicionamiento.

Este Plan de medios seguirá las directrices de comunicación y publicidad marcadas en el Plan estratégico de turismo de Gijón/Xixón 2016-2020 en torno a la elaboración de planes de comunicación.

Oficinas de turismo

El destino dispone de dos oficinas municipales de información turística, **Infogijón Puerto deportivo**, de apertura permanente por su mayor tamaño e **Infogijón Escalerona**, situada en el paseo marítimo y con apertura únicamente en temporada alta. Ambas son también oficinas del Principado de Asturias vía convenio con el Ayuntamiento de Gijón/Xixón por lo que disponen de información de toda la comunidad autónoma.



Imagen: Infogijón Escalerona. Fuente: Divertia Turismo.

En Gijón apuestan por la **calidad en los servicios de información turística**, prueba de ello es la diversidad de certificaciones que acumulan:

- Sistema Integral de Calidad Turística en Destino (SICTED) – Distinguido desde 2004.
- Calidad con una Sonrisa - Marca del Principado de Asturias dirigida a oficinas de turismo según unos parámetros de calidad: servicio, instalaciones, equipamiento y profesionalidad. Desde 2005.
- Norma UNE 187003 - Certificado desde 2006.
- ISO 9001:2000 - Primer servicio de Información turística en España en conseguir dicha certificación.

Entre las **funciones principales** de las oficinas de turismo está **ofrecer a los visitantes información local y regional en relación al ocio y turismo de la ciudad** y la distribución de planos y material informativo respondiendo de esta forma a las demandas de información existentes. Se reciben en torno a 50 mil solicitudes de información al año.

Existe un **servicio especial de información para los cruceristas**; se habilita un punto de información turística a pie de buque o se instalan carpas en la ciudad si hay más de mil personas. Les facilitan información a medida, acorde con el tiempo que van a estar en la ciudad.

Entre los servicios ofrecidos por las oficinas de turismo está la **comercialización de los siguientes productos y servicios turísticos**:

- Tarjeta turística. En estos momentos se ha dejado de comercializar la Tarjeta turística puesto que los Museos que estaban incluidos en la misma han pasado a ser gratuitos y hay que replantearse la idoneidad de la tarjeta. Se están planteando convertirla en experiencias.
- Bono Gijón Gourmet, Gijón Goloso, Ruta de la sidra...
- Entradas a museos.
- Bus turístico de Gijón.
- Visitas guiadas, a veces propias. Reserva y pago. El beneficio se dona a asociaciones.
- Experiencias: Gijón activo. Ponen en contacto a los visitantes con las empresas de turismo activo. La persona que reserva la actividad a través de la Oficina de



Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Gijón/Xixón

Turismo tiene precio especial. Cuando se trata de actividades especiales como el día de la ruta de la Plata sí se efectúa la reserva a través de la oficina.

- Línea de merchandising.

Además, desde la oficina se realiza el Sellado y expedición de la Credencial del Camino de Santiago y del Pasaporte Ruta de la Plata (motocard si se hace en moto) y se busca alojamiento a peregrinos, despistados, etc.

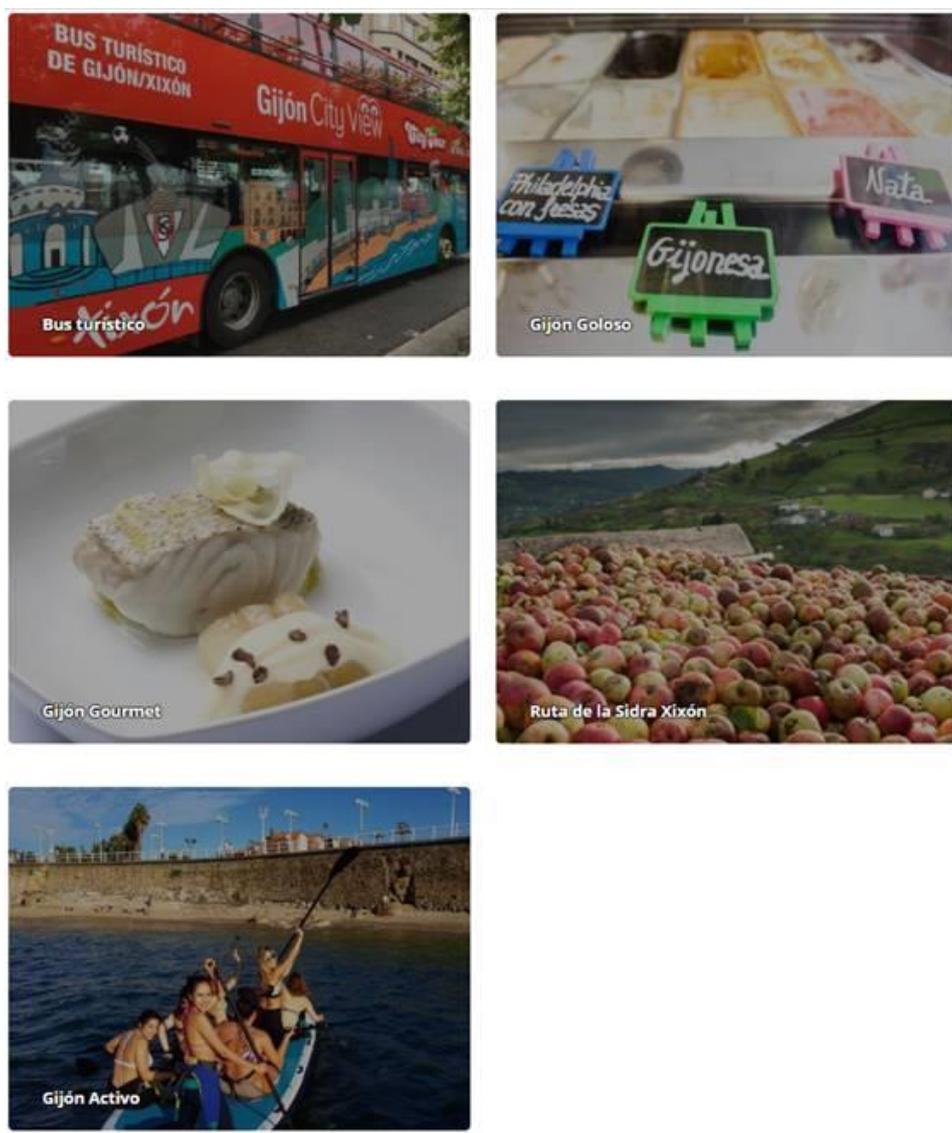


Imagen: comercialización de productos turísticos Gijón. Fuente: Divertir turismo.



Las Oficinas de turismo disponen de una **agenda de actividades con la oferta de ocio y cultural** tanto pública como privada. Las personas inscritas en las oficinas, en acciones promocionales o en la página Web y los hoteles reciben un boletín mensual con toda la información. Además, se elabora un boletín quincenal con los eventos más destacados.

En relación al **personal que trabaja en las oficinas**, decir que hay 4 personas en plantilla de forma permanente, subiendo en verano hasta 14 a través de subcontrataciones. Además, hay estudiantes en prácticas puesto que Divertia colabora con la Escuela de hostelería de Gijón y con la Universidad de Oviedo. En estos momentos el Ayuntamiento ha puesto en marcha planes de empleo y por tanto son las personas que se forman a través de esta vía las que luego dan su apoyo en las oficinas de turismo.

Cabe añadir que los centros educativos de Gijón/Xixón hacen visitas a las oficinas de turismo donde los alumnos conocen de primera mano su funcionamiento, su programa de gestión, almacén...

La **capacitación técnica de los recursos es alta**, con estudios de Diplomado y Grado en turismo y otras disciplinas y conocimiento de idiomas. La plantilla propia tiene acceso a la formación de Divertia turismo y el resto del personal recibe formación en idiomas, visitas a recursos turísticos, prevención, atención al cliente, etc. por exigencia en los pliegos de subcontratación. La formación en sostenibilidad y accesibilidad (Lengua de signos, comunicación cognitiva, igualdad...) está garantizada gracias a las certificaciones de calidad con las que cuentan las oficinas y gracias a Biosphere.

Las condiciones de accesibilidad y dotación tecnológica de las oficinas se analizan en los respectivos apartados de accesibilidad y tecnología, así como las relativas a la sostenibilidad.

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



Folletería y material gráfico

El destino dispone de una **gran diversidad de materiales informativos** que dan a conocer la oferta turística del destino y que están alineados con la estrategia turística. Se encuentran disponibles en las Oficinas de Turismo y en el Portal de turismo en formato digital para su descarga.

Se trata de excelentes materiales muy completos, precisos y actualizados. Se emplean recursos en la corrección de erratas y actualización. Asimismo, se sigue un protocolo de actuación a la hora de elaborar la folletería y se hace el correspondiente seguimiento.

El citado material promocional incluye el distintivo Biosphere de turismo responsable que ilustra el compromiso del destino con la sostenibilidad.



Imagen: Folleto Cimadevilla. Itinerario autoguiado. Fuente: Ayuntamiento de Gijón.

Por tanto, el destino Gijón/Xixón cumple de manera muy satisfactoria con los requisitos de esta categoría.



RECOMENDACIONES PARA EL PLAN DE ACCIÓN

GOB.C1. Participación de los agentes relevantes en la gestión turística del destino

Responsable	Divertia Turismo
Secundario	Gobierno municipal, futuro Consejo Municipal de Turismo, empresarios turísticos, ciudadanía y Universidad
Prioridad	Alta

En el destino Gijón/Xixón está muy asentado el modelo de gestión turística público-privado si bien, se debe seguir apostando más si cabe por la colaboración público-privada, por la participación del sector turístico en la estrategia turística, en la gestión de la actividad turística y en la política de marketing y comunicación del destino.

Se debe promover la colaboración con los diferentes niveles administrativos que actúan en el destino, así como la participación de todos los agentes relevantes del destino, de la ciudadanía, del sector académico, etc. Asimismo, se deben seguir potenciando las redes colaborativas por los beneficios que reportan.

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



GOB.C2. Plan de comunicación de Gijón/Xixón

Responsable	Divertia Turismo, Área de Comunicación municipal
Secundario	Resto de áreas municipales
Prioridad	Alta

Gijón/Xixón debe contar con un Plan de comunicación que complemente al Plan de marketing y ayude al posicionamiento del destino. Está en proceso de licitación un plan de medios para el destino que tiene como finalidad difundir la imagen de Gijón como destino turístico a través de campañas de comunicación y publicidad en soportes nacionales e internacionales, para captar nuevos turistas y reforzar el posicionamiento. Este plan debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

-En línea con los diferentes instrumentos estratégicos, debe plantearse un plan de comunicación que dote de unidad al mensaje e imagen que se quiere proyectar de la ciudad como destino turístico comprometido con los pilares de un DTI, alineada con todas las áreas del ente gestor, tanto para reportar avances de gestión, como para alcanzar a los diferentes públicos objetivo.

-El plan deberá diseñarse identificando estos públicos: por un lado internos (de la propia corporación municipal y Divertia Gijón) y, por otro, externos (ciudadanos, medios de comunicación, turistas potenciales...).

-El Plan de comunicación será una de las etapas de la estrategia de marketing (**GOB.A4**), que será a su vez una de las piezas del plan estratégico de turismo (**GOB.A3**).

-En el plan de comunicación se plasmarán los mensajes concretos segmentados por públicos y soportes, debiendo ser recogidos en un plan de medios donde además se planifique en un calendario su publicación y se realice un seguimiento detallado del impacto por acción de comunicación.

-La estrategia de *branding* deberá trasladarse a estos instrumentos, destacando los atributos clave a comunicar, tanto los positivos a reforzar, como la gestión de aspectos negativos y su potencial impacto.

- Por último, el plan deberá contemplar elementos clave de un DTI y comunicar los esfuerzos realizados en los 5 ejes, sobre todo en sostenibilidad y en accesibilidad.



GOB.C3. Comunicación con el turista

Responsable	Divertia Turismo
Secundario	Gobierno municipal, Futuro Consejo Municipal de Turismo
Prioridad	Media

Se recomienda seguir impulsando la **comunicación con el turista**, seguir acercándole la oferta turística de Gijón/Xixón la agenda de actividades culturales, de ocio y deportivas, la gastronomía, etc. con todos los medios y canales disponibles.

Se debe apostar por una adecuada señalética turística en Gijón/Xixón acorde con la estrategia turística, llevando a cabo acciones como la mejora de la señalización turística de los itinerarios urbanos, prevista en la Estrategia y plan de actuaciones de turismo 2020-2022. Existe una iniciativa que se está valorando en el destino de introducir pantallas digitales en las oficinas de turismo que también contribuiría positivamente a la comunicación con el turista.

Se valora positivamente el cambio de enclave previsto para la Oficina de turismo del puerto deportivo a la zona de la Plaza mayor donde sin duda ofrecerá una mayor cobertura informativa al visitante al estar mejor ubicada.



Ámbito D. Gestión responsable y controlada

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

En este ámbito **el grado de cumplimiento es del 88,6%**.

Gestión del conocimiento

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

Gijón/Xixón cuenta con un **potente sistema de conocimiento turístico** que se alimenta de las encuestas que realiza el INE para puntos turísticos sobre oferta y demanda, de las estadísticas generadas por el Sistema de Información Turística de Asturias (SITA), de las estadísticas de demanda y de oferta realizadas por el propio ente gestor y de la información recogida en las oficinas de información turística. El Observatorio turístico de Gijón/Xixón congrega todo el conocimiento turístico del municipio.

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

También se aborda la **medición del impacto económico del turismo en el municipio**, calculando los efectos directos, indirectos e inducidos a través de las encuestas propias de demanda y las tablas input-output de la economía asturiana, otro indicador de enorme relevancia para la gestión turística del destino.

Desde el punto de vista de la oferta, se hace un seguimiento de la oferta turística local (plazas hoteleras, número de restaurantes, bares y cafeterías, empresas turísticas, etc.) y se dispone de una encuesta propia de medición del clima empresarial.

Los resultados de las encuestas propias del destino son la base sobre la que se apoyan los balances turísticos anuales de Gijón/Xixón, que se publican puntualmente a través del Observatorio turístico y que están a disposición del sector.

Adicionalmente, con carácter anual se realiza un estudio estadístico de valoración del Servicio de Información Turística y de Gijón/Xixón Convention Bureau en lo relativo a servicios prestados a los organizadores de congresos en la ciudad.

Está prevista la incorporación de **nuevas fuentes de información basadas en la aplicación de inteligencia artificial, BIG Data y analítica predictiva** a la inteligencia turística del municipio en el marco del proyecto Gijón/Xixón-IN, con la finalidad de acercarse y generar un mayor conocimiento de la demanda.

Por tanto, Gijón/Xixón ha demostrado ser plenamente consciente de la importancia que tienen los datos y el conocimiento en la gestión del destino y en la toma de decisiones, así como en la mejora de los servicios turísticos y en definitiva, en la mejora de la competitividad.

Herramientas de gestión

Para la realización de una adecuada estrategia de promoción turística en el destino, se hace necesario el seguimiento de los clientes y su correspondiente segmentación. Para ello, se puede recurrir a fórmulas innovadoras para la gestión de la clientela como puede ser un **sistema de gestión de clientes** del tipo CRM, *Customer Relations Management*, que permita lanzar campañas de marketing directo, realizar encuestas de satisfacción e ir enriqueciendo las bases de datos. Este software favorecerá la optimización de la gestión interna y de la relación con los clientes, turistas, operadores y proveedores.

Monitorización y medición de resultados

Como ya se ha comentado en el ámbito A, Gijón/Xixón tiene una larga trayectoria en la producción de herramientas de planificación estratégica que han resultado de gran utilidad para el desarrollo del municipio, también a nivel turístico, que culminan con la monitorización y medición de la ejecución de las acciones incluidas en los correspondientes planes de acción o planes operativos.

En el caso del plan estratégico de turismo, Gijón/Xixón monitoriza y realiza un seguimiento de la puesta en marcha de las acciones, si bien, esta monitorización se



debe sistematizar debiéndose establecer indicadores para facilitar la medición de los avances realizados. Esta información se debe reportar sistemáticamente al sector, otras áreas de gestión, medios de comunicación y la propia ciudadanía.

Seguridad, garantías y gestión de riesgos

En cuanto a los **sistemas de gestión de riesgos y la seguridad**, tal y como se detallará en el eje de sostenibilidad, Gijón/Xixón destaca por sus altos índices de seguridad, así como por la efectividad y coordinación de los diferentes efectivos del orden y seguridad del destino.

En la celebración de eventos existe una adecuada planificación y total efectividad, profesionalidad y coordinación de Policía Local, Protección Civil y Policía Nacional.

Además, cuentan con un [Plan de Emergencias Municipal de Gijón/Xixón](#) (PEMUGI), herramienta clave para la gestión y rápida respuesta ante las posibles emergencias.

Por último, respecto a las garantías que da el destino al turista en relación a la **calidad de los servicios turísticos** prestados el grado de cumplimiento es altamente satisfactorio.

La calidad es un aspecto fundamental en la prestación de los servicios turísticos de un destino que debe ser impulsado por el ente gestor con la colaboración del sector privado. Como ya se ha comentado a lo largo del eje de gobernanza y como ya se detallará en el eje de sostenibilidad, Gijón/Xixón hace una apuesta firme por la calidad turística que le acompaña en todas sus gestiones y actuaciones tanto a nivel interno como de cara a los productos y servicios ofrecidos al turista. Gijón/Xixón es referencia de buenas prácticas como destino de calidad, responsable y sostenible.



RECOMENDACIONES PARA EL PLAN DE ACCIÓN

GOB.D1. Monitorización y seguimiento de instrumentos estratégicos

Responsable	Divertia Turismo
Secundario	Otras áreas responsables de acciones planificadas
Prioridad	Alta

Se recomienda sistematizar los procesos de seguimiento de los diferentes documentos estratégicos responsabilidad de Divertia Turismo mediante el establecimiento de un sistema de medición de los objetivos establecidos que debe contemplar, como sugerencia, los siguientes aspectos:

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

GOB.D2. Implantación de un sistema de gestión de clientes CRM

Responsable	Divertia Turismo
Secundario	-
Prioridad	Media

Partiendo de la potente base de datos que poseen las oficinas de turismo en base a los visitantes que se inscriben en las oficinas, en acciones promocionales o en la página Web, se recomienda al ente gestor implantar un sistema de gestión de clientes del tipo CRM (**Customer Relationship Management**) vinculada a otras herramientas de las que se pueda obtener información acerca de los turistas, con el



GOB.D2. Implantación de un sistema de gestión de clientes CRM

fin de generar bases datos con la información más relevante del turista y de esta forma poder establecer perfiles y realizar comunicaciones segmentadas, que se pueden dirigir al colectivo de mayor interés para el destino.

Esta herramienta redundará en el mayor conocimiento de la demanda turística de Gijón/Xixón, pudiendo, con la ayuda del Sistema de Información Turística, adaptar la oferta y las actividades complementarias a los gustos y preferencias de los turistas y a la estacionalidad, con el objeto de incrementar el número de llegadas y el gasto turístico.

Además, a partir de los datos obtenidos a través del CRM se pueden diseñar políticas para desestacionalizar las llegadas de flujos de turistas según perfil (los nacionales jóvenes en verano y los europeos mayores en invierno), así como para diversificar los mercados, que deberán ser incorporadas a la planificación estratégica del destino.

GOB.D3. Sistema de Inteligencia Turística

Responsable	Divertia Turismo
Secundario	Gobierno municipal, Smart Cities Gijón/Xixón
Prioridad	Alta

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

El conocimiento turístico debe englobar la medición de la sostenibilidad turística como pieza clave del modelo de Destinos Turísticos Inteligentes, como se abordará en el eje de sostenibilidad.

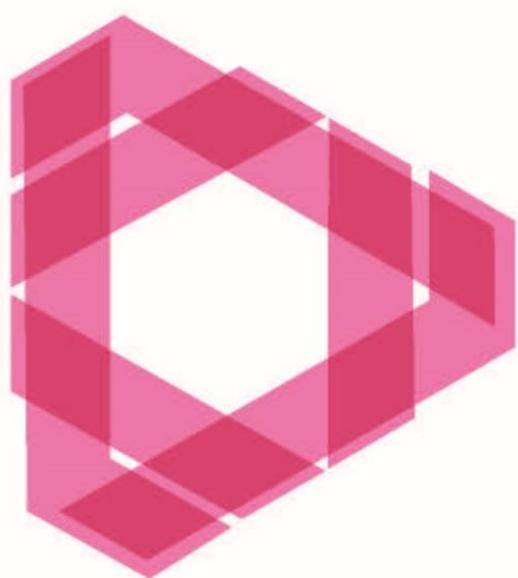


GOB.D3. Sistema de Inteligencia Turística

Por otra parte, se debe seguir trabajando en la introducción de nuevas fuentes de información de valor asociadas al Big Data y a los entornos digitales ya iniciado en Gijón/Xixón en el marco de Gijón-IN y Gijón/Xixón Smart City.

Por último, y para seguir avanzando se debe promover la creación de **cuadros de mando de turismo** que engloben las diferentes fuentes de información turística existentes en el destino con su correspondiente capa de análisis que permita sacar todo el partido a los datos. Esta herramienta sistematizada e inteligente permite automatizar el análisis de la coyuntura turística del destino y facilita la transformación de los datos en conocimiento útil para el desarrollo turístico de la ciudad.

Esta recomendación está en línea con la desarrollada en el eje de tecnología **TEC.D1. Turismo inteligente.**



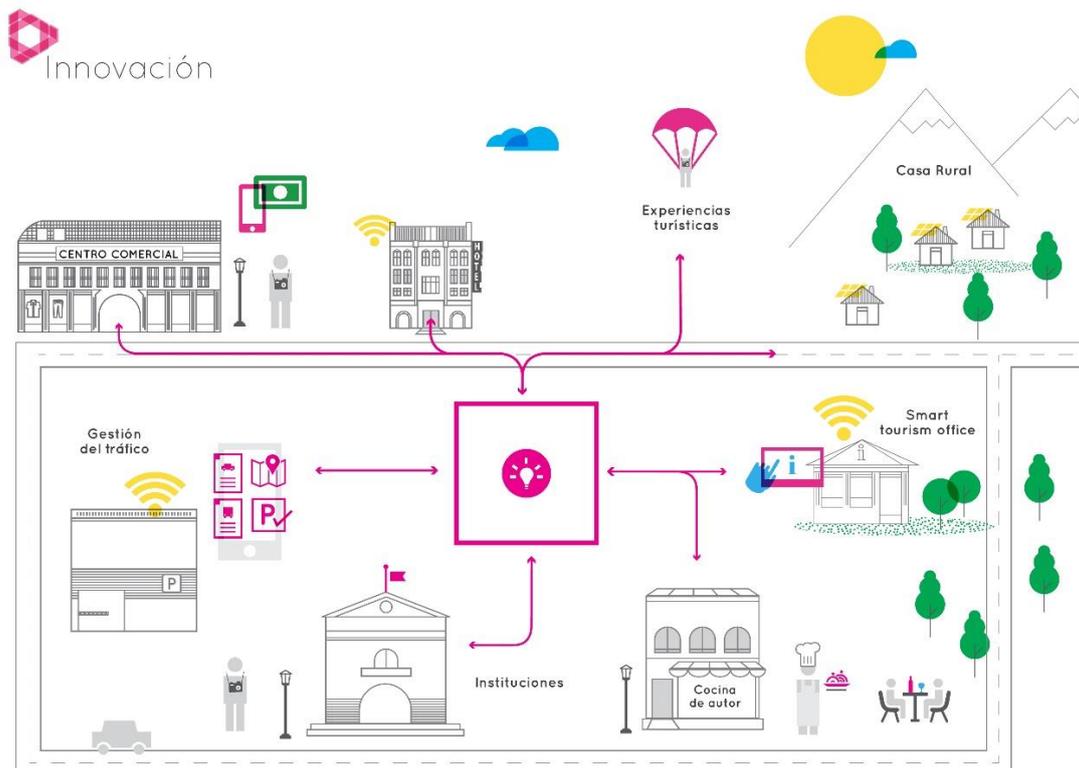
INNOVACIÓN



4.2. INNOVACIÓN

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

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



4.2.1. Grado de cumplimiento de los requisitos de innovación

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

Ámbitos de análisis de la innovación.



Fuente: elaboración propia por SEGITTUR

A partir de la evaluación de los distintos documentos, entrevistas y visitas a recursos, se concluye que el **grado de cumplimiento del eje de innovación es del 80,0%**.

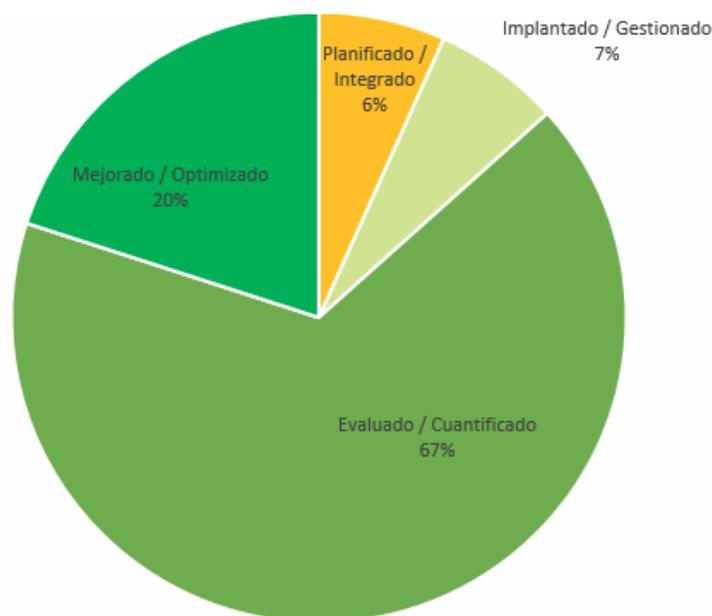
Según refleja el siguiente gráfico, a pesar de que hay cierto margen de mejora, para el total de los requisitos analizados hay proyectos establecidos, planificados, implantados u optimizados, no existiendo requisitos sin proyectos definidos.

El 20% de los requisitos analizados se encuentran mejorados u optimizados, en su mayor desarrollo. Otro 67% de los requisitos se encuentran evaluados o cuantificados, casi en su mayor grado de consecución (pendientes de mejorar u optimizar). Otro 7%



se encuentra en un estadio de implantación/gestión, y el 6% restante aún se encuentra en una fase de planificación e integración.

Evaluación cumplimiento Innovación

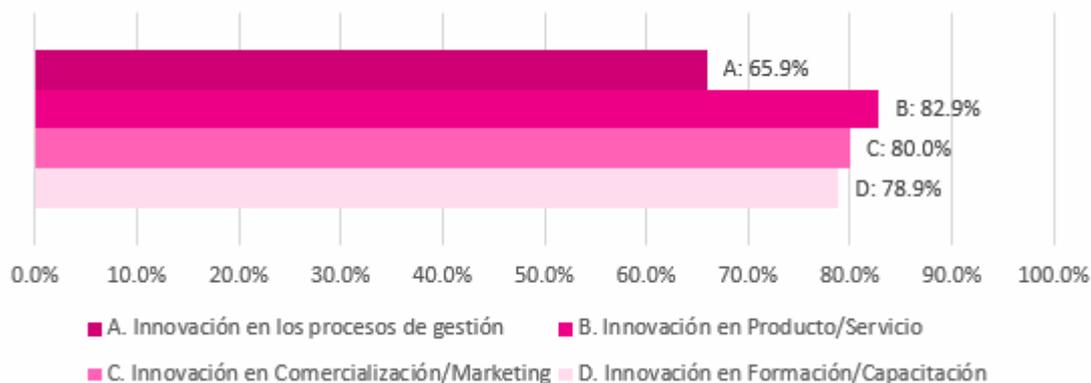


Fuente: elaboración propia por SEGITTUR

Destacable que el destino se encuentra en buena línea de desarrollo en innovación y con un alto nivel de consecución.

En lo que se refiere a los ámbitos de evaluación, el destino logra el mayor porcentaje de cumplimiento en el **Ámbito B. Aplicación de la innovación en productos y servicios** con el 82,9%; le sigue el **Ámbito C. Comercialización y marketing**, que registra un 80,0% de cumplimiento, después el **Ámbito D. Formación y capacitación**, con un 78,9%, y el que tiene mayor margen de mejora es el **Ámbito A. Innovación en procesos de gestión**, con el 65,9%

Ámbitos de evaluación de la Innovación



Fuente: elaboración propia por SEGITTUR

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

4.2.1. Diagnóstico y recomendaciones por ámbitos de evaluación

Ámbito A. Innovación en los procesos de gestión del destino

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

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

En este ámbito **el grado de cumplimiento es del 65,9%.**

Gestión de la innovación

Gijón/Xixón desde hace años realiza un notable esfuerzo en materia de procesos de gestión en innovación, aunque como todo siempre hay margen de mejora.

En la actualidad la gestión de la innovación en el Ayuntamiento gijones principalmente es tarea de la Dirección General de Innovación y Promoción, que desde la última legislatura en 2019 depende directamente de Alcaldía, siendo necesario incrementar su asignación presupuestaria y su rol de transversalidad a nivel municipal.

Destacable que además, existen otras áreas municipales que trabajan en temas de innovación dentro de sus responsabilidades y campo de actuación, tales como la innovación social, innovación educativa, laboral, turística, etc.

La Dirección General de Innovación y Promoción, cuenta con un equipo, de 11 personas destinadas, 4 de ellas trabajando en proyectos europeos y redes de ciudades.

En lo que compete a innovación, en [IMPULSA Gijón/Xixón](#), entidad municipal para la promoción empresarial, cuentan con 22 empleados

En cuanto a presupuesto, la dotación presupuestaria anual para temas de innovación ronda 1,5 millones de euros. Cuentan con otros proyectos que infieren en temáticas innovadoras que disponen de un presupuesto más elevado, tales como [Gijón/Xixón-IN](#) (Ciudad Innovadora, Inteligente e Integradora), proyecto estrella, con un presupuesto de alrededor de 7 millones de euros.

Además, se debe considerar que la mayoría del presupuesto se destina a remuneración del personal, después para estudios y trabajos técnicos, participación en jornadas y congresos, así como aportaciones municipales a redes de ciudades (*Eurocities* y hasta 10-12 redes nacionales e internacionales en las que están inmersos).

Para **analizar problemas y oportunidades**, se realiza escucha activa de los objetivos de la Unión Europea, a través de líneas y agendas nacionales.

Dentro del Plan de Acción de Turismo (2016-2020) se hace un análisis y monitorización de las acciones que engloba el mismo. Destacable que está previsto que el Área de Turismo municipal se integre en IMPULSA Gijón/Xixón (Centro Municipal de Empresas S.A.), encargado de la promoción empresarial en el municipio.

En el marco de [Gijón/Xixón-IN](#), se tiene previsto poner en marcha un cuadro de mando sectorial, usando Big data, donde se reflejen los resultados de las acciones de innovación.

Para la protección y explotación de resultados se utiliza el concepto Demolab, y Cátedra Smart City (I+D+i sobre dispositivos): en temas de alumbrado, Demolab social, Parque de Begoña, Media LAB, etc. De estos proyectos y desarrollos salen Star-ups. También a través de la difusión realizada por las Cátedras universitarias financiadas por el Ayuntamiento y de los espacios Gijón/Xixón DemoLAB, Conecta Gijón/Xixón y Centro de Innovación Social.

La Dirección General de Innovación y Promoción, tiene entre sus principales funciones: impulsar la innovación en todos los ámbitos municipales: Social, cultural, educativo, urbanístico, económico, servicios públicos, etc. Diseñar, desarrollar y ejecutar políticas de apoyo a la innovación. Promover e impulsar las relaciones del Ayuntamiento con Instituciones, Administraciones Públicas, Organismos y empresas públicas, así como la colaboración público-privada cuando apuesten por la innovación como fuente de progreso. Efectuar el seguimiento y evaluación, de acuerdo con los criterios de la Alcaldía, de las políticas de gestión municipal en materias relacionadas con la innovación. Coordinar en estrecha colaboración con las Concejalías Delegadas competentes en cada supuesto, las políticas innovadoras de forma transversal a todas las áreas municipales con especial impulso en la mejora del Medio Ambiente y la Sostenibilidad.

No disponen de un plan de I+D+i específico. Se siguen las líneas marcadas por las siguientes normas:

- UNE 178301 de Open data.
- UNE 37120 Desarrollo sostenible en las ciudades.
- Destinos Turísticos Inteligentes, conforme a las normas UNE 178501 y UNE 178502.
- UNE 178104 Sistemas integrales de gestión de la Ciudad Inteligente
- La norma UNE 178105 Accesibilidad universal en las ciudades inteligentes.
- Plan Nacional de Gobierno Abierto, de ciudades inteligentes y de transformación digital.
- Compra pública innovadora (LCSP).

Herramientas de Gestión de la innovación. Vigilancia tecnológica

Gijón/Xixón fomenta la cultura innovadora en la organización y se apoya en ella para dar solución a problemas en el destino y aprovechar sus oportunidades.

En cuanto a estas herramientas de innovación cuenta con una diversa tipología:

1. **Gijón/Xixón DemoLAB:** conjunto de espacios públicos que se ponen a disposición del ecosistema de innovación para realizar la instalación en un entorno real y controlado de nuevos desarrollos y dispositivos, con objeto de contrastar su comportamiento y demostrar su funcionamiento.
2. **DemoLAB:** se trata de un espacio demostrador de los avances en innovación, por ejemplo en alumbrado público. Puede participar cualquier empresa, grupo de empresas, etc., que estén interesados en preparar y suministrar luminarias cumpliendo los requerimientos técnicos. Se pretende que el sector conozca el funcionamiento para asegurar la máxima concurrencia en el proceso de licitación previsto. Para ello se ha instalado una infraestructura en el Parque Científico Tecnológico, dependiente del Centro Municipal de Empresas para fomentar a su vez que las empresas del parque puedan desarrollar ideas de negocio reutilizando la red y la infraestructura tecnológica. Se cuenta con la colaboración de la Cátedra Milla del Conocimiento: Gijón/Xixón Smart City.
3. **Apertura de la red IoT** (Internet of Things) de la ciudad a las empresas: en la actualidad están desplegados más de 1.200 nodos en la red de alumbrado público, y un sistema de gestión de la red IoT, que permite tanto la gestión a bajo nivel de todos los elementos de la red de comunicaciones IoT, como la gestión de alumbrado inteligente. La red se ampliará en 3.600 nodos más incluidos en la Iniciativa Gijón/Xixón-IN, y posteriormente a la totalidad del concejo por medio del próximo contrato de gestión inteligente del alumbrado. Actualmente se está tramitando la licitación de 44.000 puntos de alumbrado inteligente y 148 edificios públicos inteligentes.
4. El Proyecto **Centro de Innovación Social** incluido en la Iniciativa Gijón/Xixón-IN, contempla la puesta en común de empresas, administración y ciudadanía para la valoración de nuevos productos o servicios públicos o privados.
5. Apoyo a la creación de empresas e impulso de iniciativas empresariales emprendedoras mediante el **Centro Municipal de Empresas**.



“Milla del Conocimiento Gijón/Xixón Smart City. Fuente: Ayuntamiento de Gijón

[Gijón/Xixón Impulsa](#) viene desarrollando distintas acciones en el marco de la promoción económica, tendentes a fomentar el desarrollo económico de Gijón/Xixón e impulsar la economía y la innovación local, como estrategia de desarrollo para afrontar el futuro. En su estrategia establece, dentro de sus retos de ciudad, la necesidad de promover proyectos que fomenten la cooperación y la innovación abierta entre los distintos agentes que integran el ecosistema de innovación de la ciudad, que promuevan la incorporación de las nuevas tecnologías en la industria y el sector terciario, y, en definitiva, que lideren y potencien los procesos de desarrollo, transferencia y explotación de la tecnología para lograr una diversificación productiva y la especialización inteligente necesarias para la construcción de la ventaja competitiva propia.

Las [herramientas](#) de las que dispone [Gijón/Xixón Impulsa](#) para llevar a cabo sus objetivos son:

- Servicios de formación, asesoramiento empresarial y *networking*.
- Infraestructuras para la ubicación de los proyectos empresariales.
- Incentivos y ayudas económicas: para la puesta en marcha de proyectos empresariales en el municipio.



Servicio de Promoción, Desarrollo e Innovación



UNIVERSIDAD DE INVESTIGACIÓN
Elevado número de grupos de investigación pertenecientes a la Universidad de Oviedo.

REDES SOCIALES Y PROFESIONALES
El Centro Municipal de Empresas de Gijón como nexo de unión entre los componentes de la Milla

CALIDAD DE VIDA
Usuarios sobre la calidad de vida en España, sitúan a Gijón en el 3º puesto a nivel nacional

TRABAJADORES CON TALENTO
Unos 13.000 estudiantes y 7.000 profesionales. Más de 20.000 personas. Con mucho talento.

EMPRENDEDORES
Creadas por universitarios y por estudiantes del Centro de Arte y Creación Industrial o de la Ciudad de la Cultura.

INVERSORES
Gracias a los cuales la Milla es hoy, el punto de referencia para la celebración de encuentros de inversores y emprendedores en Asturias.

Destacamos

La ciudad de Gijón tiene muchas cosas que ofrecer

<p>Técnicos Especializados Creación de Empresas y Actividades ACCEDE</p> <p>TE-CREA Información y creación: empresas y actividades</p>	<p>Espacios para emprendedores</p> <p>ESPACIOS PARA EMPRENDEDORES Cowork, despachos y oficinas.</p>	<p>Espacios para empresas</p> <p>ESPACIOS PARA EMPRESAS Despachos, oficinas, talleres, laboratorios y naves industriales</p>	<p>Conoce nuestras Residencias Empresariales</p> <p>RESIDENCIAS EMPRESARIALES Conoce todas las Residencias Empresariales</p>	<p>Gijón crece 2016 / 2019 AYTO. DE GIJÓN / CCOO / FADE / UGT</p> <p>GIJÓN CRECE 2016-2019 Acuerdo de Concertación Social</p>
--	--	---	---	--

Gijón/Xixón innovación. Fuente: Ayuntamiento de Gijón

Se tiene habilitado desde el año 2017, un **sistema de vigilancia tecnológica** de publicaciones sobre temática de emprendimiento en la ciudad o región, para poder hacer el oportuno seguimiento y difusión de las mismas. Para ello se han activado *TalkwalkersAlerts* e *Innoreader*.

Se ha realizado una actuación concreta de vigilancia tecnológica específica con los expertos de la [Fundación Centro Tecnológico de la Información y la Comunicación](#) (CTIC) con la finalidad de licitar una herramienta de análisis inteligente de datos y en el marco de una consulta al mercado obteniendo un informe exhaustivo del estado de la técnica en este ámbito, previo a lanzar la licitación correspondiente.

Por otro lado, se realizan reuniones periódicas para promover la reflexión para detectar nuevas ideas que permitan guiar el desarrollo de productos, servicios y/o procesos futuros e impulsan proyectos innovadores.

De cara a capturar, analizar, difundir y explotar informaciones científicas o técnicas útiles para el DTI, en externo se hace a través de líneas de financiación europeas. Se hace escucha activa y participación en redes europeas: Eurocities, por ejemplo. Y a nivel interno, se utiliza un gestor documental, herramienta de soporte electrónico para tratar toda la documentación.

Destacable el aprovechamiento de las ayudas nacionales y europeas para el desarrollo de proyectos locales, no sólo en innovación. Se realiza análisis y difusión entre organizaciones. El Ayuntamiento participa en distintas redes nacionales e internacionales en las que pone en común con los distintos socios las iniciativas y proyectos que lleva a cabo, colaborando así con la difusión de buenas prácticas. También la contratación pública se rige por criterios innovadores.

[Gijón colaborará con cuatro ayuntamientos en materia de innovación](#), se han suscrito protocolos de colaboración con Fuenlabrada, Alcobendas y Leganés, y próximamente con Valladolid, para el impulso de la innovación, la transformación digital y la mejora de los servicios públicos. Se abre, de este modo, un nuevo marco de trabajo en políticas de identificación y firma, en seguridad y protección de datos, en gestión documental, en el desarrollo de las redes del Internet de las cosas, en inteligencia artificial, en realidad aumentada... y abre también la posibilidad de presentar proyectos conjuntos a posibles vías de financiación nacionales y europeas.

Destaca el esfuerzo que se ha llevado a cabo a través de la Dirección General de Innovación y Promoción para que Gijón /Xixón sea una de las ciudades que encabecen el desarrollo del Pacto Verde y Digital de la Unión Europea para el periodo 2021-2027. Este marco se presenta como una nueva oportunidad para Gijón en su desarrollo sostenible e inteligente.

En cuanto a la creatividad, fundamentalmente se fomenta a través del "Centro de Innovación Social" y Gijón/Xixón Media Lab, donde se realizan múltiples actividades y eventos para el impulso de la creatividad ciudadana (y de emprendedores). También, a través del Proyecto Europeo Interreg: Atlantic Youth Creative Hub, se favorece el desarrollo del talento de los jóvenes por medio de sus aptitudes y carácter creativo e innovador.



RECOMENDACIONES PARA EL PLAN DE ACCIÓN

INN.A1. Optimización de la innovación

Responsable	Dirección General de Innovación y Promoción
Secundario	Áreas municipales
Prioridad	Media

Se aconseja optimizar al máximo la innovación en los procesos y servicios a nivel municipal.

La innovación está considerada como un elemento clave para la mejora de la competitividad de un destino. Sin innovación, no hay diferenciación. Para ello, se hace necesario un compromiso firme y continuado con la innovación, y esto sólo es posible mediante la **incorporación** de este elemento **a la estrategia del municipio**.

Para la monitorización y evaluación de la innovación al plan operativo municipal, se propone la realización de las siguientes acciones, paso a paso:

1. Diagnóstico de qué innovaciones se han llevado a cabo hasta el momento en Gijón/Xixón y, en concreto, a nivel interno en el Ayuntamiento, para ello realización de un análisis exhaustivo de las mismas (monitorización).
2. Identificación de qué nuevas necesidades existen en temática de innovación y cuáles han de priorizarse.
3. Puesta en marcha del plan de acción para satisfacer esas necesidades, identificando pasos a seguir y metodología para la mejora de los procesos de innovación en las diversas áreas del Ayuntamiento.
4. Evaluación de la innovación aplicada y su repercusión en los procesos de y para la gestión del Ayuntamiento y del municipio.
5. Optimización de los procesos de innovación.

Se aconseja implantar un proceso de evaluación, cuantificación, monitorización de la innovación, para posterior mejora y optimización de procesos.

INN.A1. Optimización de la innovación

Por otra parte, en aras a optimizar recursos, se recomienda ejecutar y finalizar el proyecto [Gijón/Xixón-IN](#) (Ciudad Innovadora, Inteligente e Integradora), proyecto estrella, con un presupuesto de alrededor de 7 millones de euros, y que arrastra un retraso considerable en su desarrollo.

INN.A2. Aumento de presupuesto a innovación

Responsable	Alcaldía
Secundario	Dirección General de Innovación y Promoción
Prioridad	Alta

Se aconseja el incremento de las partidas dedicadas a innovación.

Pueden ser recursos propios o a través de otras fuentes de financiación mediante proyectos europeos o ayudas estatales con esa finalidad.

Los números actuales dedicados a innovación se encuentran aún lejos de alcanzar el objetivo que proponen las instituciones europeas de cubrir un 3% del PIB destinado a esta materia. Para posicionar a la innovación como elemento clave y mostrar su clara apuesta a toda la corporación municipal y equipo de trabajo del consistorio, resulta básico manifestarlo con un presupuesto ampliado.

INN.A3. Orientación hacia la innovación

Responsable	Dirección General de Innovación y Promoción
Secundario	Universidad, empresariado, residentes
Prioridad	Alta

Se considera altamente recomendable la **orientación del Plan Estratégico de la ciudad hacia la innovación**, como base fundamental del desarrollo.

Que la innovación llegue a todos los rincones del municipio: sector público, sector



INN.A3. Orientación hacia la innovación

privado y ciudadanía (sin olvidar a la Universidad, que ya hace un trabajo por sí sola, junto a los centros tecnológicos), la innovación debe aplicar a todo el territorio y sus residentes.

Involucrar a la ciudadanía en las labores de innovación mediante acciones de innovación social y otras es clave. El fomento, por ejemplo, de un sistema de análisis de problemas para la selección de ideas o soluciones innovadoras colaborativo, cuya finalidad sea identificar las dificultades o hándicaps que presenta el destino, mediante un sistema colaborativo entrando en juego tanto el Ayuntamiento como el sector privado (actores turísticos del sector empresarial, asociaciones y otras organizaciones que tengan conocimiento en la temática), así como universidades y abriéndose a la ciudadanía.

INN.A4. Plan de I+D+i

Responsable	Dirección General de Innovación y Promoción
Secundario	Universidad, empresariado, residentes
Prioridad	Media

La realización de un **plan de I+D+i** en el destino, ayudará a mejorar procesos e incorporar la innovación al Ayuntamiento y a la ciudad, en general. Los objetivos de esta acción son diversos:

- Ayudar a incorporar en mayor medida la innovación a todas las áreas de gobierno del Ayuntamiento, de forma transversal.
- Traslado de innovaciones e intercambio de información entre áreas del Ayuntamiento y otros entes, para posibilitar la réplica de aquellas tecnologías o proyectos exitosos.
- Impulso de la transferencia de conocimiento Universidad - Empresa, hacia la Administración (potenciación de transferencia de experiencia sector privado - organismos públicos, y viceversa). Fundamentalmente en innovación

INN.A4. Plan de I+D+i

organizativa.

- Incorporación de mecanismos innovadores de contratación.
- Fomento de la innovación en el sector turístico, concretamente.

El éxito de esta planificación en innovación pasa por contar con las universidades y el conocimiento técnico que estas organizaciones pueden y deben aportar al sector. Su consideración es básica para implementar la I+D+i con mayor eficacia, no teniendo en cuenta únicamente al sector privado.

Las acciones contenidas en el plan de I+D+i deberán estar integradas y tener coherencia con la estrategia y planificación del Ayuntamiento. Además, deberán estar alineadas con las políticas de innovación de la comunidad autónoma y estatales, especialmente, con la Estrategia de Especialización Inteligente de Asturias RIS3 (a término este año 2020, por lo que habrá que estar al tanto del nuevo planteamiento, marco y horizonte de programación a futuro).

Además, un interés especial en que este plan de I+D+i tenga en cuenta las necesidades del sector turístico. Se recomienda el fomento de un **sistema de análisis y reflexión de ideas innovadoras para el sector turístico**, con participación ciudadana.

INN.A5. Impulso de la innovación en empresas

Responsable	Dirección General de Innovación y Promoción
Secundario	Área de Promoción Económica, Empleo, Turismo y Comercio Local, Sector privado
Prioridad	Media

Se aconseja el Impulso de un programa para ayudar a incorporar a las empresas la innovación en procesos y gestión.

Resulta clave dotar a las empresas de herramientas para incorporar la innovación en sus organizaciones. La creación de un **programa o plan para asistir al sector privado en la incorporación de la innovación** debe ser tarea prioritaria por parte de la



INN.A5. Impulso de la innovación en empresas

corporación municipal. Sectores como el comercio, la hostelería, restauración, etc. se ven fuertemente desprovistos de herramientas de innovación, al ser generalmente PYMES. Esto agrava su situación en coyunturas desfavorables (caso paradigmático del COVID-19), en el que las empresas ven truncadas sus previsiones e incluso complicada su permanencia.

Deben estudiarse qué mecanismos funcionan mejor de cara a llevar a cabo este plan, su puesta en marcha y cómo trasladar este conocimiento al entramado empresarial. Con herramientas innovadoras también de cara a la formación y transmisión de experiencia desde la Administración hacia el sector privado. En función de la naturaleza, características y sector de actividad que se dirija la actuación, dentro del ecosistema empresarial de la ciudad de Gijón/Xixón, deberán de optarse por instrumentos orientados más a la innovación organizativa o aquella tecnológica (si van más dirigidas a la organización interna y gestión o al desarrollo de procesos dentro de su negocio: proveedores, producción, distribución, entrega al cliente, etc.).

Se deberá priorizar por aquellas soluciones desarrolladas en el propio territorio potenciando además así el ecosistema innovador, provengan de organismos públicos o entidades privadas (CTIC, Parque Científico Tecnológico de Gijón/Xixón, incubadoras, etc.).



Ámbito B. Innovación en productos y servicios

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

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

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

Nuevos productos, servicios y segmentos

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

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

Divertia Turismo trabaja en la identificación de nuevos productos y servicios turísticos, junto con el sector turístico privado, además de política de marketing de segmentación de demanda turística, gestionando así medidas frente a la estacionalidad turística.

Todas las actividades culturales, como el festival de cine, los congresos, reuniones y convenciones, jornadas gastronómicas, naturaleza... van encaminadas en este sentido

En los últimos años se ha ido innovando en la oferta turística complementaria y mejorando notablemente las alternativas al turismo costero y de playa.

Gijón/Xixón dispone de multitud de información digital de sus productos turísticos, con elevado detalle, que facilita la captación de turistas y visitantes.

El Plan de Marketing Turístico 2021-2025 orientado fundamentalmente a la tecnología y la sostenibilidad, también apuesta por estrategia de segmentación y por nuevos productos. Está previsto que se incorpore un sistema de analítica de datos para identificar y predecir dinámicas turísticas. También se trabajará en la estructuración, dinamización y liderazgo de mesas de expertos que representen a todo el sector turístico gijones. Además, se establecerá una red de contactos influyentes en el mercado nacional y exterior, como Turespaña, el Instituto Cervantes y otras instituciones que ayuden al posicionamiento del destino turístico como referente de sostenibilidad y calidad.

El proyecto “Turismo Inteligente” (dentro de Gijón/Xixón-IN) tiene entre sus objetivos dar a conocer aquellos recursos de ocio alejados de las zonas céntricas y los principales puntos de atracción turística, con el fin de deslocalizar la oferta y redistribuir flujos turísticos. Además, la participación ciudadana permite que ofertas poco conocidas lleguen a las personas visitantes que hayan manifestado, por medio de esta aplicación, su interés en cuestiones relacionadas, sin que sea necesario que tales intereses sean mayoritarios (segmentando turistas/visitantes).

Así, este proyecto fomenta la puesta en valor de los bienes y servicios menos conocidos, como pequeños establecimientos de gran interés que carecen de medios de difusión y publicidad. Se incluye en el alcance, la programación de actividades desde la iniciativa pública y privada, y desde la propia “persona”.

Igualmente, la herramienta permite que nuevas iniciativas se den a conocer de manera sencilla para las personas potencialmente interesadas, puesto que el algoritmo de la aplicación de turismo inteligente pretende que el alcance de la información se rija por los intereses propios de cada persona, y no por la cantidad de personas que muestren interés en un evento concreto. De este modo, se pretende democratizar la oferta.

Sobre la identificación de nuevos productos turísticos basados en sectores económicos complementarios, se trabaja por relacionar la música con Gijón/Xixón (desde 2015, de forma organizada): locales en los que se realizan conciertos clandestinos, festivales varios, Gijón/Xixón Sound Festival, por ejemplo, Siente y escucha Xixón: permite tener actuaciones en directo. La música local y la creación cultural como atractivo y elemento desestacionalizador en temporada baja.

Otros proyectos puestos en marcha desde el Área de Turismo son: Cometcon 2020, Ruta de la Guerra Civil, Ruta arqueológica de Cenero, Ruta del Modernismo y Art Nouveau, visitas teatralizadas, etc.

Innovación social

Gijón/Xixón es un buen referente en materia de innovación social, con multitud de actuaciones en su haber. El destino fomenta la **participación ciudadana**. La participación es una de las acciones principales del Ayuntamiento de Gijón/Xixón, por ejemplo, dentro de Gijón/Xixón-In, se incluye un proyecto denominado “**Centro de Innovación Social**”, un punto de encuentro físico y virtual en el que testar, conocer, experimentar, compartir y crear con la tecnología utilizada en los diferentes proyectos de la iniciativa Gijón/Xixón-IN (*IoT*) para toda la ciudadanía y que ésta se incorpore como parte activa y nuclear de los servicios municipales y de ciudad, promoviendo su participación en la definición y desarrollo de los proyectos. La participación de las Cátedras Gijón/Xixón Smart City, MediaLab y Xixón Sostenible enriquece el proyecto, involucrando a la Universidad en el conjunto de los componentes. El objetivo es contar con un punto donde mostrar a la ciudadanía cómo utilizar los servicios 4.0 que el Ayuntamiento pone a su alcance, formar y capacitar a todas las personas en el uso de la misma, y crear una comunidad de ciudad que impulse nuevas ocupaciones, iniciativas de producción y consumo responsable, que encuentre respuestas ante los retos de ciudad y cree alianzas entre el Ayuntamiento, las empresas y los ciudadanos.

Movilidad

En cuanto a la innovación en movilidad en el destino, evaluada también en este ámbito, Gijón/Xixón intenta dar respuesta a sus retos en este campo a través de su Plan de Movilidad Urbana Sostenible (PMUS), actualmente en fase de revisión, se abordará con mayor detalle en el eje de Sostenibilidad.

Destacables en este punto el carácter innovador de varias de las iniciativas como son:

- **MaaS (Mobility as a Service):** 3 operadores de carsharing, bicicletas, patinetes, etc.
- **Supresión de la barrera ferroviaria en Gijón/Xixón:** túnel que cruza la ciudad, con estaciones. “Consortio” Gijón/Xixón al Norte. Estado, Gobierno del Principado de Asturias y Ayuntamiento de Gijón/Xixón (Proyecto de más de 400 millones de euros).
- **Tarjeta ciudadana** -de las más potentes de España, la que mayor número de servicios aglutina, pionera- que permite el uso a cualquiera, no sólo residentes.



Destinos Turísticos Inteligentes

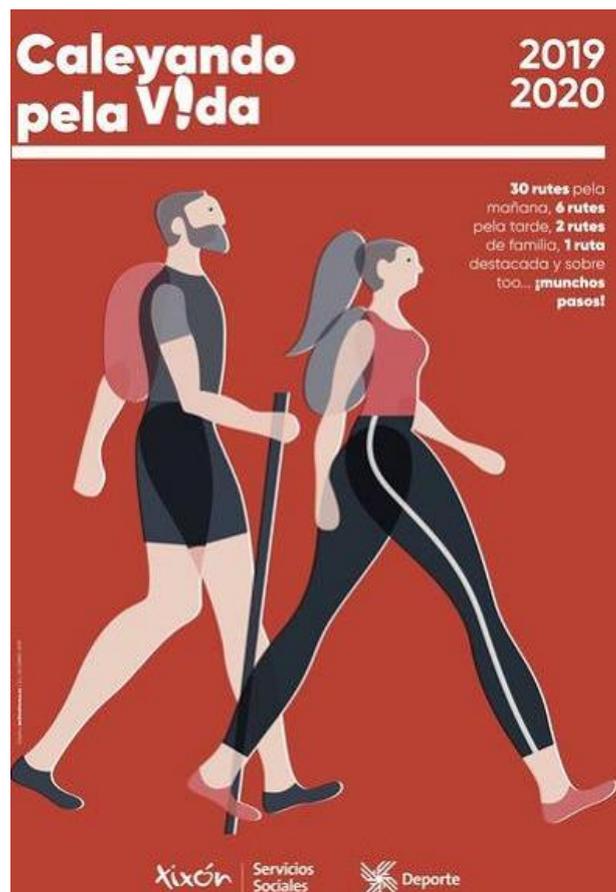
Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Gijón/Xixón

- **Tarjeta turística** que permitía el acceso al transporte durante los días que la obtuvieses (se suspendió la venta el 1 enero 2020, por haber museos gratuitos para todo el mundo).
- Se ha puesto en marcha una **nueva tarjeta**: nuevos usos de transporte (coches, bicicletas, patinetes eléctricos, etc.)
- Nueva Ordenanza de Movilidad de Gijón/Xixón, en estudio. Pendiente de salir (prevista para 2020): regulará todo el tema de los VMP (Vehículos de Movilidad Personal), entre otros.
- **TuCycle** (tu bici, la de todos): proyecto de bicicleta urbana privado. Potencia el uso de la bicicleta haciendo hincapié en sus múltiples beneficios (mejora de la salud física y emocional, medio económico, transporte sostenible, etc.). La bici y todo lo que engloba el proyecto (app, Web, estaciones *Tudock*) está basado en una cuidada tecnología y estética, además del cuidado por el medio ambiente y la salud.

El Ayuntamiento de Gijón colabora con la empresa TSK Electrónica y Electricidad en la ejecución del innovador proyecto "Smarttracker: investigación en tecnologías IoT y Big Data para el seguimiento y monitorización de vehículos a través de sistemas LPR (Licence Plate Recognition) de reconocimiento automático y masivo de matrículas de vehículos con aplicación de tecnologías IoT (Internet de las cosas) y de Big Data con el objetivo último de monitorizar el movimiento (trayectorias, tiempos, velocidades, etc.) de los vehículos en la ciudad. Las ocho cámaras del proyecto se conectarán a la infraestructura tecnológica de la red IoT con la que ya cuenta Gijón al tratarse de una infraestructura escalable, interoperable y reutilizable por diferentes servicios.



En lo que concierne al **desplazamiento a pie**, se realizan campañas de concienciación de la importancia de caminar, tanto para la salud como para la movilidad y calidad ambiental. Algunas de éstas de índole deportivo y en contra del sedentarismo.



Fomento del desplazamiento a pie. Fuente: Ayuntamiento de Gijón/Xixón

Gijón/Xixón fue una de las primeras ciudades españolas en contar con un sistema de compartir vehículo (carsharing) a nivel municipal, para dependencias y de uso para trabajadores del Ayuntamiento, siendo una de las primeras ciudades en sumarse a la movilidad eléctrica, al menos de modo institucional.



RECOMENDACIONES PARA EL PLAN DE ACCIÓN

INN.B1. Identificación de espacios infravalorados

Responsable	Divertia Turismo
Secundario	Alcaldía, sector turístico y población residente
Prioridad	Media
<p>Existen espacios infravalorados e infrautilizados en los destinos turísticos que son dignos de poner en valor y disfrutar para su aprovechamiento por parte del visitante (y ciudadano). En el Concejo de Gijón/Xixón, ya se ha hecho una labor en este sentido, pero se debe seguir realizando un trabajo de identificación de espacios municipales susceptibles de valorar para su puesta a disposición como nuevo recurso turístico.</p> <p>Siendo el objetivo la puesta en marcha de nuevos productos turísticos asociados a espacios infrautilizados.</p>	

INN.B2. Innovación social y regulación

Responsable	Área de Participación Ciudadana
Secundario	Dirección General de Innovación y Promoción
Prioridad	Media
<p>Gijón/Xixón presenta un amplio abanico de acciones en materia de innovación social, de hecho, es una ciudad referente en la materia. En esta línea, ha de seguir trabajando por serlo y, para ello, se recomienda una adaptación de la normativa a los nuevos modelos de negocio basados en innovación social.</p> <p>Innovación social entendida como nuevas ideas (productos, servicios y modelos) que satisfacen simultáneamente necesidades sociales y crean nuevas relaciones de colaboración.</p> <p>Se recomienda el aprovechamiento de la innovación social para impulsar proyectos</p>	



INN.B2. Innovación social y regulación

que busquen dar solución a los retos a los que se enfrenta el sector turístico. Sería interesante desarrollar proyectos de naturaleza turística en los que la tecnología tenga un impacto social.

La participación, relaciones y experiencias compartidas entre el Ayuntamiento y los diversos sectores (privado, universidades, asociaciones, etc.) son parte de innovación social que se traduce en el beneficio de la ciudadanía, pero también de los turistas.

INN.B3. Impulso a la movilidad

Responsable	Área de Movilidad
Secundario	Universidad, población residente
Prioridad	Media

En Gijón/Xixón existen multitud de opciones para el transporte, ofrecer la posibilidad de utilizarlos con facilidad, de forma integrada, pasa por la tarjeta ciudadana (u otro dispositivo). Existen otros modos de integración: móvil, app, NFC, llavero, etc.

Es interesante una apuesta por las **nuevas formas de movilidad** y potenciar aquellos modos de movilidad sostenible que están implantados, además de la peatonalización.

Es importante ofrecer alternativas al turista en materia de movilidad, a la hora de ir a visitar destinos cercanos o recursos existentes dentro del municipio (también sus desplazamientos desde el aeropuerto).

Todo esto debe trabajarse dentro de la mesa **de Movilidad de Gijón/Xixón**, con un cariz orientado hacia la movilidad sostenible, que ayude a impulsar nuevas formas de movilidad inteligente.

Ámbito C. Innovación en comercialización y marketing

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

En este ámbito el **grado de cumplimiento es del 80%**.

Nuevas formas de comercialización y marketing

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

En Gijón/Xixón existe un desarrollo de las formas de comercialización y marketing innovador a través del portal de turismo. Sin embargo, existe margen de mejora.

De forma online, en la actualidad se puede contratar la experiencia “Gijón/Xixón Goloso”. La nueva Web municipal, operativa desde comienzos de junio de 2020 permite una entrada segmentada para turistas y ciudadanos, en la cual se ofrece una plataforma o portal que integra toda la oferta de servicios turísticos, además de la posibilidad de adquirir paquetes de experiencias o excursiones directamente.



Web de Gijón/Xixón. Fuente: Ayuntamiento de Gijón/Xixón



Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Gijón/Xixón

Por otra parte, resaltar que se ofrece información completa del destino y del sector turístico en la Web de Turismo y en las oficinas de turismo (InfoGijón/Xixón Escalerona e InfoGijón/Xixón Puerto Deportivo). Además, de información complementaria de otros productos como: Ruta Vía de la Plata (que afecta a Gijón/Xixón, comienzo), Camino Cultural Atlántico, o el portal de “Gijón/Xixón Calidad”, con información sobre los reconocimientos de calidad turística de Gijón/Xixón, sostenibilidad y accesibilidad, entre otros.

Para la comercialización, destacable la tarjeta de fidelización Gijón/Xixón Card, con descuentos y paquetes de promociones especiales, actualmente inoperativa. Sí se ofrecen otras experiencias como “Gijón/Xixón Gourmet”, “Gijón/Xixón Goloso” o la Ruta de la Sidra Gijón/Xixón, de índole gastronómica, destino dog friendly, etc.



Ejemplo de nueva oferta turística de del destino. Fuente: Ayuntamiento de Gijón/Xixón

Otra interesante iniciativa es “Locos por Gijón/Xixón”, incentiva a los ciudadanos a transmitir las bondades del municipio de cara a ponerlo en valor como destino turístico.



RECOMENDACIONES PARA EL PLAN DE ACCIÓN

INN.C1. Impulso de nuevas formas de comercialización y marketing

Responsable	Divertia Turismo
Secundario	Futuro Consejo municipal de Turismo, Dirección General de Innovación y Promoción
Prioridad	Media

El marketing turístico, la marca territorio, crear marca en el destino y, en definitiva, mejorar la comercialización, son los puntos clave del éxito de un municipio como destino turístico.

Por tanto, se considera importante trabajar en acciones para la optimización del marketing y la comercialización del Concejo de Gijón/Xixón como destino turístico, como se ha venido realizando, el nuevo plan de marketing, en elaboración será una pieza clave en este ámbito.

El Ayuntamiento debe promover las acciones de comercialización de los productos turísticos del destino mediante la inversión adecuada en campañas de promoción, difusión y nuevas acciones de marketing. Para ello, ha de hacer partícipe al sector turístico local, con el fin de trabajar bajo una misma línea de calidad y excelencia.

Ámbito D. Innovación en capacitación y conocimiento

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

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

Formación y ocupación innovadoras

El Ayuntamiento de Gijón/Xixón proporciona una amplia formación interna a sus trabajadores y ayuda a que adquieran las competencias necesarias y adaptadas a la transformación digital de las administraciones, pero existe margen de mejora en temas de innovación. Del mismo modo, asiste a las entidades privadas a través del desarrollo de cursos a los que acogerse y proporciona información para poner en marcha la digitalización de sus organizaciones.

La formación para el sector privado principalmente está orientada al emprendimiento: ofrecen cursos específicos con el fin de incorporar la innovación, ser más competitivos, dentro de sus nuevas iniciativas.

Dentro del **proyecto Gijón/Xixón-IN**, hay una iniciativa para el fomento de las competencias digitales para la ciudadanía y otro para el personal municipal con el fin de desarrollar metodologías ágiles, escucha activa, etc.

El vertical **Competencias Digitales** incluye, además de la formación presencial y online sobre las competencias digitales definidas por la Comisión Europea, un programa de *coach* para directivos públicos.

El **Centro de Innovación Social** incluye: Campus TIC intensivos en fines de semana y periodos vacacionales para impulsar el acercamiento a diferentes conocimientos de carácter tecnológico (programación, robótica, realidad aumentada, etc.) y metodologías innovadoras de emprendimiento (LeanStartup, design thinking, etc.), Emprende Kids: acciones de capacitación en emprendimiento digital y en procesos de pensamiento creativo e innovación con niños, niñas de la ciudad, además de sensibilización y capacitación para adquirir e incrementar capacidades para la creatividad, la innovación social y el emprendimiento, diseño de acciones orientadas a

la generación de proyectos de emprendedores. También, acciones abiertas a la participación general y acciones dirigidas a colectivos concretos (desempleados, jóvenes, mayores, mujeres, recién titulados, colectivos en riesgo de exclusión, etc.)

Desde el Centro Municipal de Empresas se realizan diversas formaciones en materia de digitalización y formación para empresarios o autónomos y trabajadores por cuenta ajena. Gijón/Xixón Impulsa es la marca bajo la que se organizan todas estas formaciones. Desde Gijón/Xixón Impulsa: Jornadas sobre innovación, acceso a fondos europeos, recursos nacionales, etc. organizadas o patrocinadas por Gijón/Xixón Impulsa. Acciones específicas dentro de los servicios de mentoring en colaboración con Innovasturias (Club Asturiano de la Innovación) y del curso de “Experto en startup Milla del Conocimiento”, en colaboración con la Universidad de Oviedo. Además, ante la situación del confinamiento por el COVID-19 motivado ha puesto en marcha diversas herramientas para seguir con su labor formativa y de impulso del emprendimiento en la ciudad.

Desde Divertia Turismo Gijón/Xixón se realizan programas formativos anuales para empresas del sector turístico: SICTED, accesibilidad con PREDIF, etc.

Innovación colaborativa y emprendimiento

En cuanto a la colaboración público-privada, en el Ayuntamiento de Gijón/Xixón son varias las experiencias puestas en marcha. Por un lado, a través del programa convocatoria de subvenciones “Proyectos en Red”, actualmente hay tres herramientas funcionando:

- **Convention Bureau de Gijón/Xixón**, formada por el área de congresos de turismo de Gijón/Xixón/Xixón, el Recinto Ferial y Laboral Ciudad de la Cultura.
- **Mesa de Calidad**, Integrada Gijón/Xixón Turismo, y los representantes del sector turístico privado.
- Grupo asesor de **Destino Turístico Inteligente**, integrado por la Directora de Gijón/Xixón Turismo, la representante Alojamientos de OTEA, Hostelería y Turismo de Asturias, el representante de la Unión de Comerciantes del Principado de Asturias, el Presidente Club de Empresas de Turismo de Negocios del Principado de Asturias, el Jefe del Servicio de Comunicación y Nuevos Proyectos del Ayuntamiento de Gijón/Xixón/Xixón, el representante del Máster de Turismo de la Universidad de Oviedo, la responsable de InfoGijón/Xixón y la técnica de documentación del área de turismo de Gijón/Xixón/Xixón.

Está previsto que sean sustituidas próximamente por mesas de expertos que representen a todo el sector, estructuradas en torno a los tres ejes estratégicos:

1. Coordinación del destino (donde se debatirán temas como la Red DTI, gestión de calidad y sostenibilidad).
2. Mejora del destino: se tratarán temas como el desarrollo de producto y vías para su comercialización, o atención al visitante
3. Posicionamiento del destino: donde se contemplarán temas de promoción y comunicación.

El destino es ejemplo en convenios de colaboración público-privada en I+D+i. La Cátedra Smart City (Universidad de Oviedo, Escuela Politécnica de Gijón/Xixón), el mejor exponente de cooperación público-privada en la ciudad de Gijón/Xixón. Todos los proyectos que salen de allí, se realizan en base a esta colaboración entre la Administración Pública y la Universidad. Proyectos de colaboración público-privada y social. Se entiende la colaboración público-privada y social como un elemento imprescindible para el desarrollo urbano inteligente y sostenible, por ello cuentan con la participación de distintas empresas y entidades en los proyectos que llevan a cabo. A modo de ejemplo: el proyecto **Edificios Inteligentes** de la Iniciativa Gijón/Xixón-IN, supone la instalación y puesta en marcha de la sensórica necesaria para convertir en inteligentes 100 hogares y 150 comercios. De este modo, los establecimientos que participen en el programa recibirán sin contraprestación alguna el hardware necesario y se pondrá a su disposición el software ad hoc para la monitorización de consumos.

Los convenios con agentes de la “Milla del Conocimiento” y entidades de referencia en sectores clave de la economía social:

- Convenio con el “Área V” de Salud del Principado de Asturias.
- Convenio con el Centro Laboral Arte para el impulso de los proyectos culturales y creativos relacionados con la tecnología.
- Contrato con *Prodintec*, actual *Idonial* para obtención de productos innovadores en el ámbito de la salud.
- Convenio con CTIC para desarrollo del programa de impulso a la transformación digital en el ecosistema emprendedor en Gijón/Xixón.

Se apoya la incorporación de personal en prácticas y retención de talento mediante convenios con Escuelas de Turismo, por ejemplo alumnos del Master de turismo en realización de prácticas en DIVERTIA Gijón/Xixón u Oficina de Turismo.

Entre las entidades que aportan esta capacitación, se encuentran: la Universidad de Oviedo (Campus de Gijón/Xixón), escuelas de FP de diversa índole, tales como el Centro Integrado de Formación Profesional de Hostelería y Turismo Asturias.

En relación a **Clúster, plataformas tecnológicas o Agrupaciones Empresariales Innovadoras** (AEI) en el destino, se promueven desde *Gijón/Xixón Impulsa*:

- COTEC- CTIC participa en Gijón/Xixón-IN.
- Clúster TIC Asturias.
- Clúster Turismo Rural de Asturias (no desde *Gijón/Xixón Impulsa*, pero de referencia).

Respecto al emprendimiento en Turismo, se ofrecen recursos, espacios y orientación profesional para emprendedores y se dispone de un fondo de capital riesgo, que apoya start-up (ideación, desarrollo, consolidación start-up, seguimiento y acompañamiento). Se favorece la cultura emprendedora en centros educativos y se ofrecen recursos para empresas. En cuanto a la existencia de incubadoras o aceleradoras, hay diversas en el municipio, destacar en turismo a una Incubadora específica en temas de Turismo Activo (a través de Fondos MINER), en construcción, en La Camocha.

En el marco del **Plan Gijón Xixón Inteligente**, se ha creado un entorno real dirigido al ecosistema de innovación y emprendimiento para desarrollar servicios y productos 4.0. El laboratorio urbano *Gijón/Xixón DemoLAB*, en la Cátedra Milla del Conocimiento. Y se participa de forma activa en proyectos europeos de innovación.

Gijón/Xixón es miembro de la Alianza uCIFI que es una alianza, sin fines de lucro, de empresas industriales, ciudades y empresas de servicios públicos con el objetivo de hacer interoperables y abiertas las tecnologías utilizadas por las ciudades inteligentes.

La Cátedra Milla del Conocimiento: Gijón Smart City está colaborando estrechamente con el Ayuntamiento en el desarrollo de esta infraestructura al igual que CeDInt - UPM (Centro de Domótica Integral de la Universidad Politécnica de Madrid).



RECOMENDACIONES PARA EL PLAN DE ACCIÓN

INN.D1. Impulso de clúster en turismo

Responsable	Áreas de Promoción Económica y Turismo
Secundario	Dirección General de Innovación y Promoción, Sector turístico, Universidad
Prioridad	Media

Se recomienda el impulso de Agrupación Empresarial Innovadora (AEI) o clúster y viveros de empresas enfocados al Turismo. Por un lado, la creación de un vivero o incubadora de empresas (o destinar alguno de los existentes enfocándolo en el Turismo). El sector turístico tiene mucho recorrido en Gijón/Xixón, retener el talento y potenciar un programa formativo de innovación en el Turismo otorgará al destino de unas capacidades idóneas para desarrollar de forma óptima el turismo en el municipio.

Además se aconseja impulsar un plan específico de formación y prácticas en innovación para los trabajadores/as y universitario/as en empresas locales, del sector del turismo.

INN.D2. Fomento colaboración público-privada

Responsable	Dirección General de Innovación y Promoción
Secundario	Áreas de Promoción Económica y Turismo, Sector turístico, Universidad
Prioridad	Alta

Se recomienda seguir impulsando la colaboración público-privada en materia de turismo e innovación. La formación y experiencias en colaboración público-privada, aprender de otros destinos turísticos e incorporar en el destino estos aprendizajes,

INN.D2. Fomento colaboración público-privada

ayudan a fomentar la innovación colaborativa.

Deben aprovecharse las relaciones ya establecidas entre el Ayuntamiento y las empresas, además de las asociaciones. El asociacionismo y las organizaciones sectoriales son entidades muy prácticas a la hora de hacer realidad la colaboración, facilitando el trabajo para el desempeño de esta innovación colaborativa en Turismo.

Como acciones principales, se recomienda al Ayuntamiento impulsar un programa de formación que dé a conocer las **posibilidades que ofrece la innovación colaborativa en la gestión empresarial** y, por ende, en el destino Gijón/Xixón. Con esto, se dota a los trabajadores de las competencias necesarias para introducir la innovación en las organizaciones o empresas turísticas.

Para lograr una mayor implantación y éxito de estos proyectos y procesos de colaboración público-privada, se recomienda ofrecer la totalidad del **municipio como urban lab o laboratorio urbano**, aún con mayor intensidad de lo que se realiza. Disponer de un espacio urbano apto para el testeado de iniciativas y propuestas, otorgando preferencia a aquellos proyectos locales, pero ofreciéndose también a aquellos que sean nacionales e internacionales, preparando la ciudad para la acogida de tecnologías turísticas y proyectos sociales, funcionando como espacio o destino experimental de primer orden.

INN.D3. Programa de emprendimiento en Turismo

Responsable	Áreas de Promoción Económica y Turismo
Secundario	Dirección General de Innovación y Promoción, Sector turístico, Universidad
Prioridad	Media

Se recomienda la creación de un **programa para emprendedores en Turismo** a nivel local. Debe promoverse un programa de emprendimiento potente, con proyección, sólido y orientado a la innovación turística para mantener este sector como uno de los pilares básicos de la economía de Gijón/Xixón.



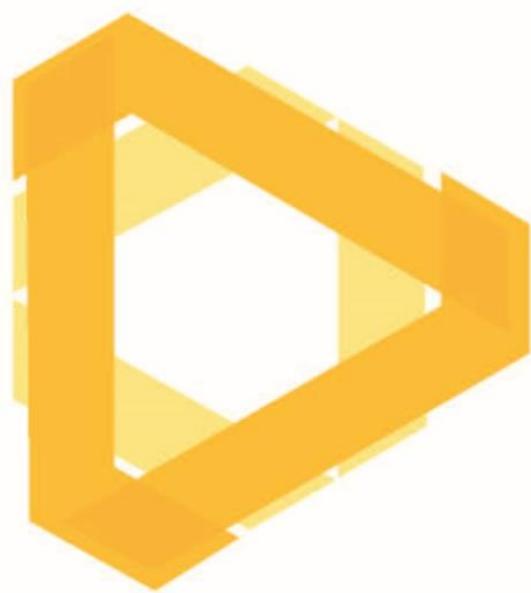
INN.D3. Programa de emprendimiento en Turismo

El sector turístico debe ejercer de impulsor en las iniciativas que se lleven a cabo en Turismo. Debe aprovecharse el potencial de Gijón/Xixón para tratar de canalizar esas iniciativas y nuevas ideas, para su puesta en marcha en el municipio.

Actuaciones para el destino en temas de emprendimiento turístico:

- Formaciones que se impartan en la ciudad con la finalidad de retener talento y fomentar emprendedores, para el desarrollo de nuevas actividades turísticas en Gijón/Xixón.
- Fomento de atracción de eventos, con foco en eventos centrados en Turismo.
- Explotación de acciones de apoyo al emprendimiento (*mentoring* específicos, cesión de nuevos espacios del Ayuntamiento para tal fin, formaciones especializadas, reuniones con inversores, etc.).
- Utilización de las diversas convocatorias de concursos y premios orientados a emprendedores.

El trabajo en red es una de las virtudes de las posibilidades de colaboración a distancia hoy en día. Por ello, resulta fundamental involucrarse y tomar parte de las diversas redes en materia de innovación turística que existen a escala internacional. Redes de innovación y emprendimiento en turismo que gira en torno a la innovación.

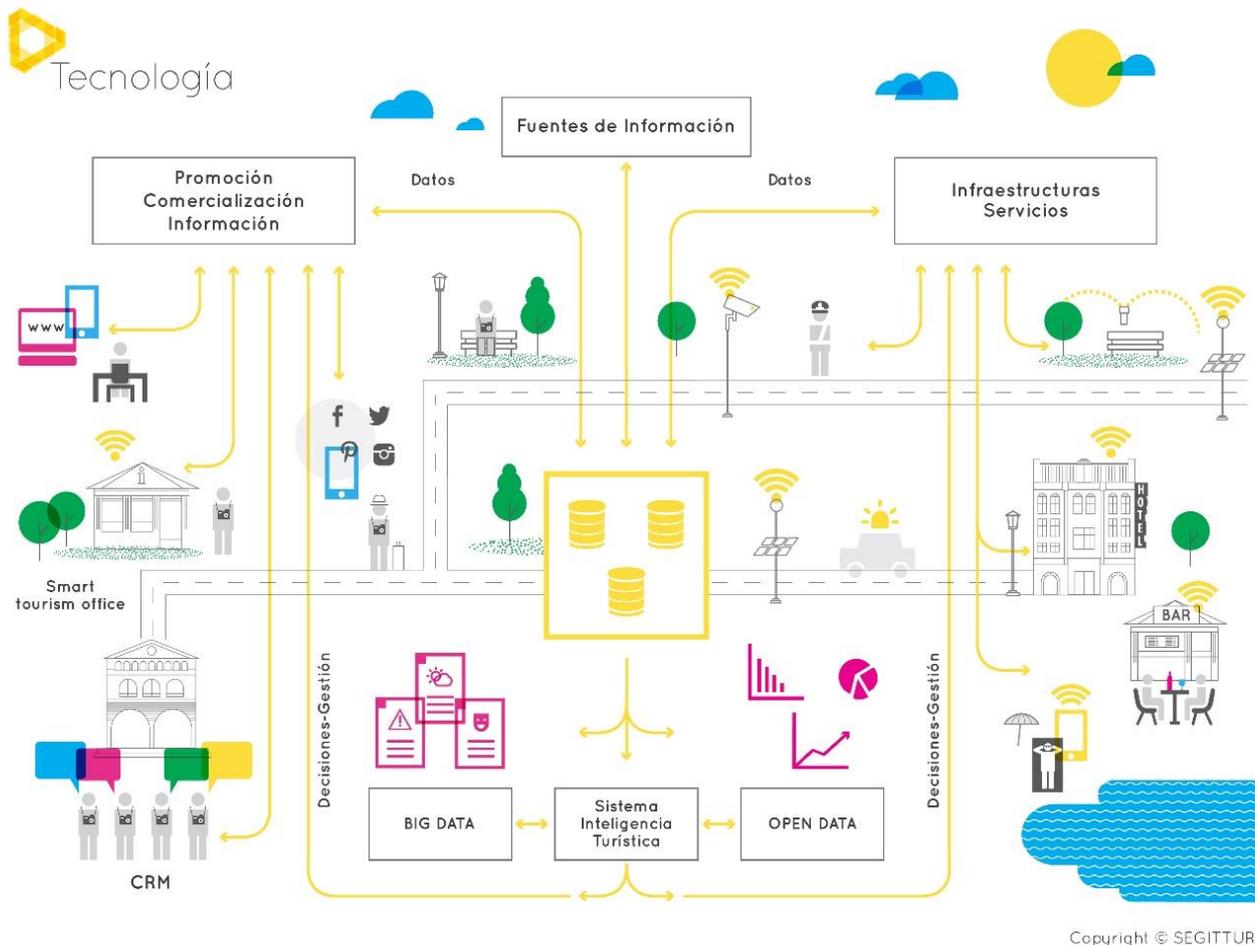


TECNOLOGÍA

4.3. TECNOLOGÍA

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

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



4.3.1. Grado de cumplimiento de los requisitos de tecnología

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



Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR

El grado de **cumplimiento de Gijón/Xixón** para los requisitos analizados en **el eje de tecnología es del 84,5%**.

Gijón/Xixón ha apostado decididamente por la utilización intensiva de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC) en la gestión interna del Ayuntamiento, en la gestión de los servicios públicos y en el desarrollo inteligente de la ciudad para mejorar la calidad de vida y el bienestar social de sus habitantes.

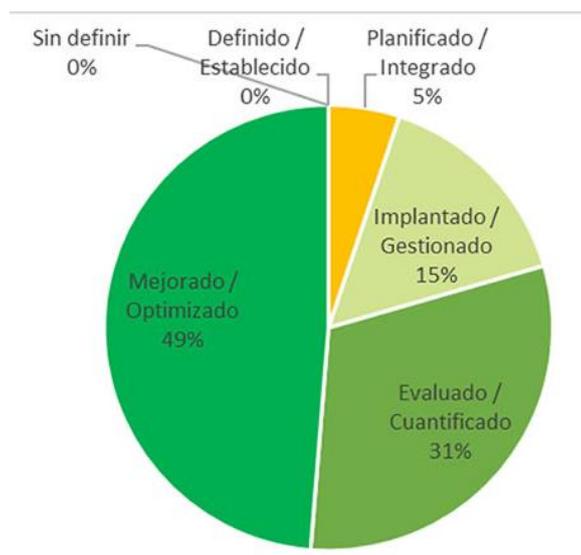
El Ayuntamiento de Gijón/Xixón cuenta con una trayectoria sólida y consolidada en materia de desarrollo tecnológico y de innovación en las técnicas de gestión de los servicios públicos municipales. El recorrido realizado, hasta este momento, ha convertido a Gijón/Xixón en una ciudad dinámica a la hora de liderar nuevos retos y desafíos. Y así está ocurriendo en el ámbito de las ciudades inteligentes.

Confirma esta trayectoria el hecho de que el 100% de las medidas que se analizan ya están en marcha y que tan sólo se encuentran en fase de planificación el 5% de ellas.



Además, casi el 50% de los requisitos se encuentran en un estadio óptimo y el 31% de los requisitos analizados están en fase de evaluación tras su puesta en marcha.

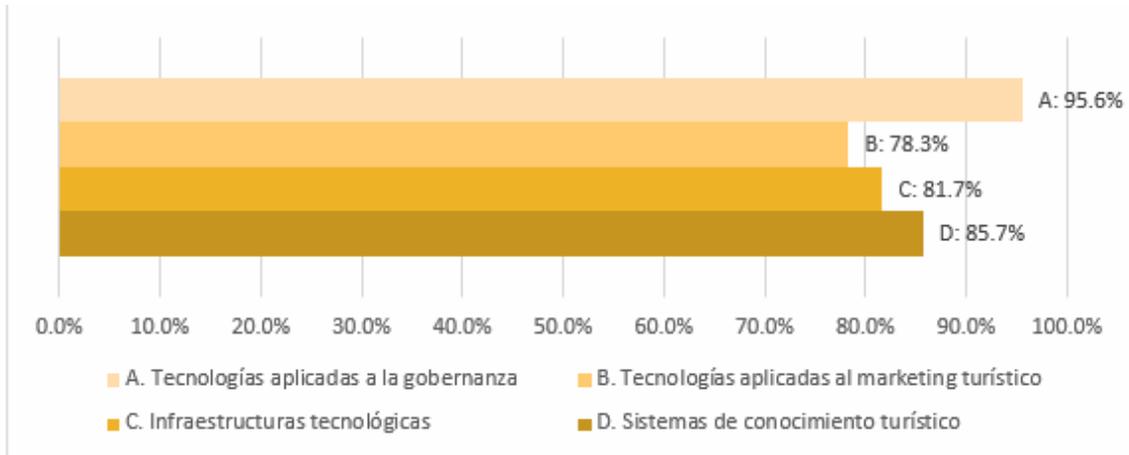
Evaluación cumplimiento tecnología



Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR

En lo que respecta a los ámbitos de evaluación del eje de Tecnología, destaca el **Ámbito A**. Cumplimiento en Tecnologías aplicadas a la gobernanza con un **95,6%**, seguido de la evaluación en D. Sistemas de conocimiento turístico con un cumplimiento del **85,7%**, después el **Ámbito C**. de Infraestructuras tecnológicas con un cumplimiento **del 81,7%**, y por último el **Ámbito B**. Tecnologías aplicadas al marketing turístico con un cumplimiento **del 78,3%**.

Ámbitos de evaluación de Tecnología



Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR

Previamente, es importante comentar en qué consiste el Plan Gijón/Xixón-IN, ya que tendrá un impacto clave en los cuatro ámbitos de actuación sometidos a análisis.

El alcance de esta iniciativa, **Gijón/Xixón-IN – Ciudad Innovadora, Inteligente e Integradora** se focaliza en las actuaciones:



Mapa mental iniciativa Gijón/Xixón-IN. Fuente: Memoria Técnica Gijón/Xixón-IN

Actuación 1.- **Gobierno inteligente:** con un doble objetivo:

- a) Digitalización del Ayuntamiento: los servicios conducentes a la digitalización plena del Ayuntamiento para avanzar en el gobierno abierto, aumentar la productividad y eficiencia de los actores implicados (administración, empresas y ciudadanos), la apertura y la reutilización de datos, disminuir los costes de gestión asociados e implementar métricas que permita la medición de la satisfacción ciudadana y la de sus visitantes, los ahorros de tiempos, la reducción de costes y la disminución de cargas administrativas.
- b) Integración Ciudad-Ayuntamiento: El modelo de Gijón/Xixón se basa en abrir la plataforma de gestión municipal para convertirla en el núcleo de la plataforma de gestión de la ciudad. Por este motivo, el Ayuntamiento y su plataforma de gestión, no puede ser ajena a la plataforma de gestión de la ciudad, tiene que ser parte activa e integrante del modelo. El sistema de gestión de la ciudad será el nexo de unión entre los sistemas de gestión municipales y los servicios públicos compartiendo infraestructura, información y funcionalidades.

Actuación 2.- **Servicios públicos inteligentes:** Esta actuación contempla la implantación de sistemas de gestión, sensorización y tratamiento de la información para conseguir una mayor eficiencia en la prestación de los servicios y que permitirá mejorar los elementos clave de la ciudad que tienen un impacto directo sobre el ciudadano y el visitante. Incluye la dotación de infraestructuras, elementos tecnológicos y servicios.

Actuación 3.- **Crecimiento inteligente:** Esta actuación agrupa las medidas dirigidas a la creación de espacios tecnológicos con entornos TIC interoperables, que permitan el desarrollo de proyectos cooperativos e innovadores que faciliten la experimentación, el desarrollo de aplicaciones, el intercambio de buenas prácticas y el uso compartido de herramientas tecnológicas.

Actuación 4.- **Turismo inteligente:** La actuación consiste en crear un nuevo modelo turístico en el que la persona sea el centro. La oferta y la demanda se encuentran por medio de Inteligencia Artificial, conectando personas, intereses, productos, información, empresas, servicios públicos y administración en un único entorno. Un nuevo modelo de turismo que permite descubrir la ciudad de forma personalizada, canales de comunicación directos, inspiración en tiempo real para la oferta turística generando nuevas oportunidades de negocio en tiempo real.

Todas estas acciones se complementan de forma transversal con una acción comunicativa, que contempla la incorporación de un plan de comunicación 2.0, en el que las TIC juegan un papel determinante a través de las redes sociales, la gamificación

y la telefonía móvil. Por otro lado, se contempla el cuadro de mando, tanto del proyecto, como del impacto del mismo.

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

4.3.2. Diagnóstico y recomendaciones por ámbitos de evaluación

Ámbito A. Tecnologías aplicadas a la gobernanza

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

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

En este ámbito **el grado de cumplimiento es del 95,6%**

Gobernanza inteligente

Gracias a los proyectos desarrollados y los objetivos en marcha del Plan Gijón/Xixón-IN, el destino cuenta con un presupuesto para los departamentos de Sistemas de Información, Comunicación y Gijón/Xixón Inteligente y Sostenible de 5,3 millones de euros, que junto a lo destinado a la empresa pública Divertia (otros 7,5 millones de euros), supone un 5,5% del presupuesto total de 233 millones.

Desde estos departamentos y bajo la coordinación de Divertia para todo lo relacionado con el turismo, se diseñan e implementan, de forma transversal, todos los proyectos

que tienen un claro componente tecnológico. De esta manera, se consigue una estrecha coordinación y se evitan disfunciones relacionadas con la capacidad tecnológica del destino o la puesta en marcha de tecnologías que no pudieran ser compatibles con las existentes.

Tarjeta Ciudadana

El mejor ejemplo de gobernanza inteligente, es sin duda, la **Tarjeta Ciudadana**. Gijón/Xixón fue una de las primeras ciudades en ponerla en marcha con una tecnología sin contacto. Esa decisión entonces, hace ya 18 años, fue arriesgada, porque era lo más moderno en aquel entonces y presentaba muchas dudas sobre su implementación. Sin embargo, esta apuesta valiente, es uno de los motivos por los que a día de hoy sigue vigente esta tecnología y con una penetración entre los ciudadanos muy importante, ya que, en estos momentos, hay en uso más de 320.000 tarjetas personales y unas 3.000 de personas jurídicas (empresas).

Sus principales usos son:

- El transporte público (este es el 90% de su uso)
- Recarga de vehículos eléctricos
- Alquiler de libros en bibliotecas o el uso de ordenadores en las mediatecas
- Acceso a los aseos públicos
- Realización de todos los pagos: multas, tasas o impuestos (funciona tipo tarjeta monedero), y pago de Parkings
- Acceso a museos y a bicicletas de uso compartido
- Acceso a cursos de formación
- Obtención del certificado de empadronamiento
- Identificación para el uso del Registro General y trámites administrativos
- Coches compartidos
- Contenedores de reciclaje
- Instalaciones deportivas.



Como complemento a la tarjeta ciudadana, existen distribuidos por toda la ciudad 22 cajeros ciudadanos (ATM), algunos de ellos abiertos 24/7.

Los servicios que ofrecen son:

- Pago de facturas, impuestos, cursos, instalaciones deportivas etc.... Pago efectivo o tarjeta
- Cambio de PIN.
- Certificado de empadronamiento.
- Recarga y consulta del saldo de la tarjeta ciudadana.
- Consultar los Movimientos de saldo de la tarjeta ciudadana.
- Certificado de empadronamiento.
- Solicitud de cita previa.
- Gestiones relacionadas con el bus, como la contratación de Abonos, información sobre las líneas, selección de las paradas favoritas del usuario/a, calcular rutas y consulta en tiempo real.
- Servicio de Mensajería. El Grupo Gijón ofrece a través de la App un servicio de mensajería mediante el cual se pretende trasladar información a los usuarios/as sobre aquellos temas que le puedan resultar atractivos en función de sus perfiles y de sus intereses mostrados.

Debido al incremento en el uso de la administración electrónica, se está trabajando en estos momentos en la **virtualización de la Tarjeta Ciudadana**, con el objetivo de eliminar todo el plástico y dar un salto tecnológico con su uso a través del móvil.

Para ello, se está impulsando la app [Gijón/Xixón](#) que permite realizar las mismas gestiones que los cajeros ciudadanos y virtualiza la tarjeta a través de un código de barras.



Fuente: App Gijón/Xixón

Esta opción también se encuentra disponible con el desarrollo del nuevo portal Web, donde existe una opción de identificarse con la tarjeta ciudadana y es posible realizar las mismas funciones desde la Web, en una integración perfecta de las tres plataformas, permitiéndose además vincular varias tarjetas en una misma plataforma de tal manera que todos los integrantes de la misma unidad familiar puedan gestionar su propias tarjetas con comodidad.

Esta tarjeta se puede solicitar para niños o por personas no censadas, por lo que es una solución que está plenamente operativa para los visitantes y que, de hecho, ha desbancado en su uso a la tarjeta turística.

Gobierno abierto

El Ayuntamiento de Gijón/Xixón apuesta por la creación de valor social, entendiendo que la verdadera transparencia se consigue trabajando mano a mano con el tejido social y con las personas, para conocer y mejorar de forma participativa y colaborativa, la situación del municipio.

Para ello, han puesto en marcha cuatro instrumentos que les permite desarrollar la transparencia, el acceso a la información y su análisis, la colaboración en la mejora de la ciudad y la participación efectiva en la toma de decisiones.



Fuente: Ayuntamiento de Gijón

Gijón/Xixón Colaborativo

Un elemento fundamental para el desarrollo de gobiernos abiertos, es su capacidad de ofrecer servicios a través de componentes tecnológicos. Esto es lo que el destino ha venido a denominar **Gijón/Xixón Colaborativo**.

El Ayuntamiento de Gijón/Xixón dispone de **expediente electrónico** completo e integral desde 2016, sustentado en el software de gestión de expedientes de T-System, que conecta con la sede electrónica denominada [Oficina Virtual](#), a través de la que se puede realizar cerca de 50 trámites online con el Ayuntamiento.

Esta sección cuenta con un sistema de acompañamiento al usuario muy completo, con un sistema de preguntas frecuentes que pueden resolver la mayor parte de las dudas y con un tutorial virtual, donde se muestran los pasos a seguir para la realización de cualquier trámite electrónico a través de la Oficina Virtual.

En la actualidad este servicio está siendo objeto de revisión para introducir aún más mejoras, como por ejemplo en materia de accesibilidad, en el uso de lenguaje sencillo y la simplificación en el acceso.

Además, se han puesto a disposición de los ciudadanos las siguientes herramientas relacionadas con los servicios públicos prestados:



Fuente: Ayuntamiento de Gijón

Gijón/Xixón bus

[Herramienta](#) de la Empresa Municipal de Transporte Urbano para la información y comunicación sobre líneas, paradas, situación de los coches de línea, compra y gestión de abonos.



Fuente: Ayuntamiento de Gijón

Muestra la información en tiempo real gracias al GPS embarcado en toda la flota de autobuses.

Cuida Gijón/Xixón:

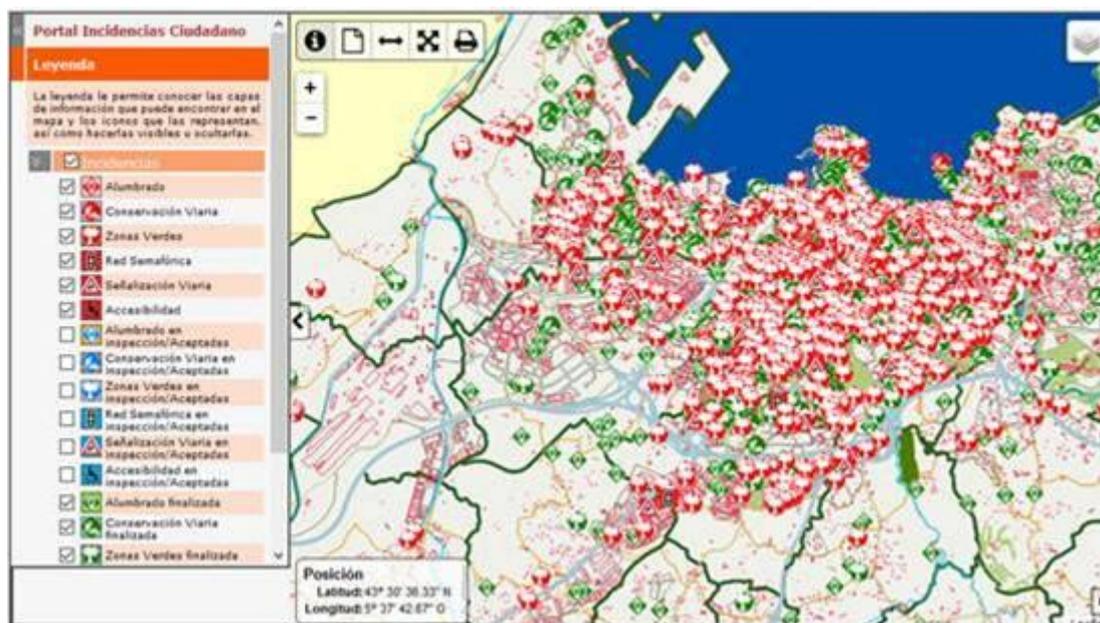
Esta [herramienta](#) permite a la ciudadanía documentar desperfectos en la vía pública o el mobiliario urbano y solicitar su reparación. La herramienta genera directamente partes de trabajo para los responsables de mantenimiento urbano y conservación viaria.



Destinos Turísticos Inteligentes

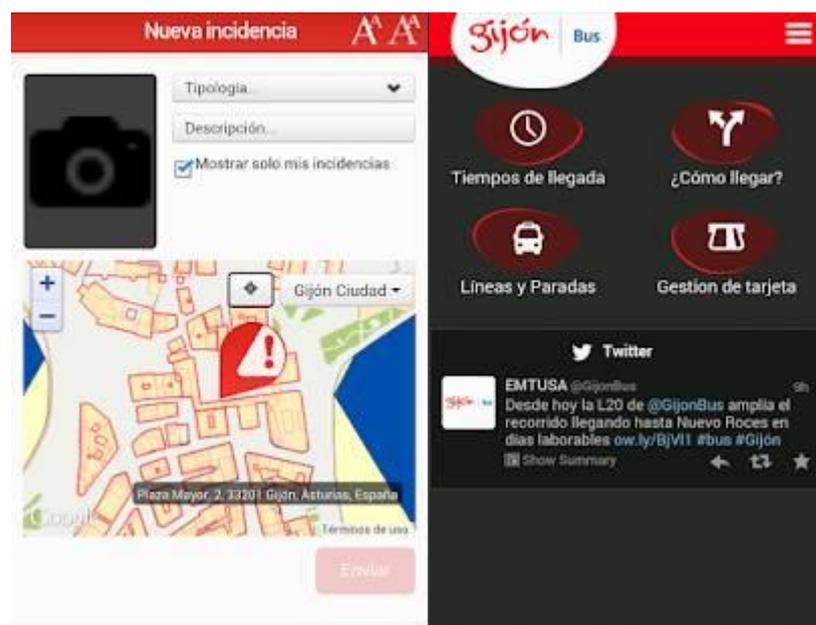
Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Gijón/Xixón

Permite ver sobre un mapa interactivo y mediante geoposicionamiento, el lugar y el estado de las incidencias, para lo que se establecen tres niveles de resolución: enviada, aceptada y finalizada. Todas estas fases son visibles en el mapa.



Fuente: Ayuntamiento de Gijón, Cuida Gijón/Xixón

Cuida Gijón/Xixón ganó el premio al Mejor Servicio de Administración Electrónica del CNIS en 2015. Ambas herramientas también disponibles en app para teléfono móvil.



Fuente: Google Play



Además, en la [sección web](#) de Gijón/Xixón 2.0, se muestran otro tipo de aplicaciones de interés:

- [iGijón/Xixón](#): Ofrece los servicios que el Ayuntamiento de Gijón/Xixón pone a disposición de los ciudadanos en su gestor web de instalaciones y actividades.
- [Calculador de alcoholemia](#): que permite calcular la tasa de alcohol en sangre y cómo va evolucionando a lo largo de las horas.
- [Xixón de novela](#): aplicación de la Oficina de Normalización Lingüística del Ayuntamiento de Gijón/Xixón, pensada para conocer distintos lugares de la ciudad a través de la literatura asturiana.

Gijón/Xixón Transparente

Otra parte fundamental en los gobiernos abiertos es la capacidad que se tiene de ofrecer información real de su gestión a los ciudadanos, de tal forma que tengan una mayor capacidad de interactuar con la administración en la toma de decisiones.

En este sentido, el Ayuntamiento del destino lo ha denominado **Gijón/Xixón Transparente**, y cuenta con un [portal](#) en el que se ofrece información variada siguiendo la metodología del organismo independiente Transparencia Internacional.

[La última evaluación realizada en 2017](#) por este organismo arrojaba un cumplimiento el 100% de los requisitos requeridos.

Alta era igualmente la transparencia medida por la plataforma [Dyntra](#), que en 2017 la valoró con una puntuación de 90,2%, situando a la ciudad como una de las más transparentes de España.





Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Gijón/Xixón



Fuente: dyntra.org

Desgraciadamente, en la actualidad, no son tan buenos los índices de transparencia. La última evaluación realizada por Dyntra (Transparencia internacional no evalúa en la actualidad), muestra que los índices de transparencia se redujeron hasta un 65,43%, cumpliendo 106 de los 162 requisitos.

Esta evolución negativa debería invitar a la reflexión al Ayuntamiento y poner en marcha medidas que le permita volver a los índices de transparencia anteriores, porque además es uno de los objetivos incluidos en el Plan Gijón/Xixón-IN.

En materia de **contratación**, el destino cuenta con un [portal propio de contratación](#) que utiliza la solución de la empresa [Vortal](#). En este portal, se recogen tanto los contratos mayores como menores, tanto del Ayuntamiento, como de todas sus empresas públicas y organismos.



Fuente: vortal.biz

Gijón/Xixón Reutilizable

Gijón/Xixón también cuenta con un **portal de datos abiertos** que da acceso a más de 700 conjuntos de datos, así como una visualización amigable de los mismos.

Adicionalmente, cabe señalar el proyecto “**Cuadro de mando**” de la Iniciativa Gijón/Xixón-In. El objetivo de esta actuación, es disponer de un Cuadro de Mando integral que permita conocer periódicamente y a todos los niveles, la información de gestión (municipal y de ciudad) y la información estratégica para la toma de decisiones. Dotar al Ayuntamiento de la información necesaria para el seguimiento de su Plan Estratégico de Ciudad y de su plan de acción municipal. Contempla, además, el seguimiento y evaluación de las actuaciones y proyectos enmarcados en la iniciativa Gijón-IN gestión integrada de la información. En todos los proyectos de Gijón-IN, está prevista la definición de indicadores de gestión, calidad y transparencia.

Los objetivos específicos pretendidos en esta actuación son:

- Establecer sistemas de información predeterminados y periódicos de gestión municipal (por ejemplo, económico-financiera) y de gestión de ciudad que permitan evaluar los impactos de las políticas municipales, disponer de información del coste de los servicios públicos y obtener parámetros de niveles de uso, calidad y satisfacción de los mismos.
- Obtener un sistema de información que dote de transparencia a la gestión municipal y que permita conocer los principales aspectos estratégicos, a nivel económico, financiero, de gestión y del municipio.
- Incorporar el control de gestión y la gestión de indicadores, de procedimientos, servicios y de la ciudad, a las técnicas de gestión municipales.

A su vez, el proyecto “**Portal IoT Open Data Ciudadano**”, enmarcado en el grupo de Crecimiento inteligente, contempla los servicios de diseño e implantación de los servicios para mejorar el actual modelo de datos abiertos del Ayuntamiento, en el que se publican únicamente los datos públicos municipales.

Se dará visibilidad a los datos de terceros que sean valiosos para la ciudad y se publicarán los datos de la red IoT de la ciudad. Se trata, por tanto, de implantar un portal único en el que convivan los datos abiertos municipales con los datos de ciudad (IoT) y con los datos del sector privado, entidades u otros organismos, de forma que se enriquezca la información disponible, en formato reutilizable, permitiendo con ello fomentar el emprendimiento y la coproducción de servicios a través de la participación y colaboración ciudadana.



Los principales objetivos de esta actuación son:

- Potenciar el conocimiento, la innovación, y la evolución hacia una sociedad digital que favorezca un crecimiento inteligente, social, global y sostenible.
- Colaborar en el desarrollo de capacidades de la ciudadanía para afrontar los retos de futuro de la ciudad de Gijón/Xixón.
- Impulsar una sociedad permeable a la tecnología y la innovación, como valores para el desarrollo económico y social de la ciudad.
- Fomentar la reutilización de la información, tanto por la ciudadanía, como por las empresas, generando nuevas oportunidades de negocio.

Gijón/Xixón Participativo

El último bloque que define un gobierno abierto es el de la participación ciudadana. En este ámbito el Ayuntamiento de Gijón/Xixón ha desarrollado un **portal de participación ciudadana** desde el que se pueden realizar sugerencias, consultar y votar propuestas para las distintas iniciativas de participación que se lleven a cabo en el municipio, desarrollar procesos de presupuestos participativos, así como realizar consultas directamente por los ciudadanos a los diferentes grupos políticos municipales.

Una vez que se realiza la sugerencia, se recibe una confirmación en el correo electrónico de registro informando de su recepción y que cuando sea publicada se avisará a su emisor. Es decir, el sistema está diseñado con un sistema de filtro previo por parte del administrador del portal. En la actualidad este portal tiene poco uso.



Ejemplo email de confirmación del portal de participación. Fuente: SEGITTUR

Por otro lado, en el proyecto Gijón/Xixón-In, viene recogido el proyecto denominado **AC3_PR4: Ciudadanos como Sensores**, que se basa en una aplicación o componente, que puede formar parte de una aplicación ya existente del ayuntamiento (como por ejemplo la App de igijon o cuidaGijón/Xixón), para obtener medidas geolocalizadas (puntuales o sistemáticas).

A través de los sensores ya existentes en los smartphones (o *wearables*), se pueden recoger datos anónimos sobre la movilidad, disponibilidad de los servicios ciudadanos, cambios modales y detección de eventos, sin la necesidad de la atención o intervención directa del ciudadano y con un consumo mínimo de batería.

Una vez recogida y almacenada, el servidor permitirá visualizar de forma agregada la información de los *smartphones*, presentando un mapa que permite el análisis de datos gracias a una serie de filtros y capas.

El entono *Big Data* ampliará las capacidades del análisis básico, permitiendo realizar análisis de la información cruzando, por ejemplo, datos de zonas, franjas horarias y velocidad de desplazamiento. Con esta información, la administración puede verificar un sinfín de información: contaminación acústica y electromagnética, identificación de patrones de comportamiento de la ciudadanía, contextualizar la información entorno al ciudadano, tanto por su ubicación como por su actividad y muchas posibilidades más de actuación y análisis.

Este proyecto puede suponer un salto de calidad en la gestión de los servicios públicos de la ciudad de Gijón/Xixón, por lo que es altamente recomendable su puesta en marcha según los plazos previstos. Esta herramienta cobra especial relevancia tras la crisis del COVID-19, ya que puede permitir a la administración tomar decisiones sustentadas en información de valor sobre el comportamiento de la sociedad, por ejemplo, para diseñar corredores seguros para las rutas turísticas.



RECOMENDACIONES PARA EL PLAN DE ACCIÓN

TEC.A1. Impulso al proyecto Ciudadanos como Sensores

Responsable	Área de Informática
Secundario	Áreas de Comunicación Web y de Innovación tecnológica
Prioridad	Alta

Impulsar el Proyecto AC3-PR4 Ciudadanos como Sensores permitirá reforzar la relación Ciudad-Ciudadano a través de la captura de información de su entorno (automática y no intrusiva). El posterior análisis de la información recogida permitirá la optimización de servicios y la entrega de información de valor para el ciudadano.

Además, disponer de esta información en “tiempo real” le permitirá a la ciudad mejorar los servicios para el ciudadano debido a que contará con información mucho más precisa y constante de lo que sucede en la ciudad.

Poder disponer de una solución móvil con un bajísimo consumo de batería y que no es intrusiva, ayuda a que el ciudadano comparta información anónima de lo que sucede en la ciudad y permite que la ciudad se pueda comunicar con el ciudadano para darle servicios de forma mucho más personalizada y que se adapta perfectamente a sus necesidades.

Esta herramienta cobra especial relevancia tras la crisis del COVID-19, ya que puede permitir a la administración tomar decisiones sustentadas en información de valor sobre el comportamiento de la sociedad, por ejemplo, para diseñar corredores seguros para las rutas turísticas.



TEC.A2. Fomento de aplicativos móviles de denuncias online

Responsable	Áreas de Comunicación Web
Secundario	Área de Informática
Prioridad	Baja

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

Se [recomendó su uso](#), especialmente en el ámbito de la violencia de género, pero sin embargo no se encuentra en la “biblioteca” de app recomendadas, ni en la página de turismo recomendando su uso a visitantes en caso de necesitar tener que hacer una denuncia.

Ámbito B. Tecnologías aplicadas al marketing turístico

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

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

En este ámbito **el grado de cumplimiento es del 78,3%**.

Portal de turismo

El portal de turismo, se asienta sobre el mismo desarrollo que el portal municipal, sólo que accesible directamente a través del subdominio turismo.gijon.es, desde el *home* principal eligiendo la opción “Soy Turista” o directamente desde el dominio gijon.info, que es ideal para su promoción.

El *backend* de la Web está implementado en Drupal por el departamento de comunicación Web del Ayuntamiento.

Este *backend* sólo genera datos abiertos que son recogidos en formato JSON por el *frontend*, que está diseñado *ad hoc* para cada subportal. De esta forma se consigue mucha flexibilidad para cambiar el diseño del *frontend* las veces que sea necesario sin afectar a como se gestiona la Web y su conexión con los datos abiertos.

A continuación, se analizan los aspectos más relevantes del **Portal Turístico**:



CONCEPTO	Presente en el Portal de Gijón/Xixón SÍ/NO	COMENTARIO/RECOMENDACIÓN
Uso de dominios	gijon.info	El uso del dominio .info se considera adecuado para dar información turística, ya que está destinado a páginas que ofrecen información. Los dominios .org y .com no están en uso, por lo que no se pueden producir confusiones con otros portales.
Diseño responsivo	SI	El diseño responsivo permite adaptar la apariencia del portal a los distintos formatos de pantalla. Esto mejora su usabilidad desde dispositivos móviles, por lo que es una buena alternativa contar con una versión específica para estos dispositivos.
Mapa Web	SI	El mapa Web ayuda a la correcta indexación de los portales por parte de los buscadores y sirven de orientación a los usuarios para la navegación, por lo que es recomendable incorporarlo.
Buscador interno en una posición destacada	SI	El buscador interno ocupa la parte central del cabecero de la Web.
Presencia institucional	SI	Se identifica claramente que se trata del portal del destino y el subportal de turismo mantiene completamente el mismo diseño. Se hace un uso adecuado de textos y logos.
Aparecen iconos de aplicaciones web 2.0 vinculadas con el	SI	En la parte inferior derecha se incluyen los iconos de acceso a los perfiles sociales, así como a las aplicaciones móviles y la posibilidad de suscribirte a la <i>newsletter</i> del



Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Gijón/Xixón

CONCEPTO	Presente en el Portal de Gijón/Xixón SÍ/NO	COMENTARIO/RECOMENDACIÓN
territorio		destino
Enlaces reconocibles y predecibles	SI	Los enlaces del portal se muestran subrayados. Las imágenes con enlace se oscurecen al hacer <i>mouse over</i> .
Orientación del usuario en la navegación Ej.: Rastro de migas.	SI	El rastro de migas es una herramienta muy útil para orientar al usuario en la navegación y contribuye positivamente al posicionamiento en buscadores.
Existe una sección de FAQs y/o ayuda al usuario.	NO	La página de ayuda es un buen recurso para orientar al usuario en la navegación, por lo que se recomienda su uso.
Mapa de situación referencial	SI	Cuenta con un directorio que ofrece formas de contacto y geoposicionado tanto del Ayuntamiento como empresas públicas y delegaciones municipales.
Eventos/agenda	SI	El portal cuenta con una detallada Agenda de eventos que permite su consulta.
Contacto institucional	SI	Cuenta con un directorio que ofrece formas de contacto y geoposicionado tanto del Ayuntamiento como empresas públicas y delegaciones municipales.
Coordinación gráfica y consistencia visual	SI	El portal mantiene la coordinación gráfica y la consistencia visual en todas sus secciones.
Actualización del	SI	El contenido del portal tiene un nivel



CONCEPTO	Presente en el Portal de Gijón/Xixón SÍ/NO	COMENTARIO/RECOMENDACIÓN
contenido		adecuado de actualización.
Legibilidad	SI	El texto se lee con claridad gracias al uso correcto de la tipografía y la adecuada disposición de interlineados y espaciados, así como una correcta longitud de línea.
Calidad de las imágenes	SI	Las imágenes están bien recortadas y tienen buena resolución.
Iconos o metáforas visuales	SI	El portal dispone de iconos que hace más comprensible la navegación para cualquier usuario.
Idiomas	SI	El portal está disponible en español, inglés, francés, asturiano, ruso y alemán.
Adecuado tratamiento de la marca	SI	El tratamiento de la marca es muy bueno y el <i>look & feel</i> del portal está acorde con la misma y es homogéneo en todas las secciones.

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



Fuente: ionos.es

Recomendaciones de las herramientas de análisis

Presencia Online:

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

Visibilidad:

- **Alargar título de página.** El título de página seleccionado no tiene la longitud adecuada con 21 caracteres. Un título demasiado corto no tiene suficiente relevancia en los resultados de los motores de búsqueda.
- **Mejorar descripción de página.** La descripción de página es demasiado corta con 121 caracteres.
- **Ampliar contenido de la página.** La página de inicio no tiene contenido suficiente con 439 palabras. Añadir más contenido a la página Web, dará la posibilidad de atraer más visitas. Debería añadirse un mínimo de 500 palabras.



Velocidad:

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



Fuente: PageSpeed Insights

PageSpeed recomienda para mejorar sustancialmente la velocidad de la versión responsiva:

- Quitar los recursos JavaScript que no se usen. Mejora de 5,85 seg.
- Publicar imágenes con formatos de próxima generación. Mejora de 1,35 seg.
- Eliminar los recursos que bloqueen el renderizado. Mejora de 1,08 seg.
- Eliminar archivos CSS sin usar. Mejora de 1,05 seg.
- Codificar las imágenes de forma eficaz. Mejora de 0,9 seg.

Para analizar la calidad de los contenidos de la Web, su usabilidad y el posicionamiento SEO, se utiliza la herramienta metricspot.com.



Fuente: metricspot.com

Los aspectos técnicos de esta Web y su autoridad SEO son los mejores valores de este portal, con un 95% y 86% respectivamente. Además, goza de un SEO básico alto (90%), que redundará en una mejora en la posición en buscadores sin tanto esfuerzo como requiere la autoridad SEO que se vale de acciones de marketing online.

Penaliza en este análisis el contenido, con un 21,4%, por la ausencia de imágenes reconocibles como tal, de etiquetas H o la ausencia de un blog, ambas relacionadas con su programación y por tanto difícil de corregir. Sin embargo, es preciso decir que el contenido es dinámico y se actualiza constantemente.

Si que es preciso mejorar la usabilidad, que es muy buena en PC, pero penaliza la velocidad de carga en la versión móvil.

Con respecto al análisis de cómo se muestra la información, es importe resaltar la **buena disposición de toda la información en la Web**. Además, dispone de una programación que favorece la navegación y que orienta al usuario a la hora de acceder a la información que necesita.

Secciones como “Descubre Gijón/Xixón”, “¿Qué ver? ¿Qué hacer?” y “Preparar la estancia”, ofrecen una excelente navegación directa y sencilla y acompañada con información multimedia.

Además, el portal facilita planos en formato digital, rutas, como organizar la visita en 3 días o como conocer Asturias desde Gijón/Xixón. También ofrece información gastronómica o como preparar la estancia en función de tus necesidades y pretensiones, sobre el transporte público o Webcams en directo de puntos relevantes de la ciudad.

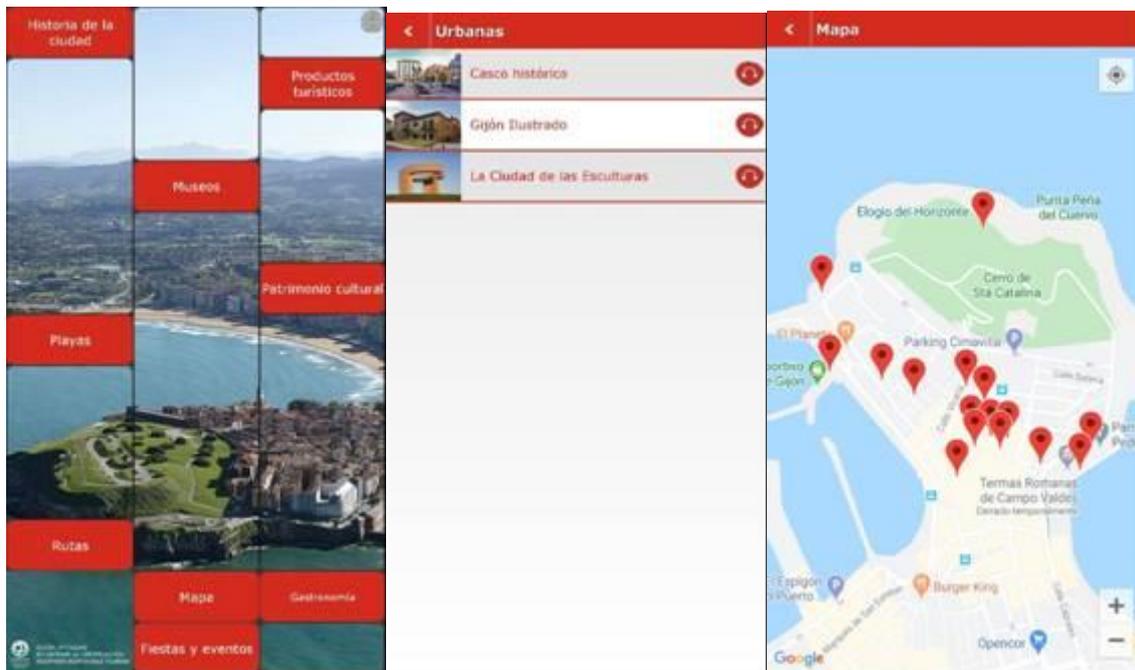
Apps de promoción turística

Gijón/Xixón Turismo, en colaboración con las empresas Llume y Black Bot, lanzó en 2014 “Gijón/Xixón en el bolsillo”, una aplicación gratuita de información turística que permite descubrir Gijón/Xixón a través de sus recursos culturales, turísticos y de ocio. Ofrece una completa información sobre los bienes culturales y monumentos, museos, rutas temáticas y por la naturaleza, playas, gastronomía y principales eventos festivos.

La app dispone de geolocalizador que establece la posición real del usuario y le indica cómo llegar a cada uno de los puntos de interés. También incorpora audioguías para



las rutas urbanas, con lo que se enriquece la experiencia del usuario que transite por la ciudad y desee disfrutar de la comodidad de una guía sonora.



Fuente: *Gijón/Xixón en el Bolsillo*

En estos momentos, mayo de 2020, desde el ente gestor del destino, se está a punto de licitar la elaboración de una herramienta de realidad aumentada que permita conocer el emblemático barrio de Cimavilla.

La herramienta deberá ser multilingüe, con 3 lenguas previstas para la fase de lanzamiento: castellano, francés e inglés. Además, aprovechará la señalética turística ya disponible o implantará otras formas de activación, como geolocalización o códigos QR.

La herramienta será inclusiva y si se opta por opción de voz en off, deberá tener opción de lectura de textos y viceversa.

La herramienta dispondrá de trazabilidad de las visitas, de tal forma que permita tomar decisiones de marketing y promoción, valorando la posibilidad de obtener información sobre los recursos más visitados, tiempo en cada uno de ellos, idioma utilizado, fecha y hora.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Gijón/Xixón

El destino cuenta con multitud de perfiles en redes sociales, distribuidas por departamentos del ayuntamiento, tal y como se puede comprobar en [esta página](#) del portal municipal.

Estos son los canales sociales que a fecha de julio de 2020 dispone el destino para su promoción turística:

Perfil	Actualizaciones	Idiomas	Seguidores
Institucional			
	Diarias	Español	25.400 seguidores
	Diarias	Español	19.700 seguidores
	Mensual	Español	1.450 suscriptores
Turismo			
	Diarias	Español	78.700 seguidores
	Diarias	Español	48.500 seguidores
	Diarias	Español	28.500 seguidores
	Mensual	Español	1.500 suscriptores

Del análisis de uso de los perfiles sociales, se extrae que denota su profesionalización, por su lenguaje cuidado y por el apoyo de mucho material multimedia.

El cuidado de la imagen corporativa es máximo en las fotografías de perfil y portada y común a todos los perfiles sociales. Igualmente se realiza un uso muy adecuado de los *hashtags*, categorizando por el target y el tipo de recurso turístico que se promociona.

Además, el contenido no es el mismo en todos los perfiles sociales, adecuándolos a cada uno de ellos y el perfil de sus seguidores.



Se realiza una buena interacción con visitantes a través de los comentarios de los perfiles sociales de turismo. Esta rapidez denota que los perfiles son gestionados desde el propio servicio.

Se echa en falta que los contenidos se dupliquen en varios idiomas, al menos, en los mismos que están disponibles en la página Web. Esto reforzaría la promoción en los países en los que se hablan ese idioma. Utilizar su idioma también en las redes sociales implicaría un refuerzo positivo a su experiencia previa y durante la visita y ayudaría a crear comunidad internacional.

Herramientas de promoción digital

Repartidos por todo el destino existen paneles turísticos en los que se ofrecen **códigos QR** que complementan la información a los visitantes.

Las placas de identificación de recursos fueron colocadas entre 2014-15 e incluyen una breve información en tres idiomas (castellano, asturiano e inglés) y un código QR que enlaza a la ficha de dicho recurso en la Web del destino.



Placa con código QR en barrio de Cimavilla. Fuente: Turismo Gijón/Xixón

La Iniciativa Gijón-IN, en el proyecto “Digitalización del Ayuntamiento”, contempla la instalación y puesta en funcionamiento de 600 **beacons** de exterior. Los **beacons** permitirán comunicar de forma automática los datos del elemento que representan.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Gijón/Xixón

Esta red de *beacons* está orientada a una gestión administrativa eficiente de los expedientes administrativos de obras, terrazas y vados. Además, llevará una App destinada a obtener esta información por parte de los ciudadanos y trabajadores municipales. Por tanto, supone una mejora de la gobernanza de la ciudad.

Sin embargo, el plan Gijón -IN no incluye nada sobre el uso de esta red de *beacons* con fines de promoción de los recursos turísticos del destino.

Por otro lado, en determinados períodos, tanto en la Oficina de Información turística como desarrollando acciones promocionales, se suelen utilizar dos aplicaciones de realidad virtual:

- Visita a un lagar asturiano: con posibilidad de desplazarse por él, escanciar un culín de sidra desde botella o desde tonel, entrar en un tonel o coger una manzana.
- Visita a una mina asturiana: recorrido guiado con audición que supone la bajada a una mina desde la entrada por la jaula acceso, hasta el recorrido por diferentes espacios del pozo: cuarto de dinamita, entibador trabajando, punto de socorro.

Asimismo, en 2019 se desarrolló una App de realidad virtual sobre la Villa Romana de Veranes para la exposición Roma&Xixon que recreaba alguna de las estancias de la villa. Esta app estará disponible en su museo a partir de este 2020.

En materia de tecnologías aplicadas a la fidelización, es importante mencionar que, hasta finales de 2019, el destino contaba con una tarjeta turística que daba acceso a una importante cartera de servicios. Sin embargo, el Ayuntamiento de Gijón/Xixón adoptó la decisión de hacer gratis los museos de gestión municipal, por lo que esta tarjeta perdió uno de sus principales atractivos, lo que llevó a la mayoría de visitantes a adquirir la tarjeta ciudadana, ya que ofrece igualmente acceso al transporte público.

Por este motivo se decidió suspender la tarjeta turística y repensar su uso. Se está estudiando incluir experiencias gastronómicas, los museos que aún son de pago y el acceso a otros equipamientos de Asturias. Esta tarjeta se virtualizará a la vez que la tarjeta ciudadana. Sin embargo, si se encuentran operativas en el destino otro tipo de tarjetas de fidelización que, como Enamorados de Asturias, tienen carácter supramunicipal.

Por último, en el destino no se tienen disponibles ni paneles táctiles ni infotermiales repartidos por la ciudad o en la oficina de turismo. Esta última no cuenta con ningún



elemento de promoción utilizando las nuevas tecnologías, por lo que será necesario aprovechar el cambio de local para diseñar su integración en el nuevo espacio.

Comercialización Online

En la anterior página Web del destino se comercializaban algunos recursos turísticos como Gijón/Xixón Goloso o entradas al Acuario.

Sin embargo, y ante el escaso éxito de ventas de estos recursos, en la elaboración del nuevo portal, la comercialización online tiene una presencia testimonial a nivel municipal, debido al análisis coste beneficio.

Siendo destacable que muchas de las empresas turísticas disponen de sus propios canales de venta digitales. Estaría bien agrupar en una plataforma toda la oferta, se podría considerar la idea por parte del sector turístico local, en todo caso es positivo la comercialización que el sector turístico local realiza de su oferta vía online.



RECOMENDACIONES PARA EL PLAN DE ACCIÓN

TEC.B1. Implementación de mejoras en el portal de turismo

Responsable	Áreas de Comunicación Web
Secundario	Divertia Turismo
Prioridad	Media

Gijón es consciente de que una nueva Web siempre necesita de un periodo de pruebas para ir corrigiendo los posibles fallos que, en la mayoría de los casos, sólo aparecen con un uso intensivo. Por este motivo, se plantea mejorar los aspectos recogidos en este informe relativos al rendimiento, plantilla responsiva y el posicionamiento SEO.

Necesaria la mejora de la usabilidad, que es muy buena en PC, pero penaliza la velocidad de carga en la versión móvil.

Si que es preciso mejorar el SEO básico. En este sentido es preciso solucionar el problema de redirección sin y con WWW, el uso de meta descripción, que actúa como una llamada a la acción que invita al usuario a hacer *click* en un resultado, e implementar el uso de enlaces canónicos.

Se debería valorar la opción de tener un **blog** que permita la interacción con el turista y al que se incorporen *influencers* o viajeros para que participen en él.

El caso del DTI San Sebastián es un buen ejemplo a tener en cuenta, ya que ha sido capaz de crear un [Blog de Turismo muy activo](#), en el que colaboran de forma regular hasta dieciocho blogueros y desde donde se invita de forma destacada a la participación como colaborador. Sería interesante solicitar la colaboración también de los *influencers* y blogueros de la ciudad, incorporando poco a poco a otras personas relevantes de la ciudad o viajeros.

Además, tras la crisis del COVID-19, será necesario incorporar a este portal las siguientes herramientas:

- Sección de **transparencia COVID-19**, que informe diariamente sobre la evolución de la enfermedad en la ciudad y tenga disponibles los datos históricos, de tal forma



TEC.B1. Implementación de mejoras en el portal de turismo

que el visitante pueda evaluar los riesgos a su llegada al destino

- **Cuaderno del viajero**, que configurará la visita usando Inteligencia artificial con los criterios marcados por el turista, y que además tendrá en cuenta la utilización de corredores seguros en las rutas y aforos seguros de cada recurso.
- Conexión por **videoconferencia con la oficina de turismo** para orientar y asistir al viajero, en tiempo real, a la configuración del cuaderno del viajero. Este sistema contará con un sistema de cita previa.
- Como alternativa se podrá contar con un **chatbot** en la Web que automatice los procesos de comunicación, simplifique y abaraten la atención 24 horas. Un ejemplo que Gijón/Xixón puede utilizar como referencia para implementar el *chatbot*, es Victoria la Malagueña, desarrollado por el Ayuntamiento de Málaga para facilitar información de la ciudad.

TEC.B2. Beacons para la promoción turística

Responsable	Divertia Turismo
Secundario	Área de Innovación Tecnológica
Prioridad	Baja

La Iniciativa Gijón/Xixón-IN, en el proyecto “Digitalización del Ayuntamiento”, contempla la instalación y puesta en funcionamiento de 600 **beacons** de exterior, que permitirán comunicar, de forma automática, los datos del elemento que representan. Esta red de *beacons* está orientada a una gestión administrativa eficiente de los expedientes administrativos de obras, terrazas y vados. Además, llevará una App destinada a obtener esta información por parte de los ciudadanos y trabajadores municipales. Por tanto, supone una mejora de la gobernanza de la ciudad.

Sin embargo, el plan Gijón/Xixón-in no incluye nada sobre el uso de esta red de *beacons* con fines de promoción de los recursos turísticos del destino, por lo que se



deberían destinar algunas de estas balizas para integrarlas, por ejemplo, con la nueva app de realidad aumentada para el barrio de Cimavilla, relacionándola con la recomendación **TEC.B3.Realidad virtual**, o como complemento a los paneles informativos de la ciudad, ya que la información emitida al teléfono móvil transformada en audio, puede servir también para personas con visibilidad reducida.

TEC.B3. Realidad virtual

Responsable	Áreas de Comunicación Web y de Innovación tecnológica
Secundario	Divertia Turismo
Prioridad	Media

Se aconseja el uso de sistemas de realidad virtual, sirva de ejemplo que el destino tiene muy avanzada la licitación para el desarrollo de una herramienta de realidad aumentada que permita conocer el barrio de Cimavilla.

Este tipo de recursos resultan muy atractivos al turista y permite interactuar con elementos relevantes de la ciudad, por lo que se hace necesario que su licitación se convierta en una prioridad para que pueda estar disponible lo antes posible.

Esta recomendación podría estar relacionada con la **TEC.B2. Beacons para la promoción turística** con el objeto de interpretar la información que emiten dichas balizas.



TEC.B4. Oficina de información turística digital

Responsable	Divertia Turismo
Secundario	Áreas de Comunicación Web y de Innovación tecnológica
Prioridad	Alta

Se debe promover que las oficinas de turismo cuenten con las infraestructuras tecnológicas básicas que permitan mejorar la gestión e interactuar con el turista digital. Es una buena oportunidad que se tenga previsto el cambio de local de la actual oficina de turismo., por lo que se deberían tener en cuenta en el diseño de la nueva las siguientes acciones **prioritarias** a desarrollar:

- **Escaparate interactivo que ofrezca información al visitante las 24 horas** los 365 días al año. Se debe buscar una solución tecnológica para que se preste el servicio en todo momento, incluso valorando implementar algún sistema de asistencia virtual.
- Del mismo modo, se recomienda la **instalación de una pantalla o tótem en el exterior**, que permita seguir dando servicio fuera del horario de apertura de la oficina y al mismo tiempo sirva como canal de venta. Se podría utilizar la tecnología de reconocimiento de voz y gestos en lugar de tecnología táctil, con el objetivo de ser más seguros frente al COVID-19 y otras enfermedades.

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

- **Videowall** conformado por una pared de pantallas de televisión, que van a permitir proyectar vídeos y retransmisiones en directo a través de *streaming* de eventos que estén aconteciendo en Gijón/Xixón.
- **Zona de descargas**, dotada de tecnología NFC y códigos QR para que el visitante se descargue toda aquella información que le resulte de interés para su viaje.
- **Uso de tecnología inmersiva** (*Oculus VR, Global Sapino Cube* etc.), que permita unir las más avanzadas tecnologías con el componente experiencial del turismo (ver, oler, viajar al pasado, etc.). Un ejemplo de aplicación es el Centro de Interpretación Vulcanológico de El Hierro, en el que unas pantallas con sensores *Kinect* reaccionan a los gestos de los visitantes mostrándole los

TEC.B4. Oficina de información turística digital

diferentes contenidos. Se podría contemplar en los pliegos de la app para el barrio de Cimavilla.

- **Libro de visitas interactivo**, que permita al visitante grabar o compartir su experiencia de viaje tanto en redes sociales como con otros viajeros, lo que ayudará a que futuros visitantes de la oficina de turismo puedan hacerse eco de las opiniones y decidir en tiempo real cuál puede ser la ruta a seguir.

Con el objetivo de dar una mayor seguridad a los visitantes tras la crisis COVID-19, la oficina de turismo podría equiparse con la siguiente tecnología:

- Las pantallas podrían estar equipadas con tecnología de **reconocimiento gestual y de voz**, para evitar el contacto físico con las mismas, indicando a la distancia de seguridad, la zona de uso.
- Las pantallas que ofrezcan la posibilidad de comercialización, deberán estar equipadas en la zona de uso de las mismas de un sistema de **pago con tecnología *contactless***.
- Para el acceso a la oficina de turismo se podría contar con un contador de aforo con tecnología térmica, si fuera necesario. Este sistema ofrecerá una señalización lumínica en la entrada que permita o no el paso, en función del estado del aforo.

TEC.B5. Monitorización de los principales puntos de interés turísticos

Responsable	Áreas de Comunicación Web y de Innovación tecnológica
Secundario	Divertia Turismo
Prioridad	Baja

Se aconseja la monitorización de los principales puntos de interés turísticos.

Si bien, en la actualidad, se recogen multitud de puntos de interés turísticos en la herramienta [callejero](#), el siguiente paso supone monitorizarlos, creando un inventario dinámico de los recursos que además de contener la información



TEC.B5. Monitorización de los principales puntos de interés turísticos

invariable (tipo de recurso, localización, etc.) ya disponible, incluya otra de carácter dinámico, como por ejemplo el número de turistas anuales que recibe, las incidencias anuales que ha registrado, etc. Este repositorio común sería un elemento clave para abastecer diferentes soportes tecnológicos y apoyar a los informadores turísticos en la oficina.

En esta línea, sería interesante también recoger en el callejero, las zonas con acceso WIFI público a Internet, monitorizando en los POI's, el número de usuarios conectados en tiempo real.

Además, será importante que se incluyan los datos recogidos de las **balizas y/o códigos QR**, en los puntos de interés que cuentan con ellos, por lo que debería relacionarse con la recomendación **TEC.B2. Beacons para la promoción turística**

Esta información suministrada, resulta de mayor interés tras la crisis del COVID-19, ya que disponer de esta información, en tiempo real, permitirá a herramientas de privados, organizar rutas con corredores seguros o, incluso, organizar su visita de forma más segura al visitante.

TEC.B6. Comercialización digital

Responsable	Divertia Turismo
Secundario	Futuro Consejo Municipal de Turismo, empresariado turístico
Prioridad	Media
<p>Se debe seguir impulsando la comercialización vía Internet de la oferta turística.</p> <p>En este sentido muchas de las empresas turísticas disponen de sus propios canales de venta digitales.</p>	



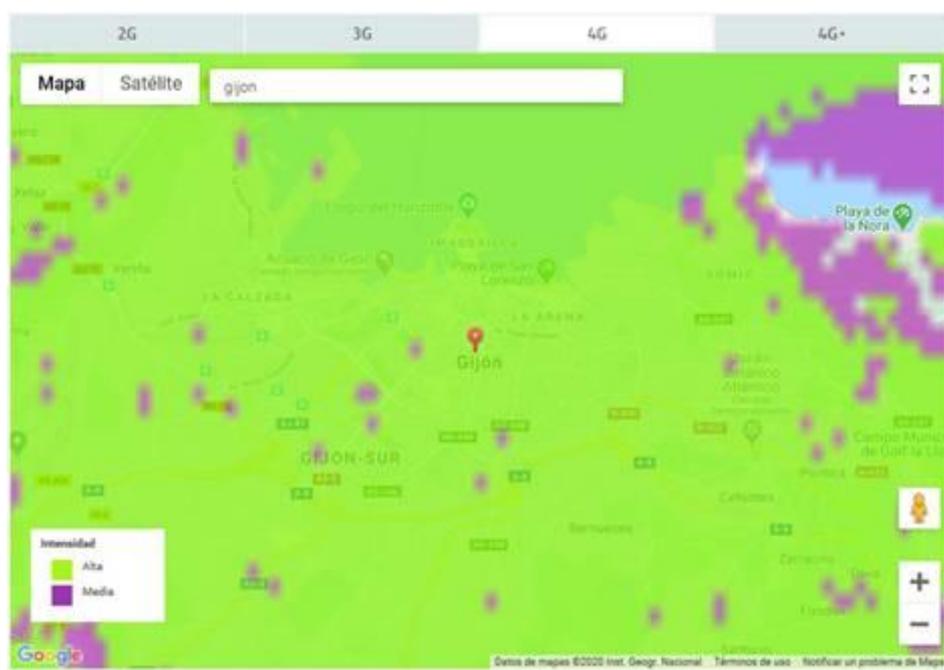
Ámbito C. Infraestructuras tecnológicas

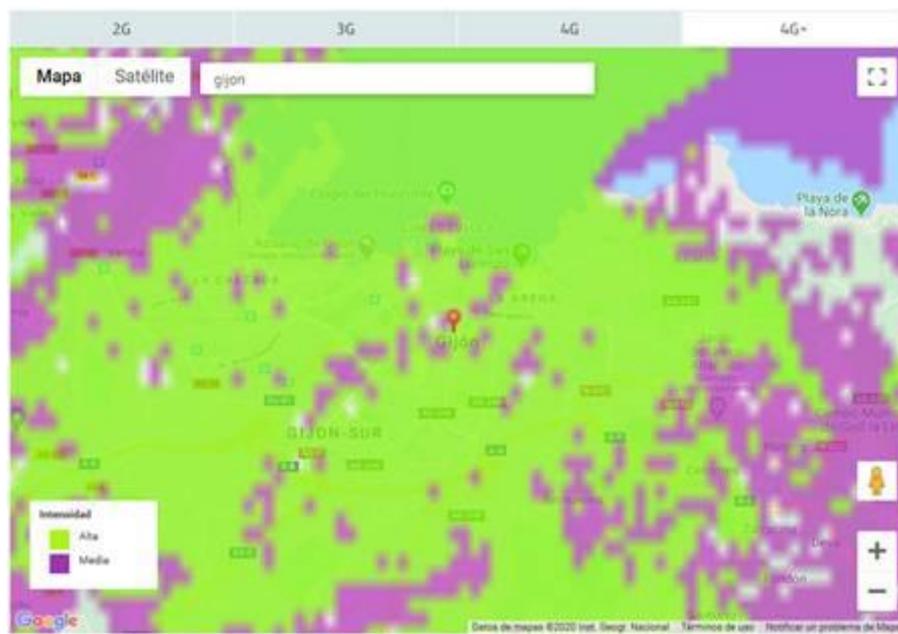
Las infraestructuras tecnológicas desplegadas en un destino son la base para el óptimo aprovechamiento de las nuevas tecnologías en el desarrollo de los Destinos Turísticos Inteligentes. Los turistas demandan conectividad por lo que es importante que cualquier despliegue de infraestructuras tecnológicas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

En este ámbito **el grado de cumplimiento es del 81,7%**.

Conectividad

El despliegue de infraestructuras de telecomunicaciones es uno de los primeros pasos que se deben acometer en el desarrollo de un Destino Turístico Inteligente, ya que funcionan como fuente de conocimiento del comportamiento del turista a través de la huella digital que generan y permiten al destino interactuar con el turista y mejorar la experiencia viajera. Los aspectos más importantes a tener en cuenta son: Penetración de la banda ancha (fibra óptica), disponibilidad de redes wifi y cobertura 4G, que satisfaga las necesidades del turista.





Cobertura 4G y 4G+ en Gijón Fuente: MoviStar

Gijón/Xixón dispone de un **excelente** sistema de telecomunicaciones. Tanto la **cobertura 4G como la 4G+** es muy elevada en casi todo su término municipal, existiendo solo pequeñas zonas de calidad media muy dispersas. Asimismo, no se han reportado problemas en el destino sobre la calidad de su conectividad de fibra óptica.

Además, el Ayuntamiento, tiene una **red de fibra óptica propia** que une 90 edificios municipales muy repartidos por la ciudad (denominados Centros Municipales Integrados) que ofrecen atención al vecino.

Por otro lado, Gijón/Xixón cuenta con una amplia red de puntos de **acceso WIFI público** repartidos por la ciudad. Todos los edificios públicos cuentan con este tipo de recurso, pero además existen más de 20 puntos de acceso en espacios públicos, como por ejemplo los siguientes:

- Parque Isabel La Católica.
- Plaza de la República en El Coto.
- Parque de la Fábrica del Gas.
- Jardines de la Reina y Plaza del Marqués.
- Aparcamiento del Puerto Deportivo.
- Plaza San Miguel.



- Parque de Begoña.
- Puerta La Villa.
- Institutos Pérez de Ayala.
- Piscina del Llano.
- Parque de Las Palmeras.
- Ramón Areces.
- Puerto de Vegarada.
- La Algodonera
- Acuario de Gijón/Xixón.
- Plaza del Humedal.
- Playa de San Lorenzo (Náutico).
- Playa de San Lorenzo (Piles).
- Parque de La Serena.
- Policía Local (Hermanos Felgueroso).
- El Cerillero (Fernando VI).
- Ateneo Obrero de La Calzada.
- Parque Severo Ochoa.
- Parque Calle Torner (Viesques).

Aquellas personas que desean darse de alta en la red wifi, una vez conectados a la red, visualizarán una pantalla de bienvenida en la que deberán darse de alta.

En el caso de que se posean la Tarjeta Ciudadana, introducirán su número y la fecha de nacimiento. Tras validar estos datos, recibirán una contraseña de acceso a la red en su teléfono móvil o email.

En caso de no disponer de Tarjeta Ciudadana, deberá registrarse proporcionando los datos personales en el propio portal cautivo.

La ciudad de Gijón/Xixón obtuvo la subvención del programa WIFI4UE en su primera convocatoria, por lo que, atendiendo a los criterios de esta ayuda, la velocidad de descarga debería ser superior a 30 Mbps.



Además, en el punto de información turística ubicado frente a la Playa de San Lorenzo, se ofrece un punto de acceso WIFI que, tras facilitar la contraseña (no está incluido en la red anterior), es sencilla su conexión. Esta conexión es un poco inestable, pero ofrece velocidades adecuadas de conectividad.



Velocidad WIFI punto de información turística. Fuente: SpeedTest

Una posible mejora es que estos puntos de acceso a la amplia red WIFI, se pudieran geoposicionar en el [callejero](#), ya que podría servir de gran ayuda para los visitantes al destino poniendo a disposición estos datos directamente desde el portal de turismo.

Infraestructura HW

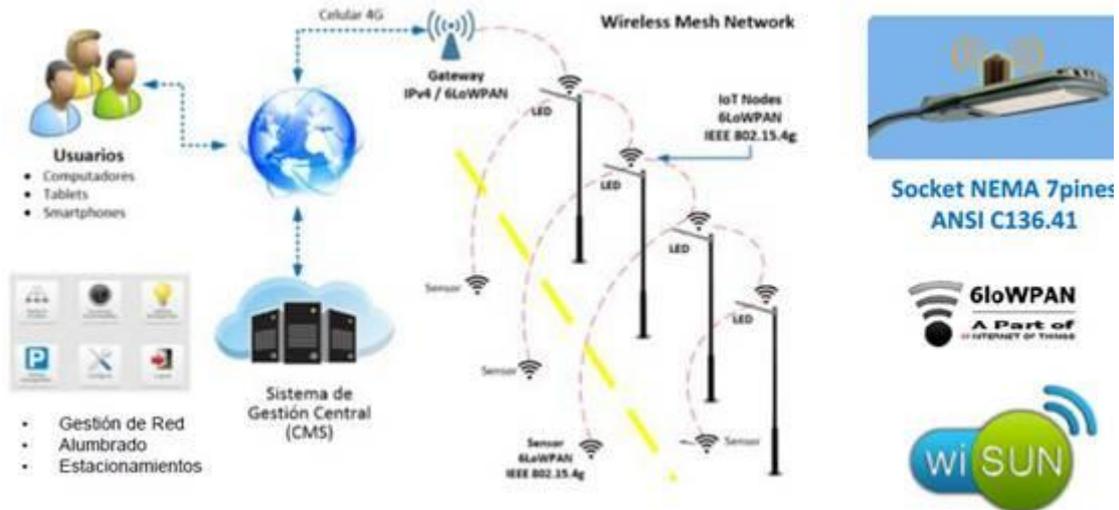
En 2016, el destino adjudicó la sustitución 1250 luminarias en la ciudad a tecnología LED. Comenzaba así un proyecto piloto que pretendía ser el banco de pruebas también del sistema de comunicaciones IoT. En cada luminaria, se incorporó un sistema de comunicaciones denominado **6lowPAN**, que ofrece un mallaje de comunicaciones farola a farola.

Para recoger la información de estas luminarias, se equiparon 10 cuadros de mando con *getways* (dispositivos que actúan de interfaz de conexión) equipados con el sistema 6lowpan, además de tecnología 4G, para enviar todos los datos a la plataforma de gestión.



Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Gijón/Xixón



Red de comunicaciones 6LoWPAN. Fuente: CTdigital

Después de 3 años de pruebas, el destino se ha decidido por ampliar esta red de comunicaciones a toda la ciudad, extendiendo la red a más de 45.000 luminarias y transformando la plataforma de gestión en una plataforma de gestión integrada de la ciudad.

Pero no solo será un cambio de luminarias y establecimiento una red de comunicaciones IoT, sino que además permitirá facilitar información sobre aquellos indicadores clave de una ciudad sostenible (grado de humedad, temperatura, contaminación e incluso del ruido).

Cada estación de medida estará compuesta por un conjunto de sensores específicos para leer parámetros de calidad del aire, así como una placa de control y comunicaciones, que consultará periódicamente dichos valores y los enviará a la plataforma M2M haciendo uso de la red IoT con el protocolo 6LowPAN de ciudad.

Básicamente, se contempla en cada unidad sensores para medir: Temperatura, Humedad, O2, Presión atmosférica, CO2, O3, NO2, H2, NH3, CO y CH4.

Además, se prevé que esta red de comunicaciones sirva para la conexión de otro tipo de verticales que permitan el avance del destino hacia una ciudad inteligente.

En este sentido, el Plan Gijón/Xixón-IN, contempla incorporar 4 verticales adicionales: **eficiencia energética de edificios** (eficiencia energética de 100 viviendas particulares y 150 comercios), **calidad del aire**, que se encargará de monitorizar en tiempo real los



parámetros medioambientales en distintos puntos del área seleccionada y la **movilidad** de la ciudad.



Verticales Plataforma Gestión Integrada de ciudad. Fuente: Memoria Técnica Gijón-INN

Actualmente hay desplegadas varias estaciones de medición de la calidad del aire en distintos puntos de la ciudad, una de ellas móvil. Estas, miden de forma continuada la concentración de una serie de contaminantes (NO, SO, PM10, M25, O3), además de una serie de parámetros atmosféricos (presión isobárica, temperatura, precipitaciones, dirección e intensidad del viento). Los resultados de las mediciones se publican de manera periódica en el portal municipal, en un [mapa interactivo](#) y en conjuntos de datos abiertos en el portal de transparencia.

Además, la iniciativa Gijón-IN, recoge un proyecto completo sobre **calidad del aire inteligente**, que incluirá la instalación de nuevas estaciones de medición, la implantación de un vertical de control de las mismas y la elaboración de una aplicación móvil para la consulta, en tiempo real, de las características de calidad del aire.

Estas estaciones no tienen la capacidad de medir alérgenos y por lo tanto no se dispone de esa información en tiempo real, que puede ser de gran interés para visitantes y ciudadanos.

Otro de los verticales contemplados en el proyecto Gijón/Xixón-IN, es la **monitorización energética** de 150 viviendas, 100 comercios y todos los edificios municipales.

Cada edificio, hogar o vivienda, tendrá un conjunto de sensores específicos para leer parámetros de consumos de energía y actuadores de control de dichos parámetros. Además, contarán con una placa de control y comunicaciones que consultará periódicamente dichos valores y los enviará a la plataforma M2M haciendo uso de la red IoT de ciudad.

Básicamente se contempla en cada edificio lo siguiente:

Hogar:

- 1 medidor Meter monofásico Open IoT 6LoWPAN – IP compatibles
- 4 multisensores IoT 6LoWPAN, con capacidad de captar distintos parámetros ambientales, tales como temperatura, humedad, iluminación, presencia y ruido
- 5 enchufes inteligentes, con medidor de consumo y actuador, con conexión a red Open IoT 6LoWPAN
- 1 *gateway* para conexión de red capilar (max. 200 nodos) a Internet (vía *router* con acceso a Internet).

Comercio:

- 1 medidor Meter monofásico Open IoT 6LoWPAN – IP compatibles
- 2 multisensores IoT 6LoWPAN, con capacidad de captar distintos parámetros ambientales, tales como temperatura, humedad, iluminación, presencia y ruido
- 3 enchufes inteligentes con medidor de consumo y actuador, con conexión a red Open IoT 6LoWPAN
- 3 elementos de control de iluminación con conexión a la red Open IoT 6LoWPAN
- 1 *gateway* para conexión de red capilar (max. 200 nodos) a Internet (vía *router* con acceso a Internet).

Edificios Municipales:

- 3 medidores Meter trifásicos Open IoT 6LoWPAN – IP compatibles

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Gijón/Xixón

- 25 multisensores IoT 6LoWPAN, con capacidad de captar distintos parámetros ambientales, tales como temperatura, humedad, iluminación, presencia y ruido
- 50 enchufes inteligentes, con medidor de consumo y actuador, con conexión a red Open IoT 6LoWPAN
- 10 elementos de control de iluminación, con conexión a la red Open IoT 6LoWPAN
- 1 *gateway* para conexión de red capilar (max. 200 nodos) a Internet (vía router con acceso a Internet).

Por otro lado, el destino cuenta con contenedores marrones que sólo son accesibles utilizando la tarjeta ciudadana para la apertura de una **cerradura electrónica** instalada en ellos. De esta forma se garantizan que sólo se depositen de verdad restos orgánicos y sirviendo, asimismo, para monitorizar la zona y el uso.

Además, este tipo de cerraduras permiten su programación, de tal forma que se pueda realizar su apertura sólo en una franja horaria. Esto es muy útil en los contenedores de materia orgánica en determinadas épocas del año, ya que son los que más olores generan.

La monitorización del uso de esta tarjeta está permitiendo a su vez, el estudio de la implantación una tasa que sea más justa con el uso de cada ciudadano, teniendo en cuenta el volumen de basura generada y su capacidad de reciclaje.

En determinadas áreas estratégicas del sistema de **control de abastecimiento de aguas**, se han instalado **válvulas provistas de sistemas de control** que, conectadas a una red integrada que incluye sensores en depósitos y otros dispositivos, permiten regular el paso de agua de forma automática para alcanzar los niveles prefijados. El sistema tiene también la capacidad de emitir avisos en caso de avería y otras incidencias. Este conjunto de dispositivos permite la obtención de una batería de indicadores útil para el mantenimiento y la mejora de la gestión de la red.

En el año 2013 se implanta de un **sistema de riego** de zonas verdes gestionado de manera remota y centralizada. Se desarrolló en cuatro fases y la primera, a modo de prueba piloto, se inició en nueve zonas verdes del área Roces-Montevil.

El proyecto consistía en la instalación de unos nuevos programadores de riego que se encontraban permanentemente conectados a un servidor central desde el que se les enviaban las programaciones del riego de una zona verde. Esto permitía modificar en tiempo real, el funcionamiento de todos los programadores sin tener que acudir a cada

uno de ellos de manera manual. Además, y apoyándose en los datos recogidos por una estación meteorológica instalada en la Empresa Municipal de Servicios de Medio Ambiente Urbano de Gijón, S.A. (EMULSA), permitía modificar dichas programaciones de manera automática acorde con las condiciones climáticas y las necesidades reales de las zonas verdes.

La puesta en marcha de este sistema de control de riego ha permitido un uso más racional del agua, adecuando las programaciones de riego a las previsiones de lluvia o necesidades del terreno.

La plataforma donde se conectarán todos estos verticales, ha sido diseñada de modo que sea escalable, por lo que se pueden incorporar nuevos verticales con facilidad en el futuro. Esto favorecerá la participación de emprendedores (comercios, ascensores, etc.) que quieran incorporar su tecnología a la red.

Cátedra Gijón/Xixón Smart Cities

La **Cátedra Milla del Conocimiento: Gijón/Xixón Smart Cities**, pretende fomentar el desarrollo de tecnologías e infraestructuras que garanticen un incremento de la calidad de vida de los ciudadanos, un uso eficiente y sostenible de los recursos y una participación ciudadana activa. La cátedra está financiada por el Ayuntamiento de Gijón/Xixón y vinculada a la Escuela Politécnica de Ingeniería.

Partiendo de estas premisas, desde la Cátedra Milla del Conocimiento Gijón/Xixón **Smart Cities**, se potencia el desarrollo de las siguientes áreas:

- Redes inteligentes (SmartGrids) que permitan la integración y gestión eficiente de los recursos energéticos, fomentando el uso de la generación distribuida basada en fuentes renovables, los sistemas de acumulación de energía y la instalación de puntos de recarga de vehículos eléctricos.
- Edificios sostenibles y con impacto casi nulo en el entorno urbano, fomentándose la integración de tecnologías que permitan el desarrollo de los denominados *Nearly-Zero Energy Buildings* (nZEB), lo que incluye tecnologías de generación y acumulación, pero también sistemas de comunicaciones que permitan realizar una gestión energética integral a nivel de edificios.
- Sistemas de tratamiento y gestión de la información, que permitan la gestión autónoma e inteligente de la información generada a nivel de ciudad. Se fomentará el desarrollo de sistemas que puedan centralizar toda la información obtenida de

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Gijón/Xixón

fuentes heterogéneas (sensores inteligentes, *SmartMeters*, Redes Sociales...), extraer conocimiento de la misma y ponerlo al servicio de los ciudadanos.

- Canales de comunicación robustos, seguros y eficientes entre los diferentes agentes en el ámbito urbano, prestando especial atención a la ciberseguridad, que será un campo crítico para una implementación exitosa del concepto de *SmartGrids*.
- Sistemas de movilidad urbana eficientes que fomenten los sistemas de transporte sostenibles, gestionen el tráfico de forma inteligente, mejoren la accesibilidad y reduzcan el impacto ambiental. Deberá fomentarse la participación de la sociedad en general, y en particular, la de las empresas y las administraciones públicas ya que en muchos casos la implementación real de estos conceptos requiere un cambio en la regulación.

En estos momentos se está trabajando con la Fundación Phoenix-Contact de Alemania, (proyecto en el que se tiene trabajando a dos doctorandos financiados por esta Fundación y el Principado de Asturias) para conseguir **una red IoT, con tecnología blockchain**, basado en una capa de comunicación P2P.

Se lleva trabajando en este proyecto 6 meses y se prevé que se extienda por 3 o 4 años más. Actualmente ya se tiene la plataforma de codificación *blockchain* y pudiendo realizarse de forma manual la compra y venta de valores energéticos.

El objetivo es automatizar esta compra-venta, programando un algoritmo, basado en la teoría de juegos, que permita la negociación automática. Por el momento ya se tiene un algoritmo que funciona, pero que su capacidad aún es muy simple.

Una vez funcione este sistema, se pretende aplicar, por un lado, a la eficiencia energética de edificios, controlando sus contadores inteligentes y, por otro, a la recarga de vehículos eléctricos, en colaboración con la compañía EDP.

Otros proyectos de menor entidad en los que se trabaja son:

- Crackear sistemas de conducción autónoma por GPS, para mejorar su seguridad.
- Junto con ThyssenKrupp, en un sistema de monitorización, análisis y gestión, de ascensores con regeneración y acumulación de energía.

Desde la Cátedra *Smart Cities* no se trabaja exclusivamente en la investigación, sino que también se tiene como líneas de trabajo la formación tecnológica (fundamentalmente su master, que se organiza dentro de los cursos de verano de la Universidad) y la de la difusión ciudadana, realizando talleres dirigidos a personas

especializadas o agentes sociales y ciudadanos. Además, se hacen talleres en colegios e institutos, con la actividad incluida de una visita al laboratorio de la cátedra.

Laboratorio de la cátedra Smart Cities (Gijón/Xixón Demo Lab):

Consiste en un sistema IoT cerrado, idéntico al de la ciudad de Gijón/Xixón, que sirve para hacer pruebas de proyectos pilotos con el sistema de comunicaciones 6lowPAN.

Debido a la entidad innovadora del municipio, son muchas las empresas interesadas en probar su tecnología en la ciudad, por lo que el ayuntamiento ha establecido un sistema de pruebas previas para todos los proyectos pilotos seleccionados que quieran hacerlo. Este sistema consta de las siguientes fases:

- Fase 1: Pruebas en el laboratorio de compatibilidad.
- Fase 2: Pruebas en el Espacio Demostrador (parcela habilitada por el Ayuntamiento en el Parque Tecnológico).
- Fase 3 despliegue en la ciudad.

El procedimiento de selección de estos proyectos se encontraba en marcha en el momento de la redacción de este informe.

Espacio Gijón/Xixón Conecta

Como una actividad central de difusión de la Cátedra, se organizó el Espacio Gijón/Xixón Conecta, que comenzó a funcionar en diciembre de 2019 en el parque de Begoña, donde se instalaron riegos inteligentes, paso de peatones, sensores de ruido y luminarias. Como presentación, en este espacio se realizó una actividad, que descargándose la aplicación [Conecta Gijón/Xixón](#) (se instaló señalética distribuida por todo el parque con códigos QR enlazando a la aplicación), y aplicando técnicas de gamificación (por cercanía por GPS), se proponía una especie de gincana con el que se iban abriendo o cerrando la fuente de riego, se activaba el paso de peatones o se encendían, apagaban o ajustaba la iluminación de algunas farolas.

Este espacio aún sigue operativo.



Cartelería de Conecta Gijón en Parque de Begoña. Fuente: Imágenes tomadas por SEGITTUR

Movilidad

Gijón/Xixón tiene un transporte público urbano que cuenta con una flota de autobuses con GPS embarcado, que permite obtener no sólo su posición en tiempo real, sino también la situación circulatoria de las calles por las que transita. Esta red de sensores, junto con los embarcados en vehículos municipales, otorga una información muy valiosa de la movilidad de vehículos.

Con anterioridad ya se analizó el sistema de información del transporte público urbano, por lo que este apartado se centrará en los vehículos de uso compartido, que han ganado terreno en los últimos meses en la ciudad de Gijón/Xixón.

El primero fue **Gijón/Xixón Bici**, el sistema público de bicicletas compartidas que el Ayuntamiento de Gijón/Xixón ponía en marcha en julio de 2004 y que convertía al destino en la segunda de España en ofrecer este servicio gratuito de movilidad sostenible.

Con este sistema se encuentran a disposición de los vecinos 64 bicicletas repartidas en 8 estaciones. El servicio es completamente gratuito y el usuario que quiere recogerla, sólo tiene que identificarse con la Tarjeta Ciudadana, introducir el pin y la bicicleta se libera. Tras su uso, se debe dejar en la estación más cercana a la finalización del trayecto.

Existe otro servicio de compartición de bicicletas: **Tucycle**. Este servicio se puso en marcha en junio del año 2018. Oferta 150 bicicletas repartidas en 43 estaciones que no necesitan de infraestructura física pero sí tiene reservado un espacio físico. Se desbloquean con una aplicación propia. Las bicicletas están geolocalizadas y se ofertan con dos tarifas, por lo que, a diferencia del servicio municipal, no es gratuita.

Ninguno de los dos servicios ofrece **bicicletas eléctricas** por el momento.

Existe, también, un servicio compartido de patinetes eléctricos a través de la empresa [Reby](#). Empezó a funcionar el pasado 12 de julio como prueba piloto con Tucycle, repartiendo cerca de 100 unidades entre sus aparcabicis. Los patinetes están geolocalizados y se pueden activar con una aplicación propia para el móvil.

Con respecto al *carsharing*, la empresa [Guppy](#) fue la primera en implantarse en la ciudad en agosto del año 2019, repartiendo por la ciudad 50 vehículos 100% eléctricos y con autonomía para más de 200 kilómetros. La recarga de estos vehículos es gratuita en los nueve puntos que EDP tiene en Gijón/Xixón.

Posteriormente se implantó en la ciudad [Himobility](#), que ofrece además de carsharing, motosharing en el destino.



Plano de ubicación de paradas y disponibilidad de vehículos. Fuente: App Himobility

Con respecto a los aparcamientos, Gijón/Xixón cuenta con zona ORA desde 2002. Esta área se divide en 12 zonas distribuidas por la ciudad. Para el pago de esta modalidad de aparcamiento, se utiliza la app **EysaMobile**, que facilita la gestión del estacionamiento sin necesidad de localizar y acercarse a un parquímetro. No sólo facilita el pago del estacionamiento, sino que también, elimina molestias en gestiones relacionadas, como son la ampliación del tiempo de estacionamiento y la anulación de



denuncias. Su principal inconveniente es que no se encuentra disponible en Android, lo que dificulta el acceso a una parte importante de la población.



Distribución de las zonas de la ORA. Fuente: Ayuntamiento de Gijón

Con respecto a las infraestructuras de **recarga de vehículos eléctricos**, el destino cuenta con una red pública de la empresa EDP, que consta de 26 puntos de recarga (PdR).

El uso de estos puntos es a través de la app [Moveon](#), en la que hay que registrarse para poder recargar.

El uso de estos puntos públicos tiene distintos sistemas. Actualmente se están tramitando dos solicitudes de instalación de 13 PdR nuevos que estarán instalados en el segundo semestre de 2020:

- EDP para instalar 10 PdR nuevos de recarga convencional y semirrápida
- Iberdrola para instalar 3 PdR de recarga rápida.

Estos 30 puntos de recarga eléctrica no se encuentran geoposicionados en su totalidad en el callejero, por lo que sería interesante que fuera actualizado.



Seguridad

La policía local cuenta con una avanzada sala, completamente informatizada, desde la que también se controlan 70 cámaras de vigilancia y de tráfico, que observan prácticamente toda la ciudad.

Sin embargo, a pesar de disponer de esta tecnología, no se basa en sensórica distribuida por la ciudad, lo que no permite ofrecer en tiempo real el estado de las vías públicas de la ciudad, pero que podrá quedar subsanado gracias al proyecto **“Ciudadanos como sensores”**, que permitirá monitorizar su comportamiento y mostrarlo en tiempo real.

Además, como parte de la iniciativa Gijón-IN, se planea instalar sensores de ocupación en aparcamientos reservados a personas con movilidad reducida o en puestos de carga de vehículos eléctricos.



RECOMENDACIONES PARA EL PLAN DE ACCIÓN

TEC.C1. Desarrollo del proyecto Vía Pública Inteligente

Responsable	Área de Innovación tecnológica
Secundario	Área de Informática
Prioridad	Alta
<p>Son varios los programas puestos en marcha en la ciudad que utilizan sensores y requieren de un cuadro de mando único que permita la visualización de todos sus datos y permitan tomar decisiones, bien de forma manual, bien utilizando la Inteligencia Artificial para iniciar acciones concretas.</p> <p>En el Plan Gijón/Xixón-IN se contempla esta fusión en plataforma unificada en el proyecto AC1 PR9. Vía Pública Inteligente que tiene como objetivo la gestión de los elementos existentes en la vía pública, de una forma integrada, con los verticales inteligentes distribuidos por la ciudad.</p> <p>El cuadro de mando de esta plataforma se deberá integrar en el mismo espacio que el destinado para la recomendación TEC.C2. Centro de Control Integral.</p>	

TEC.C2. Centro de Control Integral

Responsable	Área de Innovación tecnológica
Secundario	Área de Informática
Prioridad	Media
<p>La incorporación de sistemas de información y gestión en tiempo real en los diferentes servicios de la ciudad (alumbrado, riego, mantenimiento de edificios, tráfico, movilidad, etc.) implica la necesidad de tener un Centro de Control Integral para gestionar de manera eficiente y coordinada estos servicios.</p> <p>Para ello se requiere un espacio físico que permitirá alojar los puestos y</p>	



herramientas de gestión integral de todos los servicios e iniciativas inteligentes de la ciudad, además del personal técnico especializado en la plataforma de datos de ciudad inteligente y los servicios de ciudad integrados. Para la puesta en marcha de este centro, se puede utilizar como base el Centro de Coordinación Integral de Servicios.

Los servicios de ciudad inteligente identificados en el seno del Ayuntamiento y que se podrán coordinar en este espacio, son los relativos a la gestión de incidencias en vía pública, servicios de mantenimiento de la ciudad, control inteligente de riego, control de calidad del aire, control del ruido urbano, policía, tráfico, movilidad y redes sociales, entre otros.

En este servicio se integrará además la futura plataforma recogida en la recomendación **TEC.C1. Desarrollo del proyecto Vía Pública Inteligente.**

TEC.C3. Playas inteligentes

Responsable	Divertia Turismo
Secundario	Áreas de Innovación tecnológica y de Informática
Prioridad	Alta

Gijón/Xixón es un destino pionero a nivel mundial al disponer ya desde comienzos de junio de 2020 de una plataforma Web para controlar el aforo en las playas urbanas gijonesas, a causa de la situación creada por el COVID, se **denomina Play.as**, a través de un navegador Web (tablet, móvil o ordenador) o de las pantallas y paneles informativos del destino, los ciudadanos y visitantes pueden consultar la información de aforos, condiciones de las playas (mareas, calidad del agua,..).

Se aconseja **seguir desarrollando la iniciativa** e integrar este servicio en el futuro Centro de Control Integral, en el marco del proyecto Smart City.

Una **playa inteligente** se define como un recurso donde se aplica tecnología e innovación, adaptándola a sus características específicas, para convertirlas en un espacio más amable y orientado a satisfacer las necesidades del usuario y con la finalidad de mejorar la experiencia gracias a una gestión más eficiente.

Las playas inteligentes son un espacio más sostenible, más accesible, más seguro y

TEC.C3. Playas inteligentes

con mayor capacidad para detectar las necesidades y responder a las expectativas del usuario mediante nuevos servicios y utilidades. Desde un punto de vista social, la playa inteligente ofrece soluciones y beneficios a diferentes colectivos o agentes:

- El usuario obtiene una mejor experiencia gracias a la accesibilidad, seguridad y disponibilidad de servicios de valor añadido.
- Las empresas que ofrecen servicios, se benefician del uso de la información para mejorar su competitividad y aprovechan las infraestructuras tecnológicas para planificar y desarrollar nuevos servicios.
- Los gestores del destino (administración local) consiguen información que facilita el análisis y la planificación de sus recursos públicos para mejorar la gestión, ahorrar costes y desarrollar un modelo más sostenible.

Trabajar para implantar una playa inteligente, permite trabajar en varios ámbitos:

- **Movilidad**, gestionando los accesos a la playa con tecnología que mida la capacidad de aparcamientos del entorno y redirija al tráfico a las zonas con más aforo. También, aparcabicis seguros que den información del nivel de ocupación de cada uno de ellos en tiempo real, o de información del transporte público.
- **Sostenibilidad**, trabajando sobre la gestión de residuos, con sensores sobre el nivel de ocupación de contenedores y papeleras que permita programar su vaciado. Del mismo modo, es posible sensorizar el estado de la arena (sustrato) y adecuar los servicios de limpieza a las necesidades reales.
- **Accesibilidad**, con la instalación de rampas adaptadas y de pasarelas en la arena con líneas guía o la señalización mediante balizas *bluetooth* o señalización acústica. Además, se debe desarrollar un modelo de Información accesible con descripciones del entorno de la playa en los sistemas de información turística, que puede complementarse con audio guías geolocalizadas, disponibles a través de apps de descarga gratuita.
- **Seguridad**, para la que se pueden adaptar las siguientes soluciones:
 - La vigilancia mediante drones que permitan controlar tanto a los bañistas como a las embarcaciones que navegan por la zona, todo ello monitorizado en tiempo real desde los servicios de socorrismo.



TEC.C3. Playas inteligentes

- Dispositivos wearables o pulseras geolocalizadas que permitan evitar la pérdida de menores.
- Monitorización en tiempo real con sensores UVA que permita hacer recomendaciones a los bañistas. También se puede monitorizar la temperatura.
- Boyas Inteligentes, que permitan detectar la proximidad de embarcaciones, que midan el estado del mar y alertar sobre la conveniencia o no del baño, que detecten la presencia de medusas o midan la calidad del agua.
- Sistema electrónico de control de aforo, que permita mantener la distancia social de seguridad.

Acción relacionada con **TEC.C2. Centro de Control Integral.**

Ámbito D. Sistemas de conocimiento turístico

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

En este ámbito **el grado de cumplimiento es del 85,7%**.

Inteligencia turística

El destino dispone de un amplio y adecuado conocimiento tanto de su oferta como de su demanda turística.

Y avanza además de forma alineada en el desarrollo de la inteligencia turística y la aplicación de la tecnología con el componente **Turismo inteligente** de la iniciativa Gijón-IN, busca la creación de una nueva red social de turismo inteligente, una solución que conecte a los ciudadanos y a los visitantes, mediante los intereses de la suma de turistas que eligen Gijón/Xixón como ciudad destino.

Además, contempla una solución informática destinada al turismo y su implementación (puesta en marcha y formación a todos los agentes implicados, en especial hostelería y comercio) dentro de iniciativa Gijón-IN, tanto en formato Web, como aplicación móvil.

Usará algoritmos de **inteligencia artificial, Big Data y analítica predictiva** para poder ajustar y conocer la oferta y demanda en tiempo real, tanto de forma global como individual, permitiendo aplicar personalizaciones al turista basado en sus preferencias reportadas y la información proporcionada.

El sistema estudiará el perfil que va construyendo de cada usuario en función de su actividad y le realizará una serie de propuestas, dinámicamente, con los recursos turísticos más interesantes para el perfil del visitante. Dicho perfil se irá refinando con cada actuación, cambiando en consecuencia las sugerencias mostradas.

Por su parte, el sector turístico local podrá tener acceso a parte de la herramienta, que les mostrará la previsión del sistema en cuanto al uso de sus servicios, permitiéndoles anticiparse a la demanda. Esta herramienta permitirá distribuir a los turistas, potenciado los recursos menos conocidos.

El teléfono móvil, en esta solución, se convierte en un elemento más, al aunar su uso como un canal más de acceso a la funcionalidad y fuente de información, con la capacidad para personalizar la oferta en función del posicionamiento GPS del turista, añadiendo una capa más de personalización que permitirá añadir riqueza a la calidad de la oferta presentada, evitando sobrecargarle con información alejada de su núcleo de interés.

Beneficios posibles:

- Los turistas dispondrán de una App móvil, un sitio Web que se sustentan sobre una plataforma que maneja el concepto de “universo personal”, para ofrecer información adaptada a sus preferencias.
- Los agentes locales podrán ofrecer a los turistas ofertas e información geoposicionada y adaptada a los gustos del turista.
- El Ayuntamiento dispondrá de un sistema que integrará a todos los elementos que intervienen en la experiencia turística, integrado con la información procedente de datos abiertos y con un sistema inteligente de recomendación.
- La información de la herramienta, vendrá suministrada por varias vías:
- La Administración y por todos los agentes del sector turístico
- Los turistas o los ciudadanos que será aprovechada para generar nuevos contenidos de valor añadido.

La herramienta tendrá también en cuenta la fase del viaje en la que se encuentra el visitante (antes, durante, después) como un elemento más a tener en cuenta a la hora de personalizar el contenido. Además, se utilizarán sistemas para geolocalizar la información y usar gamificación para incitar al uso de la herramienta.

Esta herramienta supondrá un avance en inteligencia turística del destino que, en la actualidad, se encuentra perfectamente desarrollada al integrar fuentes del INE y SITA en un sistema propio, al que se suman los datos de las encuestas realizadas a los visitantes en la oficina de turismo y la ofrecida por el sistema de inteligencia turística, que, con su cuadro de mando, ofrecerá información de muy alto valor. Toda esta información actualmente sirve de base, junto con los datos difundidos en los informes anuales que les realiza la empresa Invesmark para Divertia Turismo que ofrecen amplia información sobre el perfil del turista, la demanda y la oferta turística.



RECOMENDACIONES PARA EL PLAN DE ACCIÓN

TEC.D1. Turismo Inteligente

Responsable	Divertia Turismo
Secundario	Áreas de Comunicación Web y de Innovación tecnológica
Prioridad	Media

Se aconseja implantar la acción 4: Turismo Inteligente del Plan Gijón-IN.

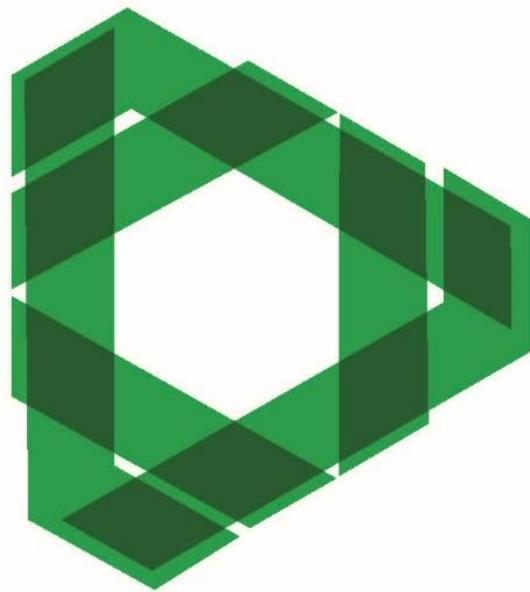
El objetivo general de esta actuación es la creación de una nueva red social inteligente que conecte la ciudad mediante los intereses de la suma de turistas que visitan Gijón/Xixón. El proyecto dará forma a lo que ya se denomina "*Smart Tourist*" y consiste en crear un nuevo modelo de *Smart City* en el que la persona es el centro. La oferta y la demanda usan Inteligencia Artificial conectando personas, intereses, productos, información, empresas, servicios públicos y Ayuntamientos en un único entorno.

Un nuevo modelo de turismo, personalizado, con canales de comunicación directos, inspiración en tiempo real para la oferta turística. Se invita al turista a descubrir aquellos lugares que de forma directa o indirecta son identificados como interesantes para los algoritmos de Inteligencia artificial. Se crea un canal de comunicación bidireccional donde el turista puede participar de la construcción de la oferta, y donde la demanda se inspira en el devenir del momento.

Además, permite organizar la agenda evitando las horas de posible saturación de recursos turísticos y permite organizar el tiempo para descubrir otros que no suelen ser tan visitados pero que pueda ser del interés del visitante.

En la etapa COVID-19, esta herramienta adopta mayor relevancia, por lo que se recomienda su implementación en el destino y su integración con la plataforma Smart City, estableciéndose una estrecha relación con la recomendación **TEC.C1. y la TEC.B6.**

Por otro lado, esta medida podría generar corredores seguros en las rutas definidas para el visitante, por lo que supondría reforzar la seguridad y, por tanto, la confianza y tranquilidad de este.



SOSTENIBILIDAD



4.4.1. Grado de cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad

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

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



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

El **grado de cumplimiento** de los requisitos analizados en el **eje de Sostenibilidad es del 92,6%**.

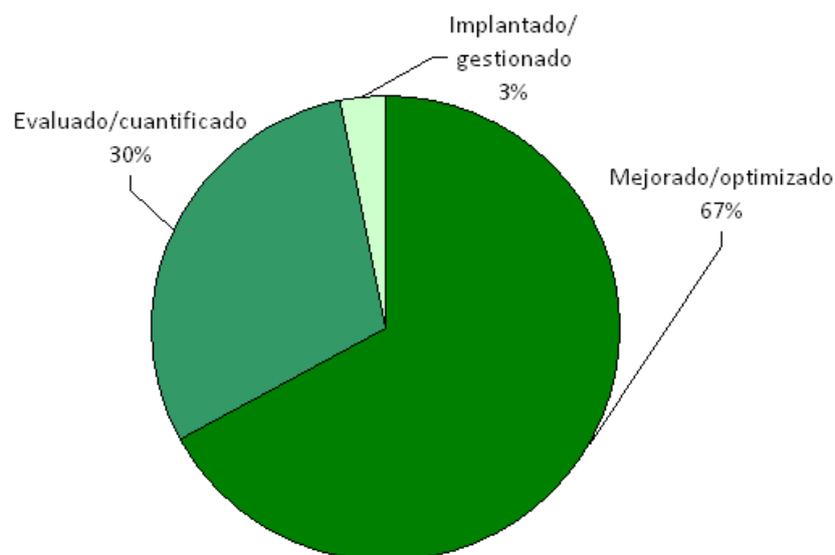
El destino es referencia de saber hacer y buenas prácticas para otros destinos.

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

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

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

Evaluación cumplimiento sostenibilidad



Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR



En cuanto a los cuatro ámbitos de evaluación del eje, destaca positivamente que todos ellos superan el 80%, resaltando la **Conservación y mejora del patrimonio cultural (96,7%** de grado de cumplimiento), seguido de la **Conservación y mejora ambiental (94,2%)** de la **Gestión de la Sostenibilidad turística y disponibilidad de instrumentos de turismo sostenible (93,5%** de cumplimiento) y finalmente del **Desarrollo en Sostenibilidad socioeconómica del destino y economía circular (88,0%** de grado de cumplimiento).

Ámbitos de evaluación de la sostenibilidad



Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR

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

4.4.2. Diagnóstico y recomendaciones por ámbitos de evaluación

Ámbito A. Instrumentos de política de turismo responsable y sostenible

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

En este ámbito **el grado de cumplimiento es del 93,5%**, refleja que el destino ha realizado un importante trabajo en políticas turísticas responsables y sostenibles.

Planificación y monitorización

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

Y se ha comprobado que Gijón/Xixón tiene una excelente proactividad y convicción respecto a su conversión en Destino Turístico Inteligente (DTI) y para ello cuenta con un **ente gestor responsable** de todo el proceso, que es el Área municipal de Turismo con su instrumento de política turística [Divertia Turismo](#), además de una adecuada y documentada estrategia de política turística sostenible y responsable con objetivos y líneas de actuación.

El ente gestor, Área de Turismo, cuenta con una política turística sólida, que trabaja con el sector privado en un turismo responsable y sostenible, alineado con los [17 ODS](#) de Naciones Unidas en la Agenda 2030.

Respecto al eje de Sostenibilidad, varios son los documentos referentes en donde se recoge una **estrategia turística sostenible y responsable** de forma planificada:

- A) El [Plan de Acción de Turismo de Gijón/Xixón 2016-2020](#), que será actualizado de cara a 2021 (Estrategia y Plan de Actuaciones 2020-2022).
- B) Plan de Acción de Turismo Sostenible de Gijón/Xixón 2019 y el Decálogo de Turismo Sostenible de Gijón/Xixón.
- C) Plan de Marketing Turístico de Gijón/Xixón 2016-2020, en elaboración el de 2021-2025.
- D) El Plan [Smart City Gijón/Xixón](#) con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas.
- E) El Plan [Gijón IN](#) de Ciudad Innovadora, Inteligente e Integradora.
- F) La [Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado](#), (EDUSI), Gijón, ciudad atlántica +, trabaja por un entorno más sostenible medioambiental y socialmente.
- G) Plan [Estratégico de Gijón 2016-2026](#) con objetivos de ciudad abierta, conectada y sostenible.
- H) Actualización del [Plan de Ordenación Urbana](#) de Gijón/Xixón.
- I) [Plan Acción para la Energía Sostenible \(incluye las Fichas de actuación\)](#)

Además, Gijón/Xixón está alineado con el [Plan de Turismo sostenible de Asturias](#), siendo vanguardia en el Principado en turismo responsable con sus planes de acción.

Gijón/Xixón se esfuerza por ser un destino de todos y para todos. Sector público y privado trabajan para defender los valores de la accesibilidad y sostenibilidad en la oferta de ciudad ofreciendo a los visitantes un [turismo responsable](#).



SEGITTUR
turismo e innovación

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Gijón/Xixón



:Divertia

Gijón | Turismo

PLAN DE ACCIÓN DE TURISMO DE GIJÓN/XIXÓN 2016-2020

Programa de Turismo Sostenible del Principado de Asturias. Fuente: Turismo de Asturias.

Plan de Acción de Turismo de Gijón/Xixón 2016-2020, Fuente: Turismo de Gijón/Xixón.

Antes de la elaboración de estos documentos de planificación, el destino ya había asumido su compromiso por la sostenibilidad integral mediante la redacción de la [Agenda 21](#), aceptando la Carta de Aalborg de 1994 en el año 1998. Gijón es una ciudad que forma parte del [Pacto de los Alcaldes por el clima y la Energía](#) (PACE).

Resaltable que Gijón/Xixón, colabora intensamente con el sector académico en aras a la sostenibilidad y cuenta con una [Cátedra Xixón Sostenibilidad](#) con la Universidad.

Se da una intensa colaboración pública-privada y concienciación en sostenibilidad a las empresas: se participa en el [proyecto Impulsa Empresas EcoCircular](#).



Cartel jornada economía circular. Fuente: Ayuntamiento de Gijón

Resaltable que Gijón/Xixón tiene un Consejo Sectorial de Medioambiente, que se reúne cada dos meses.

Además, se cuenta con el apoyo e impulso en todo este proceso del Gobierno del [Principado de Asturias](#).

Y en turismo Gijón/Xixón refleja su firme compromiso en sostenibilidad además con:

- [Carta de Turismo Responsable firmada por Gijón](#)
- [Compromiso Biosphere Gijón/Xixón sello](#) de Biosphere World Urban Destination. (Renovado en 2020).
- [Decálogo Gijón Servicios Turísticos Responsables](#)
- Decálogo Gijón Eventos Responsables.
- Turismo de Gijón, además cumple la Norma UNE 187007, dirigida a Patronatos Turísticos.

En enero 2020 se presentó el [Plan de trabajo en el Área de turismo de Gijón](#), apostando por su conversión a DTI, reforzando así su política de turismo responsable.

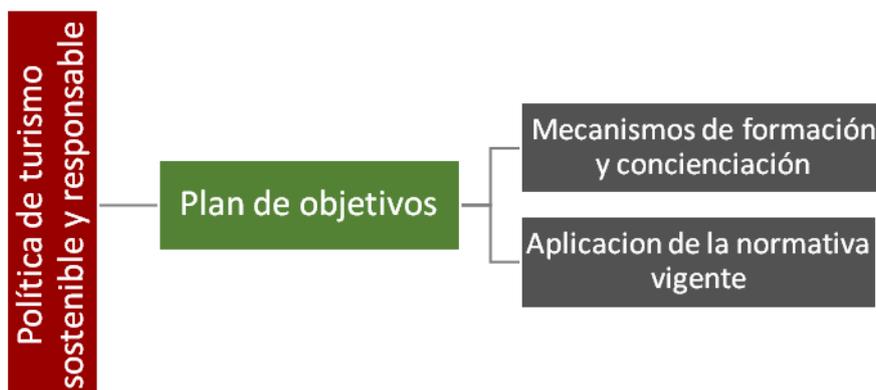


Turismo Responsable

La sostenibilidad ya no es solo una opción o un atributo, sino una apuesta irrenunciable para guiar el desarrollo turístico en los destinos, y Gijón/Xixón es referencia a nivel nacional e internacional, competitividad y sostenibilidad son un binomio indisoluble en cualquier política turística seria.



Política de turismo sostenible y responsable.



Fuente: Elaboración por SEGITTUR

El camino hacia la Sostenibilidad se entiende como un proceso dinámico y continuo. Y así se refleja en los esfuerzos realizados hasta el momento en el destino.

Proceso o etapas hacia la sostenibilidad



Fuente: Memorándum de Arona sobre Sostenibilidad (2017)



Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Gijón/Xixón

Gijón/Xixón, como ya se ha indicado dispone de un adecuado **plan de acción en turismo responsable**, realizando monitorización y seguimiento de las acciones del mismo en la consecución de sus objetivos, además de un **plan de marketing turístico sostenible**, es decir, el destino sigue de forma documentada una estrategia de promoción sostenible.

En relación a la **gestión de la estacionalidad turística**, dado que la temporada alta es en julio y agosto, se realizan acciones para atraer flujos turísticos todo el año a la ciudad. La máxima oferta de eventos culturales se realiza entre enero y junio y entre septiembre y diciembre, es una forma de desestacionalizar la demanda turística. Otro factor desestacionalizador es el turismo de reuniones y congresos, de enorme importancia en Gijón/Xixón.

En relación a la **Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible**, y que contempla 17 **Objetivos de Desarrollo Sostenible** (ODS) Gijón/Xixón ha sido evaluado y monitorizado en el informe publicado en otoño de 2018 por la Red Española para el Desarrollo Sostenible (REDS), antena en España de la Sustainable Development Solutions Network (SDSN), y refleja el camino emprendido para la consecución de los ODS en 2030, al no tener ningún ODS en rojo.

GIJÓN

Principado de Asturias

▼ DATOS DE PERFIL Y RESUMEN

Población: 272.365 habitantes

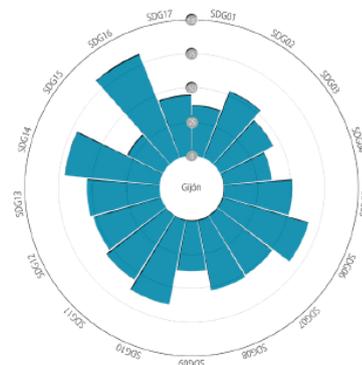
Superficie: 181,60 km²

Densidad: 1.499,81 habitantes / km²

Renta media por hogar: 25.518,00 €

Presupuesto: 835,75 € per capita

Número de indicadores: 84 / 85



▼ EVALUACIÓN POR OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Fuente: La Red Española para el Desarrollo Sostenible (REDS). Octubre 2018

Reseñable también que Asturias ha asumido también la [Agenda 2030](#) mediante la [Estrategia de Desarrollo Sostenible del Principado de Asturias](#).

En conclusión **se realiza una excelente gestión responsable y sostenible del turismo** de forma clara y siguiendo una estrategia estructurada y documentada por parte del ente gestor. Y se dispone de un adecuado conocimiento turístico para la toma de decisiones.

El ente gestor es ejemplo de buen hacer, en afrontar la situación de crisis debido a la pandemia COVID-19, valorando el impacto que tendrá la epidemia y supresión de la movilidad sobre el sector turístico, se ha apoyado al sector como se recoge en la [carta de apoyo al sector del 20 marzo 2020](#).

Legislación

Gijón/Xixón, cuenta con legislación amplia y adecuada sobre sostenibilidad, mediante [ordenanzas municipales](#) sobre [protección del medio ambiente atmosférico](#), ruido, accesibilidad, control ambiental de instalaciones y actividades, sobre recogida de residuos, convivencia, playas, etc. Además de planes de movilidad sostenible y de accesibilidad.

Además, de sus propias normas y ordenanzas, dispone de una adecuada legislación, sigue las leyes autonómicas, nacionales e internacionales en materia de [sostenibilidad](#).

El destino también tiene en consideración la [legislación sobre turismo de Asturias](#).

En la actualidad Asturias está trabajando en su Ley autonómica de Sostenibilidad, estando en fase de [anteproyecto de Ley de Sostenibilidad y Protección Ambiental del Principado de Asturias](#). Además, en fase de proyecto de ley la normativa sobre Transportes y Movilidad del Principado de Asturias.

Resaltar la importancia de normas o planes normativos como:

- [Estrategia de Desarrollo Sostenible del Principado de Asturias](#)
- [Agenda local 21 en Asturias para municipios](#).
- [Ley de Turismo del Principado de Asturias](#), Boletín Oficial del Principado de Asturias del 22 de junio de 2001.
- [Ley Autonómica 5/91, de protección de los espacios naturales](#) en Asturias.



- [Ley 42/2007, 13 de diciembre, del patrimonio natural y la biodiversidad](#) (modificada por [Ley 33/2015](#)), como norma básica estatal.
- Plan de Ordenación de los Recursos Naturales de Asturias (PORN) (aprobado por [Decreto 38/1994, de 19 de mayo](#)).
- [Ley 22/1988, de 28 de julio, de Costas](#).
- [Ley 2/2013, de 29 de mayo, de protección y uso sostenible del litoral y de modificación de la Ley 22/1988](#).
- [Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Aguas](#).
- [Plan Estratégico de Residuos del Principado de Asturias 2017-2024](#)
- Declaraciones de 12 [Bienes de Interés Cultural](#) en el Concejo de Gijón/Xixón
- [Ley de Patrimonio Cultural de Asturias](#). Ley 1/2001, de 6 de Marzo.

Por otro lado, las **principales leyes estatales** que regulan el patrimonio son la Ley 16/1985 de Protección y Conservación del Patrimonio Histórico Español y el Real Decreto 111/1986 de desarrollo parcial de la Ley 16/1985, a los que hay que añadir otras leyes y decretos estatales relacionados con ellas. La Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español, es la que regula la definición e identificación, obligaciones y competencias, en relación al Patrimonio Histórico Español, citando ya en su Preámbulo que, de acuerdo con el **artículo 46 de la Constitución**, su protección constituye una obligación fundamental de todos los poderes públicos a partir de disposiciones que estimulen a su conservación.

En relación a la **legislación medioambiental a nivel nacional** se dispone del recopilatorio realizado al respecto por el **Ministerio para la Transición Ecológica**, que entre otras materias regula temas de costas, biodiversidad, espacios naturales protegidos, medio marino, medio rural, economía sostenible,... destacar además planes como el Plan sectorial de turismo de naturaleza y biodiversidad 2014-2020, y las Estrategias de conservación de especies de fauna y flora silvestres.

También Gijón/Xixón contempla respecto a la gestión en Sostenibilidad turística las principales declaraciones y convenciones al respecto como son: la **Carta Mundial del Turismo Sostenible** (1995) de la Organización Mundial de Turismo, los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** (ODS), de las Naciones Unidas (2015), la **Conferencia Internacional “Sostenibilidad y Competitividad en los Destinos Turísticos”**, auspiciada por la OMT y que se celebró en Arona en junio de 2017, y como resultado el **Memorándum de Arona** (2017).



Participación y comunicación

[Gijón/Xixón](#) es una ciudad comprometida con la sostenibilidad. En su proyecto [Smart City](#) entre sus fines tiene el del fomento de la participación ciudadana en la toma de decisiones de la ciudad, se aspira a un modelo de ciudad inteligente pensada en el ciudadano 360º, en el que se pueda conocer sus necesidades, demandas e inquietudes para poder conseguir el máximo bienestar social.



Portal de Participación ciudadana, Fuente: Ayuntamiento de Gijón/Xixón.

La participación ciudadana es uno de los retos principales del destino en su esfuerzo por desarrollarse como una Smart City. Se cuenta ya con un [portal de participación ciudadana](#), con cerca de 10 mil usuarios y 16 debates. Además, de poder participar e interactuar a través de redes sociales, de hecho la propia alcaldesa de Gijón es accesible y se comunica con los ciudadanos a través de redes sociales.

Resaltable que se elaboraron **Presupuestos participativos**, sería positivo retomar e impulsar este tipo de acciones participativas de la ciudadanía.



Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Gijón/Xixón



Participación Fuente: Ayuntamiento de Gijón/Xixón.

Además, [Gijón/Xixón](#) dispone de un canal Web principal de comunicación: su [website](#) institucional y su [sede electrónica](#). Además de otros [canales](#) de prestación de servicios, como pueden ser cajeros ciudadanos, atención telefónica en 010, presencial.



Servicios de información a la ciudadanía

- Acceso a información personal (Registros, Expedientes, Recibos, Padrón)
- Consulta de fotografías de infracciones de tráfico
- eAtestados (Obtención de copia de atestados)
- Fechas de celebración de matrimonios civiles
- Notificación por comparecencia
- Alta y/o baja en notificaciones por comparecencia

Tablones electrónicos

- Ayuntamiento de Gijón
- Sanciones de tráfico (TESTRA)
- Otros tablones electrónicos

Servicios electrónicos, Fuente: Ayuntamiento de Gijón/Xixón.



Se dispone además de [Línea Verde](#) municipal, siendo un canal de **participación y comunicación** importante en materia de sostenibilidad. Y en Web se difunde [información ambiental](#). Resaltar que la sostenibilidad es transversal a todas las áreas municipales.

Los consejos municipales ciudadanos entre los que está el de [medioambiente](#) son formas de órganos de participación ciudadana con incidencia directa en la sostenibilidad.

The screenshot shows the 'Línea Verde Gijón' website interface. At the top, there's a red header with the title 'Línea Verde Gijón'. Below it, a navigation menu lists various environmental topics. The main content area is divided into sections: 'Gijón, más cerca de ti' with a 'Haz tu consulta' button, 'Tú preguntas, Gijón responde' with a list of questions, and 'Gijón, espacio verde' with news and alerts. The website uses a clean, modern design with green accents.

Línea Verde, Fuente: Ayuntamiento de Gijón/Xixón.

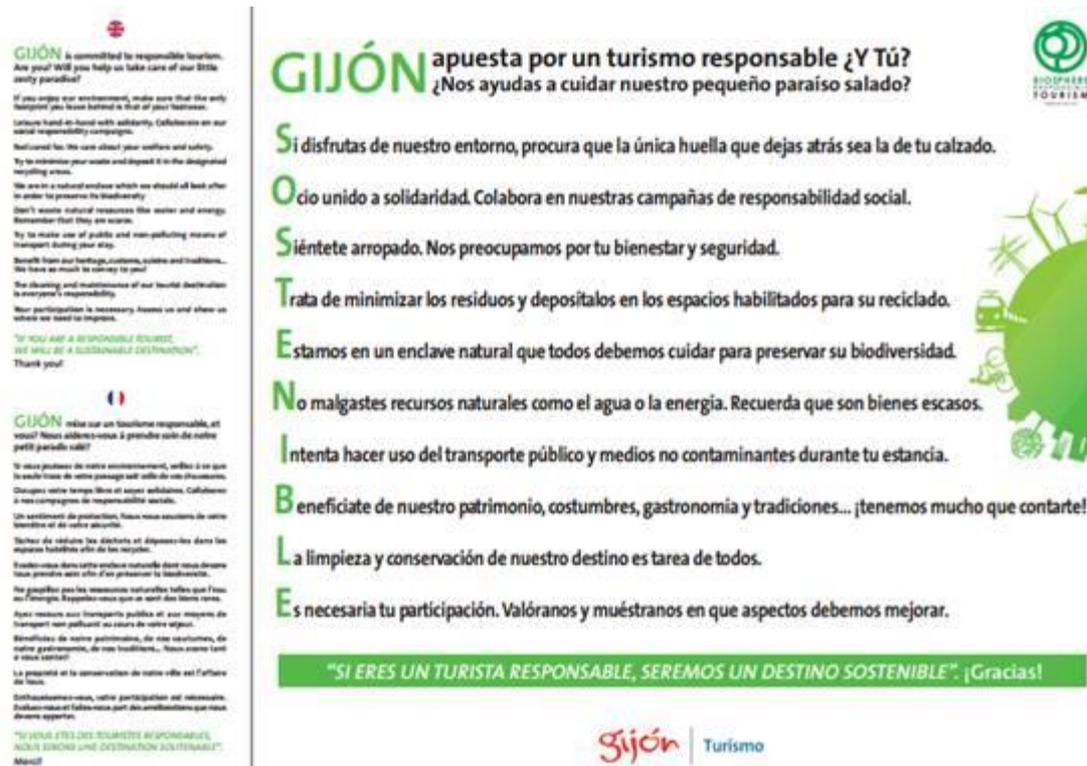
En el destino la sostenibilidad se hace presente en el [Plan de Acción de Turismo de Gijón/Xixón](#), y en su Plan de Marketing Turístico, además de forma concreta en el Plan de Acción de Turismo Sostenible de Gijón/Xixón. Y así mediante múltiples campañas de sensibilización y concienciación, se comunica a visitantes y residentes de la ciudad la importancia de trabajar conjuntamente por la sostenibilidad en Gijón. En el plan de marketing turístico se promueve la concienciación y sensibilización medioambiental, la conservación del patrimonio cultural y monumental y el apoyo a la economía local.



Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Gijón/Xixón

Descendiendo a la comunicación más directa con el turista se cuenta con un decálogo o código de [conducta del viajero](#) en prácticas sostenibles, en tres idiomas. Y se dispone de los [folletos descargables, digitales](#).



Decálogo de turista responsable, Fuente: Ayuntamiento de Gijón/Xixón.

Por otra parte destacar muy positivamente que en Gijón/Xixón se garantiza de forma plena **el acceso de los turistas** a los espacios turísticos, recursos culturales, gastronomía, costumbres, etc. Y también de forma prioritaria se garantiza **el acceso de la población local** a la oferta e infraestructuras turísticas, importante el papel de la Tarjeta Ciudadana en el fomento del uso de los servicios públicos y la utilización de la oferta cultural para el ciudadano y el visitante, también está pensada para los Transportes Urbanos y existe una amplia red de recarga.

Se realizan campañas de integración del turismo en la vida social, se realizaron campañas: “**Locos por Gijón**” (2013-2016), “**Se turista en tu ciudad**” (2012-2015) y “**El turismo es cosa de todos**” (1999-2003).

También se fomenta la filantropía del turista con el territorio, por ejemplo mediante jornadas de voluntariado para fines sostenibles y limpiezas del litoral.



RECOMENDACIONES PARA EL PLAN DE ACCIÓN

SOS.A1. Creación de una Mesa o Comisión de Sostenibilidad en turismo

Responsable	Divertia Turismo
Secundario	Futuro Consejo Municipal de Turismo, empresariado turístico, Cátedra de Sostenibilidad
Prioridad	Alta

Se recomienda la creación de una Mesa o Comisión de Sostenibilidad, en el marco del futuro Consejo Municipal de Turismo que se pondrá en funcionamiento. Esta Mesa funcionará de manera coordinada con el órgano municipal responsable de implementar de forma transversal las políticas de sostenibilidad y de realizar un seguimiento de las mismas.

Recientemente se ha retomado la más relación estrecha con el sector turístico, se impulsa la participación del sector turístico en la gestión de turística, se van a realizar mesas de trabajo de diferentes temáticas periódicas: coordinación destino, atención al turista y productos turísticos, promoción y marketing, esto se podría enmarcar en el Consejo Municipal de Turismo.

Esta acción está relacionada con: **GOB.B1 Creación del Consejo municipal de turismo.** Y de la **GOB.B2. Creación del Comité o Unidad DTI.**

SOS.A2 Participación del Área Turismo en el Consejo municipal de medioambiente

Responsable	Alcaldía, Consejo Municipal de medioambiente, Divertia Turismo
Secundario	Futuro Consejo Municipal de Turismo, Área de Medioambiente
Prioridad	Alta

Se aconseja la participación del Área de Turismo en el [Consejo de medioambiente](#). Para la contribución del Turismo a la consecución de los ODS 2030 y para la

SOS.A2 Participación del Área Turismo en el Consejo municipal de medioambiente

consideración del Turismo como fenómeno transversal, que tiene lugar en un territorio en este caso Gijón/Xixón y que determina la sostenibilidad del destino.

Y conveniente la reciprocidad y que el Área de Medioambiente municipal estuviera integrada en el Futuro Consejo Municipal de Turismo.

Serviría además para comunicar a la población residente las acciones que desde turismo se realizan en aras de la sostenibilidad.

Esta acción está estrechamente relacionada con la acción anterior: **SOS.A1. Creación de una Mesa de Sostenibilidad Turística dentro del Consejo Municipal de Turismo.**

SOS.A3. Medición de la capacidad de carga del turismo

Responsable	Divertia Turismo, Smart City Gijón/Xixón, Catedra Smart City
Secundario	Futuro Consejo Municipal de Turismo, Sistema de Información Turística de Asturias
Prioridad	Alta

Sería conveniente la medición de la capacidad de carga, en los meses de temporada alta o mayor afluencia de visitantes y en los lugares con mayor concentración de visitantes. Se puede aprovechar la sensórica del proyecto Smart Cities para establecer indicadores de capacidad de carga del turismo que puedan ser comparables intertemporalmente.

Se aconseja disponer de una evaluación del impacto ambiental en términos de territorialidad de uso turístico y medición de la capacidad de carga del turismo, como ya se hizo con el [“Estudio del impacto ambiental del turismo en Gijón/Xixón”](#)

Puede servir de base el trabajo realizado en [2015](#), pero lo novedoso sería crear un cuadro de mando en el marco de [Smart City](#) con indicadores de medición de capacidad de carga del turismo, para prevenir la sobreexplotación turística y deterioro del medio. Esto permitiría realizar reportes de los avances en los compromisos de Sostenibilidad para los Consejos municipales de Turismo y de Medioambiente podría servir para la redistribución de los flujos turísticos entre las diferentes zonas del concejo.



SOS.A3. Medición de la capacidad de carga del turismo

Se podría realizar mediante distribución de sensórica, y la explotación de los datos disponibles de consumos de energía eléctrica, agua y generación de residuos, y también contar si fuera necesario con el [Sistema de Información Turística de Asturias](#) (SITA).

Esta acción está estrechamente relacionada con las acciones:

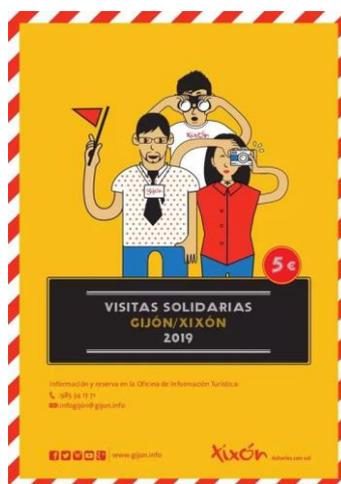
SOS.D1. Conocimiento y Smart CityGijón/Xixón. Y la TEC.D1. Turismo Inteligente.

SOS.A5. Impulso de la contribución del turista a la Sostenibilidad

Responsable	Divertia Turismo
Secundario	Futuro Consejo Municipal de Turismo, empresarios turísticos
Prioridad	Media

Se debe contar con mecanismos para la contribución del turista a la sostenibilidad del destino, filantropía del turista, en esta línea se podría diseñar un mecanismo tipo tasa o precio público para que el gasto turístico revierta en la sostenibilidad del destino o realizar actividades o eventos que impliquen al turista en la limpieza de entornos naturales, apoyo a la economía local o la cultura local.

Ya se ha constatado que se está trabajando en estos temas y que se realizan campañas de concienciación medioambiental y en solidaridad del visitante.



Cartel campaña visitas solidarias. Fuente: Divertia Turismo



SOS.A5. Gestión de la estacionalidad turística

Responsable	Divertia Turismo
Secundario	Futuro Consejo Municipal de Turismo, empresarios turísticos
Prioridad	Media

Gijón/Xixón es un **destino muy estacional**, siendo los meses de julio y agosto los de mayor afluencia de turismo. La estacionalidad es muy marcada, la temporada alta es Semana Santa y los meses de julio y agosto, y algún puente.

La actividad turística está muy marcada por la climatología de la costa asturiana.

La estacionalidad turística influye en la gestión pública en temas fundamentales como la prestación de servicios públicos (recogida de residuos, abastecimiento de agua, seguridad, servicios de salud...), en la movilidad intermunicipal, aparcamiento, actividad económica y comercial, etc.

Actualmente se **gestiona la estacionalidad turística** por parte del Área de turismo municipal. Se realizan acciones de cara a la desestacionalización turística, organizando eventos culturales, gastronómicos, deportivos... en temporada baja.

Además, se potencia interrelacionar la oferta de turismo cultural y Turismo de congresos y reuniones.

Debido a la transversalidad del turismo, se puede seguir combinando turismo junto con cultura, gastronomía, naturaleza, deporte, etc. buscando sinergias. Y se debe reflejar la gestión de la estacionalidad en el Plan de acción en Turismo y plan de marketing en actual fase de elaboración.



SOS.A6. Sostenibilidad turística en el sector privado

Responsable	Divertia Turismo
Secundario	Futuro Consejo Municipal de Turismo, empresarios turísticos, Cátedra de Sostenibilidad
Prioridad	Media

Se debe seguir impulsando la concienciación en Sostenibilidad al empresariado turístico local. Uno de los aspectos más valorado por los viajeros que llegan a Gijón/Xixón es el esfuerzo del sector hotelero por garantizar la sostenibilidad de su actividad minimizando el impacto en el medio ambiente y, por este motivo, el sector hotelero de la ciudad presta especial atención a esta cuestión. Se sigue sobre todo el certificado ambiental ISO 14001. Se debe seguir en esta línea.

El destino cuenta con un ente gestor y una política turística sólida, que trabaja con el sector privado en un turismo responsable y sostenible, alineado con los [17 ODS](#) de Naciones Unidas. Además, de que muchas de las empresas turísticas se apoyan en [Compromiso Biosphere Gijón/Xixón](#) y tienen su [sello](#).

Los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** 2030 aplicados al turismo deben inspirar la gestión turística, como se reflejó en el [Memorándum de Arona](#) en 2017. Y la [Guía para un Turismo Sostenible](#) de 2019, herramienta que ayuda a los gestores del sector turístico a valorar el grado de cumplimiento de los ODS de Naciones Unidas.

En relación con todo lo mencionado, se aconseja que en el marco del Consejo de medioambiente y del Consejo de Turismo se siga impulsando a que las empresas dispongan de planes de manejo ambiental. Se recomienda fomentar que todas las empresas turísticas, trabajen o no con [Biosphere](#) o [SICTED](#) o con los dos, dispongan de un **plan de manejo ambiental**, el cual incluya medidas de reciclaje, uso de envases retornables, eficiencia energética, uso de energías renovables, e implementar otras medidas de control para evitar la contaminación.

El ente gestor, en coordinación con el resto de áreas municipales, en el seno de la mesa de sostenibilidad, debe promover la economía circular en el sector gastronómico y hotelero del concejo. Esta medida está relacionada con las acciones: **SOS.C3. Gestión ambiental en las empresas turísticas.**



Ámbito B. Conservación y mejora del patrimonio cultural

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

En este ámbito **el grado de cumplimiento es muy elevado, del 96,7%**, reflejando este resultado el sobresaliente y continuo esfuerzo realizado en [Gijón/Xixón](#) en aras a la Sostenibilidad sociocultural. Se debe continuar en esta línea de trabajo, apostando por la conservación y el fomento de la Cultura como activo fundamental del destino.

Conservación del patrimonio cultural

El **patrimonio cultural** es el conjunto de bienes, materiales e inmateriales, que son identificados por una sociedad concreta como portadores de valores culturales propios de la comunidad. La **gestión turística del patrimonio cultural** tiene un objetivo primordial: preservar los bienes culturales o la herencia cultural para generaciones futuras. El papel del ente gestor en su conservación es fundamental, no sólo a través de su acción directa, sino también a través de su capacidad de influencia sobre los visitantes por un lado y su rol de catalizador a otros agentes públicos competentes.

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

En el destino se ha comprobado que el compromiso público y privado va en esta línea y se está trabajando desde hace mucho tiempo en la mejora, conservación y gestión eficiente del patrimonio cultural tangible e intangible, y del patrimonio arquitectónico, histórico y artístico. Y se constata que se **cumple de forma muy satisfactoria con la protección del patrimonio cultural, artístico, arquitectónico y con la preservación de sus tradiciones.**

Gijón/Xixón dispone de una adecuada legislación respecto a la sostenibilidad cultural, como puede ser la [Ley de Patrimonio Cultural de Asturias](#), ley 1/2001, de 6 de Marzo, o las declaraciones de 12 [Bienes de Interés Cultural](#) en el Concejo de Gijón/Xixón como son la Universidad Ciudad laboral, la Casa natal de Jovellanos, el Palacio de Revillagigedo, el conjunto histórico del Barrio de Cimadevilla, el yacimiento arqueológico de Cimadevilla, etc.

Los [niveles de protección](#) del patrimonio cultural en Asturias, según la legislación vigente, son tres:

-  Bienes de Interés Cultural (BIC).
-  Inventario del Patrimonio Cultural de Asturias (IPCA).
-  Elementos incluidos en los catálogos urbanísticos de protección.

Las Áreas municipales de Cultura, Urbanismo y Obras velan por la conservación del patrimonio cultural del Concejo. El [Plan General de Ordenación Urbana](#) impone una serie de requisitos urbanísticos más exigentes en el casco antiguo. Cuando se realizan obras en un Bien de Interés Cultural (BIC) se requiere un informe especial. El PGOU es garantista de la conservación del patrimonio arquitectónico histórico.

A nivel municipal existe un inventario o [catálogo](#) de bienes protegidos, edificios, palacios, yacimientos arqueológicos,... Además, desde en el Principado de Asturias también se cuenta con un listado de Bienes de interés Cultural e [inventario del Patrimonio Cultural de Asturias](#), donde se recogen los activos culturales patrimoniales de Gijón/Xixón. Y se dispone de un [visor cartográfico](#) de [bienes de interés cultural](#) de Asturias.

El presupuesto municipal del Área de Cultura asciende a 21,4 millones de euros.

Además, del patrimonio tangible Gijón/Xixón tiene un enorme patrimonio intangible englobado por sus costumbres y tradiciones,... resaltando el [camino de Santiago](#) a su paso por el Concejo, su gastronomía y festejos.

Fomento del patrimonio cultural

Gijón/Xixón tiene una gran tradición cultural. Se organizan gran número de actividades culturales relacionadas con su patrimonio cultural tangible e intangible. Destacable en este sentido el papel del [Área de Cultura municipal](#) y de las asociaciones culturales.

En el fomento de la actividad cultural de la ciudad juega un papel muy importante la [Fundación Municipal de Cultura, Educación y Universidad Popular](#), creada en 1982, dispone de un presupuesto anual de 12 millones de euros. Este organismo municipal concentra la actividad cultural del ayuntamiento: museos, bibliotecas, eventos culturales y actividades educativas y culturales,...

En relación a la educación la Fundación pone a disposición de los centros culturales una amplia oferta educativa en formato de actividades curriculares para que los

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Gijón/Xixón

alumnos conozcan el patrimonio cultural local. Además, de actividades de coordinación con otros organismos (empresa municipal de aguas y jardín botánico) en temas de concienciación medioambiental o prácticas sostenibles.

Se difunde amplia información cultural en la [Web de Cultura](#) municipal. Además, se dispone [Agenda integral de eventos](#) y los centros culturales de la ciudad publican sus [agendas de actividades](#), además de una agenda única cultural de Gijón/Xixón.



Eventos el día 25/05/2020

Museos - Lunes, 25 de Mayo de 2020 a las 12:00
Visita guiada: Conoce el Muséu del Pueblu d'Asturies

Museos - Del 4 de Abril al 31 de Mayo
Exposición "Arqueo*foto 2019"

Cultura - Del 17 de Abril al 31 de Mayo
Covid19 versus Coovid20
COOpera con la VIDA 2020

Agenda Cultural
Consulta las actividades

Mayo de 2020

L	M	X	J	V	S	D
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

Imagen: Web de Agenda Cultural de Gijón/Xixón

Se organizan múltiples actividades culturales, resaltable que se intenta involucrar a los turistas en verano. Se promueven y conservan las tradiciones culturales asturianas.

La [Universidad Popular](#), también dependiente de la [Fundación](#), ofrece formación a todos los mayores de 16 años cubriendo una oferta educativa que no es ofrecida por el sector privado: Internet y nuevas tecnologías para reducir la brecha digital en mayores, música, cocina, etc.

Además, la [Fundación de Cultura Municipal](#) trabaja en el ámbito de llevar la cultura a los barrios, existen 6 centros integrados culturales por barrio que cuentan con biblioteca y salón de actos, y una programación cultural estable todo el año.



La Fundación Municipal de Cultura, Gijón dispone de la Empresa Municipal Divertia que gestiona el teatro Jovellanos, el Jardín Botánico y el Festival de Cine de Gijón.

También Gijón/Xixón cuenta con la “[Ciudad Laboral de la Cultura](#)” que es competencia del Principado de Asturias y dispone de un teatro y una amplia [oferta cultural](#).

En Gijón/Xixón existe una [red municipal de museos](#), a través de ellos se cuenta la historia de la ciudad en base a sus contenidos, se trabaja de forma coordinada. Hay 3 museos arqueológicos, las Termas Romanas de Campo Valdés, la Villa Romana de Veranes, El Museo del Pueblo de Asturias que incorpora el Museo de la Gaita, El Museo del Ferrocarril y dos museos de Bellas Artes que son La casa Natal de Jovellanos y el Museo Monográfico Nicanor Piñole, además del Museo Barjola que pertenece al Principado y el Museo Evaristo Valle de propiedad privada.

En Gijón hay una red de 11 [bibliotecas municipales](#) distribuidas en todos los barrios de la ciudad, con oferta de animación a la lectura, cuenta cuentos para niños, club de lectura para mayores y mediateca,...

Eventos culturales con carácter fijo destacados de la ciudad son:

- La [Feria de Teatro Internacional](#) para niños y niñas: tiene lugar en febrero y es un escaparate para ser contratadas las compañías por otros destinos. Se seleccionan alrededor de 90 que participan en la feria.
- El [Festival de Música Antigua](#): se celebra en el mes de junio.
- El Festival de Danza de Gijón y en paralelo actividades de [Danza Contemporánea](#): tiene lugar durante el mes de octubre.
- El [Festival Internacional de Cine de Gijón](#): se celebra en el mes de noviembre.
- La [Feria del Libro de Gijón](#): se realiza en el mes de junio desde hace 3 años por iniciativa municipal, el ayuntamiento pone las casetas para los librereros de Gijón y las editoriales Asturianas.
- La [Feria Internacional de Muestras](#): se realiza en el mes de agosto.

Entre todos los eventos culturales, por destacar uno de ellos, dada su relevancia internacional, se puede mencionar el prestigioso [Festival Internacional de Cine de Gijón/Xixón](#), que ya está en su 58 edición.



Cartel del Festival de Cine de Gijón/Xixón 2019.

Gijón/Xixón también celebra el Día Internacional de los Museos en mayo y la Noche en Blanco en septiembre en la que participan galerías de arte gijonesas y equipamientos municipales.

Gijón/Xixón es muy innovador social y culturalmente. Resaltable el fomento del talento local en artes y cultura. Se cuenta con museos al [aire libre](#) que son referencia a nivel turístico con cerca de 20 monumentos, entre los que está el [Elogio del Horizonte](#).

Se trabaja desde el Área de Cultura con las asociaciones y colectivos de la ciudad, asociaciones culturales y con la Universidad de Oviedo.

Destacable que Gijón/Xixón fomenta y conserva la artesanía local, por una parte ofreciendo cursos de formación en talleres de artesanía, y por otra, cediendo espacios y subvenciones a asociaciones como “[El Mercado Ecológico y Artesano](#)”, que organiza mercado de productos artesanos locales de forma mensual en la plaza mayor de Gijón.

Además, se realizan esfuerzos en crear sinergias entre [Cultura y Turismo](#) con el objetivo principal de acercar la cultura tanto a los residentes como a los visitantes.

Tanto en la [Web de Cultura](#) como en la [Web de Turismo](#) de Gijón/Xixón se realiza una amplia difusión de la oferta cultural de la ciudad.

En [Turismo de Gijón](#) se difunde una detallada información, muy pormenorizada y útil de museos, rutas, salas de exposiciones, centros culturales, monumentos, cine, personajes ilustres, recursos bibliográficos del destino.



Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Gijón/Xixón

Cultura

Gijón siempre ha estado volcado en la difusión de la cultura. Conoce todas las iniciativas que tienen lugar en la ciudad.



Cultura en la Web de turismo de Gijón/Xixón

En el fomento del patrimonio cultural también juega un papel relevante el [Principado de Asturias](#). Una joya de la ciudad es la “[Laboral Ciudad de la Cultura](#)”.



Laboral Ciudad de la Cultura. Fuente: Laboral Ciudad de la Cultura



RECOMENDACIONES PARA EL PLAN DE ACCIÓN

SOS.B1. Fomento del binomio Cultura y turismo

Responsable	Divertia Turismo y Cultura, Fundación de Cultura Municipal
Secundario	Futuro Consejo Municipal de Turismo, empresariado turístico, visitantes
Prioridad	Media

Se aconseja seguir impulsando como hasta ahora la relación “Cultura y Turismo” para seguir creando sinergias en aras de la sostenibilidad sociocultural y el desarrollo económico. Se recomienda seguir apostando por actividades relacionadas con los recursos culturales locales, es además una forma de potenciar y desestacionalizar la demanda turística. Se debe articular y conectar este binomio en el Plan de Turismo del destino. Existe un importante segmento de oferta y demanda turística relacionada con el turismo cultural (eventos culturales, festivales, etc.). Cada vez más se realiza mayor tematización y paquetización de productos temáticos en torno a experiencias culturales.

Se podría presentar a Gijón/Xixón como Capital Europea de la Cultura, al reunir de manera plena los requisitos para serlo.

SOS.B2. Fomento de la participación ciudadana en sostenibilidad sociocultural

Responsable	Área de Cultura, Fundación de Cultura Municipal
Secundario	Residentes y visitantes
Prioridad	Media

Se recomienda seguir motivando la actitud participativa ciudadana en sostenibilidad sociocultural. Seguir con el fomento de la Cultura en Gijón/Xixón con indicativas participativas.



SOS.B3. Impulso de la filantropía del turista en Sostenibilidad sociocultural

Responsable	Divertia Turismo y Cultura, Fundación de Cultura Municipal
Secundario	Futuro Consejo Municipal de Turismo, empresariado cultural y turístico
Prioridad	Media

Se recomienda diseñar mecanismos que ofrezcan a los turistas que llegan al destino la posibilidad de colaborar activamente con el destino en promocionar proteger y conservar su patrimonio cultural.

El patrimonio cultural debe ser considerado como un valioso legado recibido del pasado, que se debe cuidar, mantener y seguir transmitiendo a generaciones futuras

Para generar filantropía es necesario la comunicación y sensibilización sobre los valores culturales del territorio.

SOS.B4. Apoyo a la artesanía local

Responsable	Áreas de Cultura y Promoción Económica
Secundario	Futuro Consejo Municipal de Turismo, empresariado turístico, Divertia Turismo
Prioridad	Media

Se recomienda continuar con el apoyo a la artesanía local, desarrollando acciones concretas de conservación y promoción de los oficios artesanos locales.

Destacable que Gijón/Xixón fomenta y conserva la artesanía local, por una parte ofreciendo cursos de formación en talleres de artesanía, y por otra, cediendo espacios y subvenciones a asociaciones como [“El Mercado Ecológico y Artesano”](#), que organiza mercado de productos artesanos locales de forma mensual en la plaza mayor de Gijón.

Ámbito C. Conservación medioambiental

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

En este ámbito **el grado de cumplimiento** es del **94,2%**, fruto de un continuo esfuerzo en conservación y mejora de su entorno medioambiental.

El Ayuntamiento de Gijón/Xixón dispone en relación con este ámbito de varias áreas municipales con competencias directas como son: [Medioambiente](#), [Playas](#), [Mantenimiento y Obras](#), [Urbanismo](#), y [Movilidad](#).

Resaltable la existencia de un [Consejo sectorial de Medioambiente](#). El destino sigue la Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible Integrado ([EDUSI](#)) de Gijón/Xixón, con unas líneas de [actuación](#) que engloban entre otros la movilidad limpia e integradora, ciudad medioambiental sostenible, modelo urbano amigable y accesible, modelo de eficiencia energética inteligente,....Desde el 2015 se realizan Planes de Inspecciones Medioambientales.

La Empresa Municipal de Servicios de Medioambiente Urbano de Gijón ([EMULSA](#)) es la responsable desde 1978 del cuidado medioambiental de la ciudad: limpieza urbana, limpieza de colegios, edificios e instalaciones públicas, mantenimiento y conservación de los Parques, Jardines y Zonas Verdes Urbanas, limpieza de playas, mobiliario urbano y recogida de residuos urbanos y gestión de los puntos limpios.

[EMULSA](#) anualmente, desde 2009, publica las [Memorias de Sostenibilidad](#), siendo así referente en comunicación y transparencia respecto a la gestión en la conservación y mejora medioambiental en Gijón/Xixón. EMULSA sigue un plan de igualdad y de responsabilidad social corporativa. Ha obtenido muchos distintivos por sus buenas prácticas en sostenibilidad, entre ellos la bandera verde de ciudad sostenible, y se sigue un decálogo sostenible que también se comunica a los visitantes a través de [Gijón Turismo Sostenible](#).

EMULSA utiliza siempre criterios de compra pública responsable, como se refleja en su memoria de actividad. El presupuesto con el que cuenta anualmente asciende a 21, 2 millones de euros.



Espacios naturales, flora y fauna

En temas de [biodiversidad los espacios verdes](#) del Concejo son gestionados de forma eficiente en lo que respecta al Ayuntamiento de Gijón/Xixón.

Desde el Área de Medioambiente municipal y desde el Jardín Botánico de Gijón /Xixón se trabaja en la conservación de la biodiversidad, se lucha contra especies invasoras, una amenaza para la biodiversidad. Cuenta Gijón /Xixón con inventario de recursos y espacios naturales.

El área urbana de Gijón dispone de una gran cantidad de [parques y zonas verdes](#) que sirven de pulmón a la ciudad, a la vez que lugar de esparcimiento de sus vecinos. Se identifican principalmente 3 tipos de zonas verdes: [Carbayeras](#), [Áreas Recreativas](#), Parques y [Zonas Verdes](#).

Se vela de forma activa por el mantenimiento y mejora de los hábitats naturales, la biodiversidad de fauna y flora. En parques y jardines se fomenta la flora autóctona también Medioambiente. Se utilizan especies [autóctonas de la flora del concejo de Gijón](#) en los parques y jardines de la ciudad. Su cuidado y preservación se encuentra recogido dentro del proyecto [Arco Medioambiental](#). El proyecto consiste en la recuperación y conservación de espacios naturales y además en la recuperación de los valores etnográficos y la puesta en valor elementos arqueológicos. Y se erradican plantas invasoras, repoblación de zonas verdes y recuperación de fuentes. Se trabaja en 44 zonas verdes incluyendo Carbayeras, espacios de esparcimiento, fuentes y lavaderos, 3 sendas peatonales (Peña Francia, Ñora, Senda Verde de la Camocha), 20 parcelas municipales, 7 zonas forestales consolidadas (bosques), 8 zonas forestales de nueva creación (replantaciones), 38 solares urbanos con destino futuro de zona verde, mantenimiento de las instalaciones y zonas verdes del Observatorio Astronómico, Centro de Interpretación de la Naturaleza, Apiario Municipal y Huertos de Ocio.

El Concejo dispone del [Centro Interpretación Naturaleza](#) del Monte Deva, que cuenta con un centro de recepción de visitantes, una biblioteca, sala de exposiciones, sala de usos múltiples y un salón de actos.



Centro Interpretación Naturaleza del Monte Deva. Fuente: Ayuntamiento de Gijón/Xixón

Destacable que 2 espacios naturales protegidos se encuentran integrados en la Red Asturiana de Espacios Naturales Protegidos ([Principado de Asturias](#)) y la Red Natura 2000 (Unión Europea).

Se recogen como monumentos naturales en el Plan de Ordenación de los Recursos Naturales del Principado de Asturias (PORN), Ley del Principado de Asturias 5/91, de 5 de abril, de Protección de los Espacios Naturales, los espacios gijoneses de:

- [Carbayera del Tragamón](#): bosques de fresnos, sauces y especies ribícolas, robles y castaños. Forma parte del Jardín Botánico Atlántico de Gijón. También incluido en [Red Natura 2000](#) Zona ZEC.

- [Carbayu o Carbayón de Lavandera](#): roble de más de 400 años con 20 metros de altura y 7 metros de perímetro, con una copa de 26 metros de diámetro.

[Miradores y sendas](#) son activos de los espacios naturales del Concejo de Gijón/Xixón.

Destacables además, espacios como: el [Monte Deva](#), [Carbayera de Deva](#), [Carbayera de Granda](#), [Carbayón de Vega](#), [Texu L'Ascuela](#), y la joya del [Jardín Botánico Atlántico](#). Y el Monumento Natural de [Los Yacimientos de Icnitas](#).



Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Gijón/Xixón



Carbayera de Deva. Fuente: Turismo de Gijón/Xixón



Carbayera de Tragamón. Fuente: Turismo de Gijón/Xixón



Espacios Naturales Protegidos de Asturias. Fuente: Principado de Asturias

En el marco de la [Consejería de Infraestructuras, Medio Ambiente y Cambio Climático](#) de Asturias se dispone de herramientas fundamentales como son: el [Sistema de información ambiental de Asturias](#), la [Red Ambiental de Asturias](#), y la [Red de Espacios Naturales Protegidos de Asturias](#)

Y desde 1994 hay un [Plan de Ordenación de los Recursos Naturales de Asturias](#) (PORN).

Señalética

Respecto a la señalética de Gijón/Xixón la señalización informativa no causa impactos paisajísticos y es clara y adecuada. La señalización es vertical y horizontal.

[EMULSA](#) dispone de un Servicio de [Señalización para Gijón/Xixón](#), y hay una Ordenanza que regula la publicidad exterior mediante carteleras publicitarias.

Se comprueba que se señala claramente la potabilidad o no del agua de las fuentes.

Por otra parte, existe margen de mejora en señalética turística, tanto en el medio urbano como en el rural del destino, el ente gestor ya ha contemplado su renovación, mejora y actualización. Se debería a medio plazo contar con un plan al respecto, como tienen otros Destinos Turísticos Inteligentes, incluyendo señalética con soporte tecnológico.

Movilidad

El Concejo de Gijón/Xixón, cuenta con una adecuada orografía para el fomento de la movilidad activa, además las nuevas tecnologías y el [proyecto Smart City](#) con el uso de sensorica para la mejora de los espacios y servicios públicos, siendo una oportunidad para la mejora de la movilidad sostenible.

Actualmente está en vigor el [Plan de Movilidad Urbana Sostenible](#) (PMUS) 2004-2016, actualizado en 2012. Además, se dispone de un [Plan de Seguridad Vial Urbana de Gijón](#) y de un [Plan de Accesibilidad Integral de Gijón/Xixón](#).

El PMUS es una herramienta estratégica de planificación y desarrollo de la movilidad, está orientado a contribuir a un Concejo más sostenible, tanto para residentes como para visitantes. Siendo su principal objetivo mejorar la movilidad en general dentro del Concejo, fomentando los desplazamiento más sostenibles (transporte colectivo, bicicleta y a pie) reduciendo así la necesidad de movilidad con el vehículo privado, proporcionando a la ciudadanía alternativas de desplazamiento más sostenibles y eficaces, poniendo en valor la defensa del medio ambiente, lucha contra el cambio climático y la mejora de la [calidad de vida](#).

Toda la información sobre movilidad en Gijón/Xixón está disponible en el [Portal sobre Movilidad Urbana Sostenible en Gijón](#).

Destacable la información sobre: [movilidad eléctrica y puntos de recarga de vehículos eléctricos](#), [aparcamientos](#), [infraestructuras](#) y [servicios de movilidad](#), marco territorial,..



En la actualidad, después de unos años de intenso trabajo en el [Foro de movilidad de Gijón/Xixón](#)¹, se está en fase de aprobación en [Junta de Gobierno Municipal](#), de un nuevo plan de movilidad, que será el [Plan Integral de Movilidad Sostenible y Segura \(PIMSS\) de Gijón 2018-2024](#) y sustituirá al actual. Además, se actualizará la [Ordenanza de Movilidad](#).

En la elaboración del PIMSS se ha tenido en consideración la participación [ciudadana](#) y un [análisis DAFO](#) un amplio estudio de prediagnóstico, además de planes concretos como el Plan Integral de Movilidad del Hospital de Cabueñes, Estudio previo para la mejora de accesibilidad al barrio de Nuevo Roces, Estudio implantación de un sistema tranviario, Estudio de oportunidades en infraestructuras y servicios de apoyo al transporte en Gijón.

Y se avanza en el proyecto de investigación en movilidad y tecnologías de monitorización del tráfico 'Smartertracker' de investigación en IoT y big data para el seguimiento y monitorización de vehículos a través de sistemas de reconocimiento de matrículas.

Destacable que la [tarjeta ciudadana](#) también está pensada para los Transportes Urbanos de Gijón y existe una amplia red de recarga. En el destino el transporte público es [gratuito](#) para los menores de 17 años.

El destino se encuentra en fase de [renovación flota buses urbanos en 2020](#), la Empresa Municipal de Transportes Urbanos de Gijón (EMTUSA) renovará en 2020 la línea 4 con 6 nuevos [vehículos](#) de baja emisión (EURO6), un 92% menos de óxidos de nitrógeno y un 90% menos de partículas sólidas contaminantes. Tras la compra de esta nueva flota, la edad media de los autobuses urbanos de Gijón será 7 años. Los alumnos de los colegios de Gijón/Xixón dieron nombre a los nuevos buses.

¹ El Foro de la Movilidad de Gijón, está compuesto por 80 entidades del ámbito sectorial, institucional y ciudadano. Este Foro validó en votación en septiembre de 2018 el PIMSS de forma previa a la Comisión de Pleno de Movilidad así como al Pleno municipal que deberá realizar la aprobación definitiva.



Movilidad en Gijón. Fuente: Ayuntamiento de Gijón/Xixón.

En relación a la [movilidad ciclista](#) el destino dispone de 32 kilómetros de carriles bici, además de 46 kilómetros de sendas verdes y de un innovador sistema de gestión de [bicis compartidas](#) (TuCycle) que alcanzará 43 estaciones de recogida/dejada y 150 bicis.

En el Ayuntamiento se cuenta con una flota de de [vehículos compartidos](#) a nivel administración local, siendo el 20% eléctricos.

Existe margen de mejora en movilidad eléctrica: son necesarios más puntos de recarga, actualmente se está en fase de ampliación de la oferta de puntos de recarga eléctrica.

Los gijoneses tienen disponible una [calculadora de movilidad urbana y huella de carbono](#), estima distintos parámetros (tiempos de desplazamiento, beneficios sociales, huella de carbono, costes económicos) de 3 medios de transporte distinto (a pie, bicicleta y coche) para una misma distancia a recorrer en cualquier ámbito urbano pudiendo personalizar los parámetros.

Gestión y calidad del agua.

El agua es el elemento básico de todo destino turístico, la gestión sostenible y eficiente del ciclo integral del agua es fundamental. El **Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) número 6** indica que se debe conseguir “*Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos*”. El agua es clave para el desarrollo sostenible, la mejora en el suministro de agua potable, el saneamiento y la higiene, crean economías de escala en otras áreas, entre las que se incluyen la salud, la educación y la reducción de la pobreza.

En relación al ciclo integral del agua en el Concejo de Gijón/Xixón la gestión se realiza de forma eficiente y correcta por parte de la [Empresa Municipal de Aguas de Gijón \(EMA\)](#). El objetivo de EMA es gestionar los servicios públicos relativos al ciclo integral del agua, garantizando en cada uno de ellos la máxima calidad y eficiencia, actuando dentro de un marco de sostenibilidad. Se está alineado con la Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado ([EDUSI](#)) de Gijón/Xixón.

El abastecimiento es adecuado, la disponibilidad de agua es suficiente y el agua consumida para el uso turístico no compromete de ninguna manera al suministro de la población. Se realiza concienciación en [ahorro de agua](#) y existen tarifas por tramos de consumo favoreciendo al que menos consume.

EMA colabora con el Consorcio de Aguas de Asturias (CADASA), anualmente el suministro de Gijón se complementa con la adquisición de 16,5 Hm³ de CADASA, que representan un 62% del agua captada. El Concejo dispone de manantiales para el 38% de agua restante.

Los sistemas de depósitos de agua municipales (La olla, Castiello, La Perdiz, Rocés, Cerillero) permiten hacer llegar sus aguas al conjunto del Concejo.

En la [Estación de Agua Potable \(ETAP\)](#) de La Perdiz el agua bruta o natural pasa a ser potable a través de un tratamiento específico, de acuerdo con el Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano.



Ciclo del agua: Suministro, Conducción y Depósitos en Gijón. Fuente: Aguas de Gijón/Xixón.

Se dispone de una estación de Depuración de Aguas Residuales (EDAR) en la zona Oeste: [la Reguerona](#), la mayor parte del agua tratada y depurada por tratamientos biológicos, es vertida en el mar a través de un emisario submarino en Peñarrubia de 2.500 metros de longitud. El resto del agua es objeto de un tratamiento terciario por microfiltración y desinfección por ultravioleta para su reutilización en riego o limpieza viaria. Los fangos generados son enviados al vertedero central de Asturias.

En la zona Este se construyó de 2012 a 2016 la EDAR [La Plantona](#) en Pisón, pero debido a un conflicto jurídico por denuncias de impacto ambiental de los residentes de la zona, no está completamente operativa. En la última década este tema ha sido polémico al no cumplir Gijón/Xixón con las normas de depuración de aguas y ser objeto por ello de sanción España por parte de la Unión Europea.



Calidad del Agua de nuestra Red

(En cumplimiento de lo establecido en el vigente R.D. 140/2003 de 7 de febrero de 2003, sobre criterios sanitarios de la calidad de las aguas de consumo humano).

Datos de la muestra			
Punto de muestreo:	Salida de los depósitos de Roces		
Fecha toma de muestra:	Abril 2020		
Parámetro	Valor Paramétrico (máximo permitido)	Unidades	Resultado
Color	15	mg/L Pt/Co	4
Olor	3	Índice dilución	1
Sabor	3	Índice dilución	1
Cloro Libre	1	mg/L	0,46
Turbidez	1	UNF	0,42
pH	6,5-9,5	Uds. pH	7,9
Conductividad	2500	microS/cm	206
Temperatura	-	°C	9,6
Dureza	-	mg/L CaCO ₃	117(11,7°F)
Nitratos	50	mg/L	2,5
Nitritos	0,1	mg/L	<0,05
Amonio	0,5	mg/L	<0,25
Cloruros	250	mg/L	5,7
Fluor	1,5	mg/L	0,16
Sodio	200	mg/L	3,4
Aluminio	0,2	mg/L	0,03
Trihalometanos	0,1	mg/L	0,02
Oxidabilidad	5	mg O ₂ /L	0,1
Bacterias Coliformes	0	UFC/100mL	0
Enterococos	0	UFC/100mL	0
Gémenes Totales a 22°C	Sin cambios anómalos	UFC/1mL	0
Escherichia coli	0	UFC/100mL	0
Clostridium perfringens	0	UFC/100mL	0
Pseudomonas aeruginosa	0	UFC/100mL	0

De acuerdo con los valores anteriores esta agua se califica como "APTA PARA EL CONSUMO HUMANO".

Calidad del agua en Gijón. Fuente: Aguas de Gijón/Xixón.

La [Empresa Municipal de Aguas de Gijón](#) (EMA), además es la encargada de los controles de calidad del agua, se garantiza la salubridad, calidad y limpieza del agua, se cumple con todos los requisitos higiénicos sanitarios establecidos por la legislación, para proteger la salud pública. Se sigue un Plan de Control Analítico Anual que establece la frecuencia y los diferentes parámetros a analizar, siempre asegurando el total cumplimiento del Real Decreto 902/2018 de 20 de julio, que modifica el Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero, que establece los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano.



La EMA está comprometida con la [Sostenibilidad](#) como se refleja en sus memorias de gestión y en la información sobre concienciación divulgada en su [canal Web](#).

Además, Gijón/Xixón dispone de [reglamentos](#) sobre el servicio público de agua, y una [ordenanza sobre servicio de agua y alcantarillado](#). Resaltable que en el sector hotelero se informa al cliente de la importancia del agua, y de racionalizar su uso por ejemplo con no lavar las toallas todos los días si no es necesario.

No se utiliza agua depurada para riego pues por la pluviometría llueve mucho y no ha sido necesario regar con frecuencia. Se ha incluido estudiar su uso en el Plan estratégico de EMA.

Playas

El agua de baño en las [playas](#) de Gijón/Xixón también pasa los correspondientes [controles de calidad del agua de baño](#). La gestión de las playas por parte del Área de Medio Ambiente se realiza de una forma correcta y eficiente.



Playas de Gijón/Xixón. Fuente: fotos tomadas por SEGITTUR

Las playas urbanas de Gijón/Xixón cuentan con las Certificaciones en **ISO 9001, ISO 14001**, Reglamento Europeo EMAS (**Certificación EMAS, Declaración ambiental 2016 y Declaración ambiental 2017**) y el **distintivo EcoPlayas**, que avalan y garantizan la excelencia de los arenales en términos de calidad de los servicios que se prestan, seguridad, accesibilidad y protección ambiental, dirigidas a todos los usuarios/as y turistas de las playas. Y se dispone de una [Guía](#) en playas de prevención de riesgos higiénico-sanitario. Las playas cuentan con un servicio de vigilancia policial especial de playas, coordinado por el Jefe de la Policía Local de Gijón y complementado con las patrullas cotidianas que se realizan durante todo el año.



Se publica información específica respecto a carta de servicios en playas como equipamientos, accesos, servicios, actividades, localización,.. de cada una de las playas vía Web: playa de [San Lorenzo](#), playa de [Poniente](#), playa de [Arbeyal](#), playa de los [Mayanes](#), playa del [Rinconín o Cervigón](#), playa de [Peñarrubia](#), playa del [Serín](#), playa de la [Cagonera](#), playa de [Estaño](#), playa de [Ñora](#).



Imagen: Información Web sobre playas de San Lorenzo.

También se realiza una eficiente limpieza de playas, es una de las tareas del Área de Medio Ambiente. Se ha renovado el Certificado a los Arenales Urbanos (San Lorenzo, Poniente y El Arbeyal) en Eco-Management and Audit Scheme (EMAS), herramienta de gestión de aplicación voluntaria de las organizaciones, que permite evaluar, mejorar y dar a conocer el comportamiento ambiental. Desde finales de mayo hasta principios de septiembre, se activa el [Plan Especial de Limpieza de Playas y Zonas Turísticas](#), que comprende la limpieza de las playas del concejo de Gijón (Playa de San Lorenzo, Playa de Poniente, Playa del Arbeyal en la zona urbana y Estaño, Serín y La Cagonera en la zona rural), así como los paseos marítimos y zonas de mayor afluencia, para que mantengan los mayores niveles de limpieza. Para fomentar el reciclaje en los arenales y accesos se instalaron 257 papeleras diseñadas especialmente para las playas y paseos marítimos del concejo de Gijón/Xixón. Se trata del modelo, “caseta” para la Playa de San Lorenzo, y “boya” para Poniente y el Arbeyal. En la campaña estival de recogida selectiva en playas se retiraron en 2019 un total de 35 toneladas de residuos, 9 orgánicos, 13,8 de envases y 3 de papel cartón. El 75% de los residuos se generaron en los meses de julio y agosto, siendo agosto el de mayor porcentaje.



También se realizan continuas campañas de concienciación con la limpieza de playas y espacios públicos, por ejemplo resaltable [“Las colillas a los ceniceros, también en las playas de Gijón”](#).

Anualmente se renuevan la certificación Ecoplayas concedido por Ategrus e, igualmente, la Q de Calidad Turística de Playas que reconoce un sistema de calidad dirigido al disfrute turístico de las mismas desde el respeto a los valores medioambientales y la sostenibilidad de los ecosistemas. Otorgada por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), a los 3 arenales urbanos de la bahía gijonesa.

Además, en la Web de [Turismo de Asturias](#) también se encuentra amplia información sobre las playas del destino. Se publica tanto la [Calificación sanitaria del agua de baño de las playas asturianas temporada 2016 -2019](#) como las [Recomendaciones y consejos para los bañistas y usuarios de las playas asturianas](#). De 2016 a 2019 la calidad del agua de baño de las playas del Concejo ha tenido calificación de [“Excelente”](#).

Para la temporada de playa 2020 debido a la situación provocada por la pandemia COVID19 y los protocolos higienicos sanitarios, el destino debe trabajar de forma transversal en el **Plan de Contingencia de las playas** que implementará acciones de protección para garantizar que Gijón/Xixón sea un destino turístico seguro.

Entre las medidas a contemplar tienen especial importancia la definición, control y vigilancia del aforo de las distintas playas, así como mantener la distancia social; la instalación de cartelería específica al COVID19, con instrucciones a seguir por parte de los usuarios para un disfrute seguro de las playas; y el refuerzo de la limpieza y desinfección de las instalaciones, tales como los accesos, las duchas, los módulos de aseos y sanitarios.

En este sentido Gijón/Xixón es un destino pionero a nivel mundial al disponer ya desde comienzos de junio de 2020 de una **plataforma web** para controlar el aforo en las playas urbanas gijonesas, a causa de la situación creada por el coronavirus, se denomina **Play.as**, a través de un navegador web (tablet, movil o ordenador) o de las pantallas y paneles informativos del destino, los ciudadanos y visitantes pueden consultar la información de aforos, condiciones de las playas (mareas, calidad del agua,..).

En la **información** está la clave...



**¿QUÉ DATOS UTILIZA
PLAY.as GIJÓN?**



Número de personas que están en un momento dado **en cada uno de los sectores** en los que se organizan las playas de la ciudad.



Aforo máximo permitido en cada uno de los sectores, en función de los niveles de la marea y otros aspectos de seguridad (e.g. distanciamiento)



Condiciones especiales de uso de la playa por parte de **colectivos priorizados** (ciudadanos con movilidad reducida, discapacidad o en situación de vulnerabilidad)

Control de playas. Fuente: Turismo de Gijón/Xixón

Calidad del aire

Un aspecto importante para la salud y la calidad de vida es la calidad del aire. La calidad del aire en Gijón/Xixón en general es adecuada, pero existe margen de mejora.

El destino dispone desde 2017 de una [ordenanza](#) de protección del medio ambiente atmosférico, además sigue el [Plan de Mejora de la Calidad del Aire en Gijón/Xixón](#), aprobado en 2014 y revisado en 2016. Se dispone además de un [Protocolo de actuación en episodios de contaminación del aire](#).

La nueva [Ordenanza de Protección de Medio Ambiente Atmosférico](#) regula la creación de un Registro de incidentes ambientales y la actuación de la Policía local en las labores de Vigilancia e inspección ambiental. Por ello se ha creado la Unidad de Vigilancia Ambiental (UVA) de la Policía Local a la que se le ha proporcionado formación en la materia. Esta unidad está operativa desde 2016 y ha ido nutriendo el Registro de incidentes ambientales, tanto con partes levantados por la UVA, como por incidentes que son comunicados por las industrias.

Este tema, además es regulado por el Principado de Asturias. Se cuenta con la [Red de control de la calidad del aire del Principado de Asturias](#). En el Concejo se dispone 4 estaciones fijas de medición de la calidad del aire y una móvil, por parte del Principado. Además, el propio Ayuntamiento de Gijón/Xixón dispone de su [Red Automática de Medida y Vigilancia de la Contaminación Atmosférica de Gijón](#).



Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Gijón/Xixón

La Red de Medida de la Calidad del Aire de Gijón se compone de 6 estaciones automáticas y una unidad móvil donde se recogen periódicamente los datos de diversos [contaminantes atmosféricos](#) en medias de 15 minutos. Las estaciones recogen estos datos y los transmiten al Centro de Control, donde se analizan y se validan. Estas estaciones se hallan ubicadas en algunos lugares representativos de la ciudad: [Avenida de la Constitución](#), [Avda. de Argentina](#), [Avda. Hermanos Felgueroso](#), [Avda. de Castilla](#), [Montevil](#) y [Santa Bárbara](#). Los datos históricos y actuales de medida de dichas estaciones se [publican](#) en la Web municipal de la [calidad del aire en Gijón/Xixón](#).

Además, también se [difunde](#) de forma diaria por horas la información [vía web](#) del Principado de Asturias. Y se integra en la red de [Monitorización de Calidad del Aire de Asturias](#). Se publica un [informe anual sobre la calidad del aire](#) en el Principado.

Los contaminantes medidos son: partículas en suspensión (PM10 y PM2,5), dióxido de azufre (SO2), óxidos de nitrógeno (NO y NO2), monóxido de carbono (CO), benceno (C6H6) y ozono (O3), aunque no todas las estaciones miden todos los parámetros mencionados.

Mapa interactivo (Pulse en las zonas sensibles del mapa para ver los últimos datos obtenidos)



Informes de datos históricos

Estaciones:

Tipo de Informe:

Fecha:

Medición de la calidad del aire de Gijón/Xixón. Fuente: Ayuntamiento de Gijón/Xixón.



En las estaciones también se miden el ruido y los siguientes parámetros meteorológicos: dirección del viento, velocidad del viento, temperatura, humedad relativa, presión, radiación solar y lluvia, que ayudan a la interpretación de los datos de concentración de contaminantes obtenidos. Y se dispone de una [guía de valores medios](#) de referencia a no superar de acuerdo a los Objetivos de calidad del aire establecidos en el Real Decreto 102/2011, de 28 de enero, relativo a la mejora de la calidad del aire.

Las principales fuentes de emisión de contaminantes del aire son las procedentes del tráfico rodado, siendo, sobre todo, en óxidos de nitrógeno NO y NO₂ junto con partículas en el caso de los vehículos diésel, y monóxido de carbono CO, benceno y plomo en los de gasolina. Por tanto, las principales acciones para reducir la contaminación del aire pasan por la disminución del tráfico de vehículos de motor con combustibles fósiles y la potenciación del transporte público sostenible, de ahí la importancia de mejorar la movilidad y potenciar la movilidad eléctrica en el destino, como iniciativas sostenibles.

El sobresaliente esfuerzo en los espacios verdes y naturales del concejo también contribuye a una mejor calidad del aire y la lucha contra el cambio climático.

En 2019 se constató por los grupos ecologistas asturianos un aumento de **los niveles de contaminación** con respecto al año 2018 en gran parte de las estaciones que miden la calidad del aire en Gijón/Xixón, siendo además 2019 un año con más precipitaciones y meteorológicamente más favorable a la dispersión de la contaminación que 2018.

En 2020 a pesar de la reducción en un 80% del tráfico rodado por el confinamiento debido al Estado de Alarma Nacional por la pandemia, en los meses de marzo, abril y mayo, los niveles de micro partículas y benceno se han incrementado, debido a la actividad industrial y de tráfico de camiones, generando episodios de alta contaminación en el Concejo. El óxido de nitrógeno si se ha reducido considerablemente.

Contaminación acústica o ruidos

Gijón/Xixón dispone de un excelente [mapa estratégico de ruido](#), data de 2017, que incluye y contempla zonificación acústica, zonas de ruido por tráfico rodado, por tráfico ferroviario y actividades industriales, mapas de exposición al ruido, mapas de ruido total y mapas de conflicto acústico. El mapa de ruido es una herramienta efectiva con la que poder establecer la afección sonora de las distintas zonas del destino, en particular aquellas que por su uso requieren un clima sonoro silencioso, tales como zonas culturales, docentes, residenciales o sanitarias; y se constituye en un elemento calve en la futura planificación del tráfico de la ciudad o para la redacción o modificación de disposiciones legales de competencia municipal en materia de ruido.

En línea con el mapa de ruido, se ha puesto en marcha un [Plan de Acción contra el Ruido 2018-2023 de Gijón/Xixón](#). En la elaboración del mismo se ha tenido en cuenta el Plan Integral de Movilidad Sostenible y Segura de Gijón (PIMSS) 2018-2024, así como las normas de carácter reglamentario y técnico existentes en el Ayuntamiento de Gijón/Xixón.

La ordenanza municipal sobre contaminación acústica, elaborada de forma participativa, divide las actividades que pueden generar molestias en 4 grupos. En función de cada grupo exige unos niveles de aislamiento distintos. El nivel más alto de aislamiento, el de 100 decibelios, se exigirá a locales con equipos de reproducción o amplificación sonora o audiovisual, con actuaciones en directo o baile, así como locales de ensayo con equipos de reproducción sonora y a los locales en los que se emplean instrumentos de aire, cuerda o percusión no controlados por dispositivos electrónicos o se realizan actividades corales, tales como locales destinados a cultos religiosos. Para otros tipos de actividades el nivel de aislamiento exigido sería menor, entre los 95 decibelios y los 85 decibelios, según el grupo en el que se clasificasen.

La novedad más importante de aplicación a estos grupos de actividades es el establecimiento de unos niveles de aislamiento, incluyendo aislamiento para ruidos a baja frecuencia y aislamiento en fachadas. La ley establece franjas horarias para los valores límites permitidos, además de zonificaciones de acuerdo al mapa de ruidos y fija las sanciones a aplicar en caso de incumplimiento.

Las incidencias sobre ruidos, contaminación acústica es competencia de la policía medioambiental que aplica las respectivas sanciones a los infractores.

Eficiencia energética, gestión de la energía, energías renovables, Cambio Climático, Gases Efecto Invernadero (GEI)

Un Destino Turístico Inteligente debe primar la eficiencia energética, fomentar el uso de energías renovables y realizar una adecuada gestión de la energía, priorizar el uso de energías renovables, luchar contra el cambio climático y la reducción de los Gases de Efecto Invernadero (GEI).

El Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) nº 7 se centra en *“Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos”*.

En su [Agenda 21](#) en el año 2000 Gijón/Xixón ya asumía el compromiso de la lucha contra el cambio climático, la reducción de los GEI, el fomento de la energía renovable y la eficiencia energética.

En noviembre de 2005 Gijón/Xixón entró a formar parte de la Red Española de Ciudades por el Clima de la FEMP, cuyo objetivo es promover políticas de sostenibilidad en las ciudades españolas, sobre todo las relacionadas con la reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).

Además, desde 2011 [Gijón/ Xixón](#) forma parte del Pacto de los Alcaldes por el Clima y la Energía (PACE), herramienta de ayuda ante el cambio climático y la reducción de los GEI y crear sinergias con otros municipios.

Los diferentes planes del destino están alineados con estos objetivos sostenibles de impulso de una economía de baja emisión de GEI, eficiente y saludable, así e refleja en el Plan Smart City Gijón/Xixón con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas, el Plan Estratégico de Gijón 2016-2026 con objetivos de ciudad abierta, conectada y sostenible, y la Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado, (EDUSI) trabaja por un entorno más sostenible medioambiental y socialmente. En el marco del proyecto Smart City se va a licitar un pliego para sensórica en la ciudad, creando una red de sensores en los servicios públicos respecto a indicadores como el tráfico, cambio climático, calidad del aire, ruido, etc. Actualmente se trabaja con un piloto, desde 2016, de sensórica en la ciudad.

Gijón/Xixón tiene un Consejo Sectorial de Medioambiente que se reúne cada dos meses y cuenta con una [Cátedra Xixón Sostenibilidad](#) con la Universidad.

Se sigue un [Plan Acción para la Energía Sostenible \(con fichas de actuación\)](#)

Respecto a la **eficiencia energética**, en el año 2019 se realizó en Gijón/Xixón una auditoría energética y en base a la misma se va a proceder a sustituir 44.000 puntos de

luz a iluminación LED, que supondrá un ahorro energético y económico de un 70% con respecto a la actualidad. Además, se reducirá la contaminación lumínica. Se dispondrá de una red inteligente de telegestión con nodos de control de luminarias. Este proyecto se financia gracias a fondos europeos de 100 millones de euros para eficiencia energética en Gijón/Xixón.

Se [calcula huella de carbono](#), [concienciando](#) al residente y al visitante, se publican [Informes anuales de GEI](#), se trabaja en reducir estos gases, mediante planes de mejora y de acción.

Ejemplo es la contratación de la energía para las instalaciones municipales se valora que la suministradora energética ofrezca **energía renovable** a la ciudad. En relación al seguimiento de eficiencia energética en las instalaciones del ayuntamiento y oficinas de turismo señalar que se ha realizado un piloto en este sentido y se trabaja en eficiencia de forma comprometida.

Además, de la vigilancia de instalaciones: el Servicio de Medio Ambiente controla la posible incidencia en el medio ambiente de casi 800 instalaciones, entre actividades industriales (aproximadamente 200) y generadores de calor (600).

Existe un sello Biosphere de Gestión Ambiental para las empresas turísticas.

Además, se minimiza el consumo de químicos por parte de empresas turísticas, Biosphere, y por parte de EMULSA. Sí. El pleno del Ayuntamiento de Gijón/Xixón prohibió la utilización de Glifosato.

Se dispone de [Línea Verde](#) municipal como canal de comunicación en temas de medioambiente. Y en Web se difunde [información ambiental](#).

Destacable además, las [medidas sectoriales de lucha contra el cambio climático en Asturias](#). Y las indicaciones sobre las [Emisiones de Gases de Efecto Invernadero](#) en Asturias. Y el Informe la [empresa asturiana ante el reto de una economía baja en carbono](#).

Residuos y limpieza viaria y reciclaje, economía circular

La gestión de los residuos y limpieza viaria en el Concejo de Gijón/Xixón, se realiza de forma adecuada. El objetivo fundamental del servicio de limpieza urbana es que todas las áreas rodadas y peatonales (cualquier espacio urbano de uso público) ofrezcan un nivel de limpieza óptimo, entendiendo por tal la no aparición de restos de todo tipo en el suelo, la acumulación de los mismos en los puntos de recogida y la no existencia de elementos (pintadas, carteles, etc.) que incidan negativamente en el aspecto del municipio.

Gijón/Xixón sigue el [Plan Integral Municipal de residuos](#). Se recicla y se sensibiliza con campañas en la separación para la recogida selectiva para posibilitar el reciclaje de residuos. El destino es ejemplo en buenas prácticas sostenibles. Entre las actuaciones de economía circular y prevención de residuos, las de mayor potencial de reducción y a la vez las más prioritarias son aquellas encaminadas a reducir el despilfarro alimentario.

La Empresa Municipal de Servicios de Medioambiente Urbano de Gijón ([EMULSA](#)) es la responsable desde 1978 del cuidado medioambiental de la ciudad: limpieza urbana, limpieza de colegios, edificios e instalaciones públicas, mantenimiento y conservación de los Parques, Jardines y Zonas Verdes Urbanas, limpieza de playas, mobiliario urbano y recogida de residuos urbanos y gestión de los puntos limpios.

El presupuesto con el que cuenta [EMULSA](#) asciende a 21,2 millones de euros al año. [EMULSA](#) utiliza siempre criterios de compra pública responsable, como se refleja en su memoria de actividad.

EMULSA sigue un plan de igualdad y de responsabilidad social corporativa. Ha obtenido múltiples distintivos por sus buenas prácticas en sostenibilidad, entre ellos el que Gijón/Xixón tenga bandera verde de ciudad sostenible, y se sigue un decálogo sostenible, que también se comunica a los visitantes a través de [Gijón Turismo Sostenible](#).

Existe un **sistema de recogida selectiva de residuos urbanos** mediante la implantación en vía pública de contenedores para el depósito de diferentes fracciones: envases, papel/cartón, vidrio y fracción orgánica. Los residuos son recogidos por [EMULSA](#) de forma separada y trasladados al Centro de Tratamiento de Residuos del Principado de Asturias ([COGERSA](#)).

Respecto a los mecanismos de control y gestión de los vertederos: se dispone de un listado de puntos habituales de vertederos incontrolados, así como un equipo específico de EMULSA cuya misión es revisar y retirar los residuos detectados. Así

mismo, Unidad de Vigilancia Ambiental (UVA) de la policía, que entre otras funciones tiene la de controlar y detectar la existencia de vertederos ilegales.

Los 4 puntos limpios con los que cuenta Gijón/Xixón (Roces, Tremañes, Somió y La Calzada) han sido certificados bajo las normas [ISO9.9001](#) e [ISO 14.001](#). Todos ellos con asistencia permanente. Así mismo, en 3 de ellos se dispone de un sistema de control de accesos. En alguno de ellos se admiten ciertos residuos domésticos considerados como residuos peligrosos: líquidos de automoción, aerosoles, disolventes, termómetros de mercurio, etc., pero siempre con una limitación de cantidades basadas en lo entendible como residuo generado en los hogares.

Respecto a los mecanismos para el control de la gestión de los residuos peligrosos: se dispone de puntos de recogida de residuos en hospitales e industrias, talleres, etc. se sigue la normativa al respecto.

En **Gijón/Xixón** la tasa de residuos reciclados en el año 2018 en el [municipio es del 22,64%](#). (Datos de 2018) con 28.125,5 toneladas recicladas de un total de 124.229 toneladas recogidas.

Resaltable que se realizan **campañas de sensibilización y fomento del reciclado**, promoviendo la separación de los residuos por clases y su depósito en los contenedores adecuados para su reciclaje, además del uso del punto limpio. Desde el Ayuntamiento se fomentan las prácticas de compostaje en el Concejo resaltable como buena práctica de **economía circular**.

En relación a **proyectos de i+d+i, europeos**: [EMULSA](#) con el fin de minimizar la generación de residuos que van a eliminación y aumentar las fracciones destinadas a reciclaje y aplicar políticas que incentiven la separación en origen de los residuos, se participa en el [proyecto europeo Interreg](#) sobre el uso de nuevas tecnologías de la información aplicadas a la gestión de los residuos. Durante los próximos 4 años se estudiarán buenas prácticas que se están llevando en otras ciudades europeas con el fin de poder trasladar alguna de ellas a Gijón/Xixón.

Respecto a la colaboración pública-privada y concienciación en sostenibilidad a las empresas: se participa en el [proyecto Impulsa Empresas EcoCircular](#). Las empresas turísticas están concienciadas en el reciclaje y la sostenibilidad, además trabajan con SICTED y Biosphere.

Se fomentan prácticas generales documentadas de minimización de residuos, como el consumo de productos envasados en envases retornables en el sector turístico: en



Gijón/Xixón en general existe mucha cultura de botella de vidrio reutilizable procedente del consumo de sidra natural.

[EMULSA](#) apoya la [Economía circular](#). Y ha elaborado un mapa de establecimientos sostenibles entre los que incluyen comercios de venta de productos ecológicos, de segunda mano, de comercio justo, reparación, etc.

Se invierte en innovar y en economía circular y eficiencia: se han realizado soterramientos de contenedores de recogida selectiva, así como de residuos sólidos urbanos, para un mayor aprovechamiento de espacio y minimización de los impactos ambientales generados por los contenedores en superficie. Con el objetivo puesto en el 2020, y ante la imposición legal establecida por Directivas Europeas en relación al porcentaje de residuos destinados a reciclaje, en marzo de 2015 se inició un proyecto piloto de recogida selectiva de fracción orgánica, continuándose a lo largo del ejercicio 2016 y ampliándose a otras zonas de la ciudad en 2017 y 2018, lo que supone una inversión en contenedores con control de acceso y que se continuará a lo largo de próximos ejercicios.

También, destacable la renovación progresiva tanto de la flota de vehículos como de la maquinaria específica de los servicios de limpieza y recogida de residuos, lo que contribuye de manera importante a la reducción de los impactos ambientales por contaminación atmosférica, acústica y consumo de fuentes de energía principalmente con la adquisición de **vehículos eléctricos**, y la adquisición de vehículos recolectores y furgones a gas.

[EMULSA](#) han puesto en marcha diferentes iniciativas sostenibles como la aplicación para móviles "[ReusApp](#)", que facilita la reutilización, entre ciudadanos, de aparatos eléctricos y electrónicos y juguetes, antes de que se conviertan en residuos. Otro proyecto puesto en marcha ha sido la implantación de un servicio de vasos reutilizables para fiestas y eventos con el objetivo en la reducción de residuos de un solo uso, la recogida en el propio domicilio de muebles y enseres para su posterior reutilización, la recogida específica de aceite vegetal usado o el Convenio con Caritas-Koopera para la implantación de contenedores y apertura de tienda de ropa usada y complementos.

[EMULSA](#) junto con [Impulsa Gijón/Xixón](#) ha elaborado la Estrategia de Economía Circular de Gijón [basada](#) en cada uno de los grandes pilares en los que se sustenta el Plan Estratégico de ciudad y acorde con la EDUSI de Gijón/Xixón que en su octava línea de actuación indica el impulso de la economía circular para reducir la generación de residuos.



RECOMENDACIONES PARA EL PLAN DE ACCIÓN

SOS.C1. Agenda 2030 y Gijón/Xixón

Responsable	Áreas municipales, EMULSA
Secundario	Sector turístico privado, Divertia Turismo, Smart City Gijón/Xixón, Cátedra Smart City, Cátedra Sostenibilidad
Prioridad	Alta

Se aconseja en base a la consecución en la ciudad de los [Objetivos de Desarrollo Sostenible](#) (ODS) para el año 2030, seguir velando por la conservación y mejora medioambiental, la lucha contra el cambio climático, impulsar el uso de energías limpias y renovables, manejo ambiental del ciclo del agua, etc....

Los **ODS 2030** (ODS) son adaptados al [turismo](#), mediante el [Memorándum de Arona](#) (2017). Se aconseja en el Plan de política turística intensificar los esfuerzos por conseguir los ODS.

El [Pacto Mundial de Naciones Unidas](#) por los ODS tiene presencia en España a través de la [Red Española del Pacto Mundial](#), actualmente con más de 1.508 entidades adheridas a esta iniciativa de responsabilidad social corporativa.

En Gijón/Xixón se fomentan las prácticas de **economía circular**, pero existe margen de mejora, minimización de los residuos generados, analizar el ciclo del producto o del servicio...

Se recomienda ampliar respecto a **movilidad eléctrica** la oferta de puntos de recarga eléctrica. Se aconseja la renovación de la flota de buses de EMTUSA a híbridos como se tiene ya planificado realizar a partir de 2020. **Calidad del aire**

Un aspecto importante para la salud y la calidad de vida es la calidad del aire. En Gijón/Xixón en general es adecuada, pero existe margen de mejora. En 2020 a pesar de la reducción en un 80% del tráfico rodado por el confinamiento debido al Estado de Alarma Nacional por la pandemia, en los meses de marzo, abril y mayo, los niveles de micro partículas y benceno se han incrementado, debido a la actividad industrial y de tráfico de camiones, generando episodios de alta contaminación en el Concejo. El óxido de nitrógeno si se ha reducido considerablemente. Se dispone



SOS.C1. Agenda 2030 y Gijón/Xixón

desde 2017 de una [ordenanza](#) de protección del medio ambiente atmosférico, además sigue el [Plan de Mejora de la Calidad del Aire en Gijón/Xixón](#), aprobado en 2014 y revisado en 2016. Se dispone además de un [Protocolo de actuación en episodios de contaminación del aire](#).

SOS.C2. Mejora de la señalética turística

Responsable	Divertia Turismo
Secundario	Futuro Consejo Municipal de Turismo, empresariado turístico
Prioridad	Media

Se aconseja la mejora de la señalética turística en el Concejo de Gijón/Xixón EMULSA dispone de un Servicio de [Señalización para Gijón/Xixón](#), Ordenanza de la publicidad exterior mediante carteleras publicitarias.

Pero, existe margen de mejora en señalética turística, se debería a medio plazo contar con un proyecto al respecto, como tienen otros Destinos Turísticos Inteligentes, incluyendo señalética con soporte tecnológico, como el ejemplo del [DTI Santander](#) que dispone de un moderno y ejemplar [Plan de Señalética](#) Turística, realizado por [Sismotur](#), licitado por el Área de Turismo.

SOS.C3. Gestión ambiental en las empresas turísticas

Responsable	Divertia Turismo y Área de Medioambiente
Secundario	Futuro Consejo municipal de Turismo, empresariado turístico
Prioridad	Media

Se recomienda la elaboración de un **Plan de gestión medioambiental para empresas del sector turístico**, que incluya medidas de ahorro y eficiencia energética, uso de energías renovables gestión de agua, contaminación atmosférica, reciclaje de residuos, uso de envases retornables, flora autóctona, etc. Además, deberá minimizarse el consumo de productos químicos, y garantizar su



SOS.C3. Gestión ambiental en las empresas turísticas

máxima compatibilidad ambiental (detergentes, insecticidas, fitosanitarios...).

Esto va alineado con el [Plan de Turismo sostenible de Asturias](#), y con la apuesta por un turismo sostenible y responsable del destino.

Los ODS 2030 aplicados al turismo deben ser los que orienten la gestión turística del sector, tal y como se reflejó en el [Memorándum de Arona](#) en 2017.

Se aconseja seguir impulsando la Sostenibilidad turística, mediante apoyo formativo, financiero y económico al sector turístico local.

Deberán fomentarse en el sector turístico las mejores tecnologías disponibles y viables para reducir el consumo energético: energías limpias, técnicas bioclimáticas, aprovechamiento del calor residual, etc. Deberá garantizarse la adquisición de equipos de máxima eficiencia energética, incluyendo luminarias, electrodomésticos, calderas, cámaras... Se aconseja fomentar programas de eficiencia energética y energía renovable, en el sector turístico privado y público, empresas turísticas, Oficina de turismo, etc.

Acción relacionada con: **SOS.A6. Sostenibilidad turística en el sector privado.**

SOS.C4. Seguridad y playas

Responsable	Gestión de Playas
Secundario	Divertia Turismo, Policía y Salvamento en playas, Smart City
Prioridad	Alta

Para la temporada de playa 2020 debido a la situación provocada por la pandemia COVID-19 y los protocolos higiénicos sanitarios, el destino debe trabajar de forma transversal en el Plan de Contingencia de las playas que implementará acciones de protección para garantizar que Gijón/Xixón sea un destino turístico seguro. Entre las medidas a contemplar tienen especial importancia la definición, control y vigilancia del aforo de las distintas playas, así como mantener la distancia social; la instalación de cartelería específica al COVID-19, con instrucciones a seguir por parte de los usuarios para un disfrute seguro de las playas; y el refuerzo de la limpieza y desinfección de las instalaciones, tales como accesos, duchas, aseos y sanitarios.

Ámbito D. Desarrollo social y económico del destino y la comunidad local

La Sostenibilidad económica y social es lo que se analiza en este ámbito, desde varias perspectivas, la de la calidad turística con las medidas que se adopten para alcanzarla, programas, formaciones o manuales, y desde las perspectivas de los mecanismos de protección y fomento de la economía local y la oferta turística, las medidas de redistribución de los costes y beneficios de la actividad turística, la satisfacción del residente y del turista, disponer de conocimiento en turismo, la atención sanitaria a los visitantes y residentes, y la seguridad y protección civil al turista.

En Gijón/Xixón en este ámbito **el grado de cumplimiento es del 88,0%**.

Gijón/Xixón es pionero en el Principado de Asturias en su conversión a Destino Turístico Inteligente. La sostenibilidad socioeconómica pasa porque los beneficios del turismo en el territorio influyan en el bienestar de los residentes, en creación de empleo, en fijar población al territorio, en protección de su patrimonio cultural y tradiciones y en su desarrollo sostenible.

Debido a la crisis sanitaria del COVID-19 la población en general está viendo reducir su poder adquisitivo y se agravan situaciones de emergencia económica y social, por lo tanto, esto exige un mayor esfuerzo en servicios sociales, y en promoción económica y empleo, con un plan de choque de reactivación, alineado con los ODS.

Siempre sin dejar de lado el fomento de la calidad turística, utilizando herramientas de inteligencia turística para la mejor toma de decisiones

Calidad turística

El visitante de un destino espera recibir servicios turísticos de calidad que han tener una excelente experiencia turística. Así, para poder garantizar los mejores estándares de calidad en el servicio que el destino pueda ofrecer a todos los niveles, se necesita contar con medidas, acciones y planes que fomenten esta calidad turística.

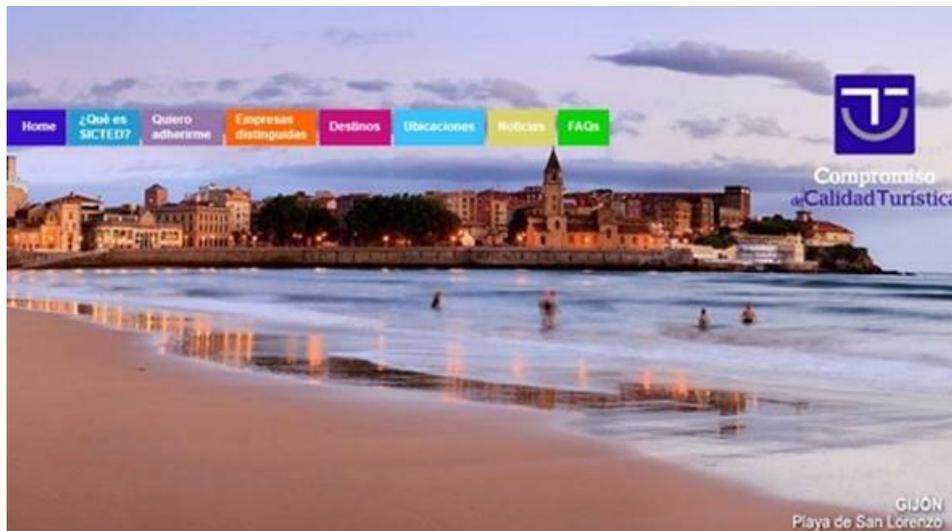
En España un sistema de referencia en calidad turística es el [Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos \(SICTED\)](#). Gijón/Xixón es un destino con un firme compromiso en [calidad turística](#), está integrado, desde 2005 en el [SICTED](#) (Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos).



SEGITTUR
turismo e innovación

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Gijón/Xixón



Gijón/Xixón Web del SICTED. Fuente: SICTED

El SICTED es un modelo de gestión cohesionada en calidad turística del destino y sus establecimientos turísticos, un enfoque hacia la mejora continua y una actitud de recuperación y puesta en valor de los recursos y del espacio. Por parte del destino o la empresa que se adhiera la adhesión es gratuita y garantiza la aplicación de buenas prácticas.

Gijón/Xixón desde hace muchos años trabaja en [Calidad turística](#), en SICTED está desde 2005. En calidad turística trabaja en 3 pilares: SICTED (es el destino nacional con mayor número de empresas adheridas, más de 200 distinguidas y 130 adheridas), y los otros dos pilares son la sostenibilidad con la ayuda de [Biosphere](#) y en Turismo accesible con el apoyo de [Predif](#), se trabaja con Tur4all.

En Gijón/Xixón se desarrollan medidas que fomentan la calidad de los servicios turísticos a todos los niveles a través de los programas Gijón/Xixón con Calidad.

Se conoce el nivel de calidad y el grado de implementación de sistemas de gestión de la calidad en el sector turístico local a través de Informe anual del Turismo en Gijón/Xixón. Y se impulsa la formación en materia de calidad turística a las empresas locales, por ejemplo, a través del programa formativo “QuAli-ficate” y otras acciones.

En la oficina de turismo existen pautas de control o sistema de reclamaciones, además de un correcto seguimiento para garantizar la correcta prestación de los servicios a través de los servicios municipales competentes.

En Gijón están ayudando al sector con la crisis actual compartiendo información de recursos al sector, y asumiendo las cuotas de inscripción de las empresas en el sistema de calidad, y apoyando el [club de empresas de turismo de negocio](#), para que ninguna se descuelgue por las dificultades que pueda tener.

[Turismo de Gijón](#), además cumple la Norma UNE 187007, dirigida a Patronatos Turísticos - Certificado desde 2011. La Oficina de turismo está certificada en calidad (SICTED), y en Calidad con una Sonrisa por el Principado de Asturias dirigida a oficinas de turismo según unos parámetros de calidad: servicio, instalaciones, equipamiento y profesionalidad, además de cumplir la Norma UNE 187003, la ISO 9001:2000. Con extensión del sistema ISO 9001:2000 Gijón/Xixón Turismo.

Economía local, formación y empleo

La actividad turística es estratégica y fundamental como motor económico nacional, regional y local, siendo una herramienta clave en la erradicación de la pobreza y las desigualdades sociales, en línea con los [Objetivos de Desarrollo Sostenible](#) (ODS) de Naciones Unidas para el año 2030.

En el Concejo de Gijón/Xixón se trabaja desde los poderes públicos en apoyar y favorecer el tejido empresarial y económico local, a través de la [Agencia de Promoción Económica y Empleo](#) (ALPEE) dependiente de la Concejalía Delegada de Promoción Económica, Empleo, Turismo y Comercio Local. La [ALPEE](#) ejecuta políticas municipales de empleo, formación, orientación laboral, desarrollo empresarial, innovación y responsabilidad social territorial. Se dispone de un Centro Municipal de Empresas. Existe una excelente [colaboración](#) público privada con la universidad y las empresas turísticas locales, los alumnos del Master y del Grado de Turismo por una parte realizan prácticas laborales en estas empresas y por otra parte investigación, por ejemplo el [Club de Empresas de Turismo de Negocios de Gijón](#) propuso unas líneas de investigación para los trabajos fin de Master y fin de Grado de los alumnos

Se trabaja desde el sector público en el impulso del empleo local y la capacitación y formación como palancas de desarrollo local. También se apoya con asesoramiento a los emprendedores en turismo, se fomenta la responsabilidad social corporativa, la economía digital y creativa, el conocimiento y la formación, el talento, apoyando sectores como el industrial, turístico y hostelería, construcción, comercio y servicios.



Destacable la unión de las fuerzas sociales y económicas para crear sinergias en el apoyo al empleo y la economía local, ejemplo de esto son los acuerdos de concertación social: “[Gijón Crece 2016-2019](#): Acuerdo para el crecimiento y la diversificación de la actividad económica, el impulso del talento y la mejora de la empleabilidad en un marco de cohesión social”. Y el más reciente [Pacto de concertación social 2020-2022](#) aprobado en mayo de 2020, y que tiene como principal objetivo la reactivación económica y del empleo en el actual contexto de crisis provocada por la pandemia COVID-19. El [Ayuntamiento](#) destinará cerca de 27 millones de euros para 2020 y otros 26 millones para 2021, a acciones de promoción económica, empleo y turismo. Se pretende así, colaborar al mantenimiento del empleo por cuenta ajena, la reapertura del negocio o actividad económica y el apoyo a los trabajadores por cuenta propia.

Gijón/Xixón ya tiene su plan de concertación social: Gijón Reinicia

Ayuntamiento de Gijón/Xixón destinará 26,8 millones de euros para 2020 y otros 26,2 millones para 2021, al conjunto de medidas a desarrollar por las áreas de **promoción económica, empleo y turismo**.



Noticia mayo 2020 sobre Plan Reinicia. Fuente: Ayuntamiento de Gijón/Xixón

En la misma línea de apoyo a la economía local y al empleo va dirigido el Plan [Estratégico de Gijón 2016-2026](#), El Plan [Gijón IN](#) y la [Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado](#) de Gijón/Xixón.

Respecto al sector turístico se han reorientado todos los programas hacia el turismo de proximidad, fomentando el turismo de experiencias y de escapadas cuando finalicen las restricciones de movilidad.

En 2020 se han abierto [líneas de apoyo a las empresas turísticas y hosteleras asturianas](#), con la finalidad de dotar de liquidez a las mismas y asegurar su supervivencia ante la crisis del COVID-19.

En Gijón/Xixón cobran enorme importancia los planes de [empleo](#) y de [formación](#). Y los talleres de iniciativas [empresariales](#).

Destacable además del rol de la ALPEE el papel de [Gijón Impulsa](#), con su apoyo a los [emprendedores](#), con el fin principal de facilitar la generación, desarrollo y consolidación de iniciativas empresariales, que contribuyan a la creación de empleo estable y bienestar en Gijón/Xixón.

Destacable la promoción del destino en consonancia con sus tradiciones y cultura, y se fomenta la gastronomía local en la oferta turística: colaborando activamente con [Asociación de hostelería y turismo de Asturias](#) (OTEA) para la realización de jornadas gastronómicas con productos locales y a través de los productos turísticos relacionados con gastronomía (Gijón Goloso, Gijón Gourmet y Ruta de la Sidra de Gijón/Xixón). En el plan de Turismo se reflejan medidas de redistribución de beneficios y cargas producidos por el turismo en el territorio.

El [Observatorio Socioeconómico de Gijón/Xixón](#) es una valiosa fuente de conocimiento sobre la situación del mercado laboral, la economía, la evolución sectorial, tejido empresarial, etc.



Observatorio Socioeconómico Local



Observatorio Socioeconómico Local. Fuente: Ayuntamiento de Gijón/Xixón

Por otra parte, destacar que se cuenta con un **Comité de Seguridad y Salud** como órgano colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica en materia de prevención de riesgos laborales, que está formado de manera paritaria por los Delegados de Prevención de una parte y por representantes de la Administración por la otra. Existe un Servicio Mancomunado de Prevención de Riesgos Laborales y de Salud Laboral.

Grado de satisfacción de residentes y turistas, conocimiento turístico

La satisfacción de los residentes del Concejo de Gijón/Xixón con el turismo es fundamental para la configuración del municipio como Destino Turístico Inteligente, dado que, en casos extremos, la hostilidad de la comunidad local puede tener como consecuencia un rechazo frontal a los visitantes en ese destino, como ya se está viendo en destinos turísticos de la importancia de Venecia, Palma de Mallorca o Barcelona. Aunque es impensable actualmente que esto ocurra en Gijón/Xixón. Para hacer frente a estos potenciales efectos negativos, el ente gestor deber procurar mantener una



relación positiva entre residentes y turistas, que permita prever y prevenir incidentes y efectos negativos.

Además, por otro lado es conveniente disponer de conocimiento adecuado sobre el **grado de satisfacción del turista**, de cara a la mejora del servicio, al desarrollar un plan de política turística, y un plan de marketing, etc. Y también disponer de cuantificación de la **satisfacción del residente** que incluya aspectos reales que dependen de la percepción, como la masificación, el acceso a puestos de trabajo, la participación en los beneficios del fenómeno turístico, la reacción ante el comportamiento de los turistas, etc.

La información es la base de toda toma de decisiones y es el motor del cambio de toda sociedad. Por tanto es fundamental y necesario disponer de un adecuado **conocimiento** del fenómeno turístico en el destino, de la oferta y de la demanda. Gijón/Xixón gracias a su Observatorio de Turismo dispone de toda esta información.

Además, en aras al buen gobierno y la transparencia, el destino todos los años publica los [Informes anuales sobre el Turismo en Gijón/Xixón](#), donde se hace balance de las principales variables, datos socioeconómicos y características del turismo gijonés. Perfil sociodemográfico del visitante, aspectos valorados en su satisfacción como la gastronomía, la seguridad, la hospitalidad,.., así como la contribución del gasto turístico a la sostenibilidad, rentabilidad del turismo, etc. Datos de la oferta turística local (plazas hoteleras, número de restaurantes, bares y cafeterías, empresas turísticas,...).

Además, a nivel regional el [Sistema de Información Turística de Asturias](#) (SITA) publica información relativa al Concejo gijonés, de interés al segmentar, como el informe sobre [turismo de negocios en Asturias](#), etc.



Estudios el Turismo en Gijón/Xixón

Realizados por el Observatorio turístico del destino en colaboración las principales magnitudes, datos socioeconómicos y características:

Informes existentes:

- [Informe el Turismo en Gijón/Xixón 2018](#)
- [Informe el Turismo en Gijón/Xixón 2017](#)
- [Informe el Turismo en Gijón/Xixón 2016](#)
- [Informe el Turismo en Gijón/Xixón 2015](#)
- [Informe el Turismo en Gijón/Xixón 2014](#)
- [Informe el Turismo en Gijón/Xixón 2013](#)
- [Informe el Turismo en Gijón/Xixón 2012](#)
- [Informe el Turismo en Gijón/Xixón 2011](#)
- [Informe el Turismo en Gijón/Xixón 2010](#)
- [Informe el Turismo en Gijón/Xixón 2009](#)
- [Informe el Turismo en Gijón/Xixón 2008](#)
- [Informe el Turismo en Gijón/Xixón 2007](#)
- [Informe el Turismo en Gijón/Xixón 2006](#)
- [Informe el Turismo en Gijón/Xixón 2005](#)
- [Informe el Turismo en Gijón/Xixón 2004](#)
- [Informe el Turismo en Gijón/Xixón 2003](#)
- [Informe el Turismo en Gijón/Xixón 2002](#)

Informes de Turismo en el destino. Fuente: Ayuntamiento de Gijón/Xixón

Se colabora con la Universidad de Oviedo, en su sede en Gijón/Xixón entre otras actuaciones con una [Cátedra de Sostenibilidad](#). La Cátedra financiada por el Ayuntamiento de Gijón, se constituye en un espacio interdisciplinario, reflexivo y abierto para reorientar la actividad económica y empresarial hacia el desarrollo sostenible en general, y del turismo en particular. [Turismo sostenible](#): Indicadores de capacidad de carga y sostenibilidad, destinos turísticos inteligentes, logística y movilidad sostenible, análisis de la [sostenibilidad turística](#), etc.

Un paso más sería complementar toda esta amplia información y conocimiento con información procedente de un sistema de sensórica, que midiera aforos o flujos turísticos en espacios públicos, playas, etc.... Se podría realizar en colaboración entre Divertia Turismo y Smart City Gijón.

Seguridad ciudadana y protección civil

Un factor muy valorado por el turista a la hora de elegir su destino es la seguridad ciudadana. España de por sí es un destino turístico seguro y así lo reflejan las estadísticas oficiales.

Resaltable que Gijón/Xixón es una de las ciudades más seguras de España, como [refleja](#) su tasa de criminalidad: 27 infracciones penales por cada mil habitantes, inferior a la media nacional de 45,6, datos para 2018.

Los servicios de seguridad ciudadana, bomberos y protección civil, salvamento en playas, se prestan con un elevado grado de profesionalidad y efectividad.

Ante la celebración de eventos existe una plena coordinación de Policía Local con Protección Civil y Policía Nacional, se planifican correctamente los eventos. Para eventos extraordinarios también se reúnen y coordinan.

Se dispone planes de emergencias a nivel Principado de Asturias y también a nivel local: el [Plan de Emergencias Municipal de Gijón](#) (PEMUGI), siendo una herramienta clave de planificación de respuesta rápida a todas las emergencias que puedan producirse en el Concejo gijones.

La [policía local](#) de Gijón/Xixón cuenta en la [actualidad](#) con alrededor de 180 efectivos, en diferentes secciones o unidades: Seguridad Ciudadana, Inspección de Guardia, Apoyo Administrativo, Tráfico, Policía Comunitaria, Vigilancia de Ordenes de Alejamiento, Vigilancia Medio Ambiental, Policía Canina, Policía de Playas.

El destino dispone de [servicio de bomberos](#), además de un Servicio de Vigilancia y [Salvamento](#) de Playas, realiza intervenciones diversas durante la temporada estival. Además, de las labores de prevención y vigilancia, [Salvamento](#) desarrolla rescates, evacuaciones, remolques de pequeñas embarcaciones y colaboraciones con otras entidades. También ofrece apoyo a pruebas deportivas y eventos festivos. Asimismo, realiza pequeñas curas y primeros auxilios en las zonas de baños y colindantes y atiende a los niños extraviados. Durante la temporada de baños, se mantiene un servicio de información al público y un boletín informativo que se difunde por megafonía con las condiciones del baño, las mareas y la temperatura del agua. La Central del Servicio de [Salvamento](#) está en la Playa de San Lorenzo y coordina todas las zonas de baño gijonesas. En la Central, y durante la temporada de baños, se ubica la Policía, los médicos y una UVI Móvil para atender cualquier emergencia sanitaria.



Salvamento en playas. Fuente: Ayuntamiento de Gijón/Xixón

La Agrupación de Voluntarios de [Protección Civil de Gijón/Xixón](#) cuenta con alrededor de 100 voluntarios. Las actividades que desarrollan estos voluntarios: por una parte están las actividades deportivas, urbanas y de festejos, que implican velar por la seguridad en conciertos, pruebas ciclistas, partidos de fútbol, Semana Grande, etc. También están aquellas actividades relacionadas con el medio ambiente y las de apoyo en emergencias, los simulacros desarrollados en centros escolares, etc. Se difunden recomendaciones ante [riesgos naturales](#), al [aire libre](#) y en el [entorno doméstico](#).

Formación: [La Escuela de Seguridad Pública](#) de Asturias ofrece una completa e integral formación a policía, bomberos y protección Civil. Hay cursos sobre Actuación policial en materia de derechos y discapacidad, idiomas, protección del patrimonio.

En la actual situación de Estado de Alarma Nacional que se da en todo el territorio español, es esencial la labor de las fuerzas de seguridad, de los servicios de bomberos y de protección civil, junto a los servicios públicos esenciales de limpieza y desinfección, abastecimiento de agua, alumbrado, etc. Y En este contexto, estos servicios en Gijón/Xixón demuestran una enorme capacidad de respuesta y de saber hacer



Salud y asistencia sanitaria

En Gijón/Xixón se cumplen la legislación en materia de salud, consumo y asistencia sanitaria, y se prestan unos servicios públicos relativos a la salud de forma adecuada tanto a los residentes como a los turistas.

Destacable el fomento de los hábitos de vida saludables. [Gijón/Xixón](#) pertenece desde 1996 a la [Red de Ciudades saludables](#), se ha priorizado la alimentación saludable y la actividad física.

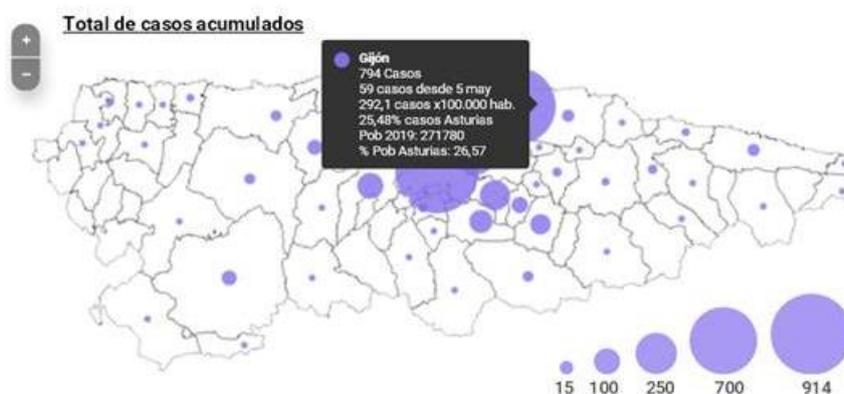
El Concejo de Gijón/Xixón cuenta con una adecuada dotación de servicios sanitarios, en el mapa sanitario de Asturias pertenece al [área asistencial](#) 5. El residente en Asturias, además puede realizar [trámites online](#) en el Portal de Salud del Principado de Asturias. El turista con tarjeta sanitaria europea es atendido de forma gratuita.

En la dotación de [servicios sanitarios](#) hay 18 centros de [atención primaria](#) distribuidos por los barrios, además del hospital público ([Hospital de Cabueñes](#)), y otros centros sanitarios como el [Hospital de Jove](#).

En la actual crisis sanitaria mundial por la pandemia del COVID-19 el [Servicio de Salud del Principado de Asturias](#) sigue un protocolo de actuación ante el coronavirus. El Principado está en contacto permanente con el [Ministerio de Sanidad](#) y el resto de regiones para hacer un seguimiento de la situación y actuar de forma coordinada.

La [Sociedad Asturiana de Estudios Económicos e Industriales](#) (SADEI) a partir de datos del Observatorio de Salud en Asturias difunde la evolución continua de la pandemia en el territorio asturiano a nivel municipal.

Casos acumulados a 15 de mayo de 2020



Casos acumulados por 100.000 habitantes

Evolución en Gijón de los contagios por el coronavirus. Fuente: SADEI

Solidaridad y cooperación social

El Ayuntamiento de Gijón/Xixón dispone de un Área de Cooperación y Solidaridad que cuenta con un Consejo Municipal para la Cooperación y la Solidaridad, regido por el Reglamento del Consejo Municipal para la Cooperación y la Solidaridad.

Se sigue el Plan director de Cooperación y Solidaridad internacional de Gijón/Xixón 2018-2021.

La Cooperación y la Solidaridad Internacional como expresión solidaria de los gijoneses y gijonesas para contribuir a un mundo mejor y más justo y solidario ha sido una apuesta y seña de identidad del Ayuntamiento de Gijón/Xixón desde su configuración como corporación democrática en el año 1978.

Gijón/Xixón en su presupuesto municipal dedica 1,7 millones de euros a Cooperación y Ayuda al Desarrollo. Resaltables los convenios de colaboración con Palestina y República Árabe Saharaui.

Además, Gijón/Xixón es una ciudad hermanada con otras ciudades del mundo, con las que coopera, como: Smara (Sahara Occidental), La Habana (Cuba), Puerto Vallarta (México), Novorossiysk (Rusia), Niort (Francia) y Albuquerque (Estados Unidos).

También Gijón/Xixón dispone de mecanismos de ayuda a los inmigrantes residentes en el territorio, cuenta con planes de ciudad de acogida, ejemplo de ello es la Guía Contratación de personas extranjeras.

Resaltable por otra parte que desde el Área de Servicios Sociales se trabaja en sostenibilidad social, en convivencia y en bienestar social. Los servicios sociales municipales están dirigidos a toda la población son universales. Se articula toda la gestión a través de la Fundación Municipal de Servicios Sociales, (FMSS). Gijón/Xixón en su presupuesto municipal dedica 15 millones para acción social.

En el actual contexto de crisis social y económica debida a la pandemia del coronavirus COVID-19, la FMSS ha activado un plan de emergencia social, para ello ha modificado la normativa de concesión de Ayudas de Emergencia Social y de Apoyo a la integración.



RECOMENDACIONES PARA EL PLAN DE ACCIÓN

SOS.D1. Conocimiento y Smart City Gijón/Xixón

Responsable	Divertia Turismo y Smart City
Secundario	Cátedra de Sostenibilidad
Prioridad	Media

Se aconseja seguir impulsando y ampliando el trabajo y los esfuerzos en conocimiento del fenómeno turístico del destino.

La información es la base de toda toma de decisiones y es el motor del cambio de toda sociedad. Por tanto es fundamental y necesario disponer de un adecuado conocimiento del fenómeno turístico en el destino, de la oferta y de la demanda.

Gijón/Xixón dispone de toda esta información, pero siempre existe margen de mejora, un paso más sería complementar toda este conocimiento con información procedente de un sistema de sensorica, que cuantifique aforos o flujos turísticos en espacios públicos, playas, etc.... Se podría realizar en colaboración entre Divertia Turismo y Smart City Gijón/Xixón.

Se recomienda usar herramientas de medición de la satisfacción de los residentes en relación con la actividad turística (encuestas, sondeos, participación ciudadana). Y así, conocer las aspiraciones, intereses y satisfacción de la población local con respecto al turismo que recibe el Concejo para ser tenida en cuenta esta información en la toma de decisiones de la política turística.

Además, se aconseja seguir impulsando la medición de la satisfacción del turista en relación con el destino y su experiencia turística. A partir del conocimiento obtenido se deberá identificar medidas de mejora y ponerlas en práctica (crear, innovar, reorganizar).

Acción muy relacionada con: **SOS.A3. Medición de la capacidad de carga del turismo.**



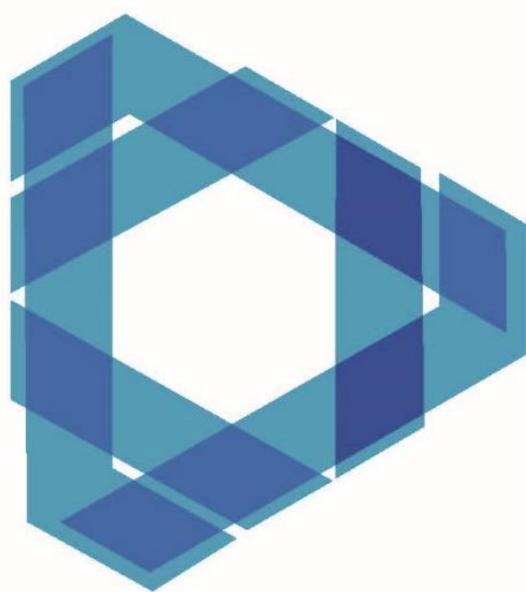
SOS.D2. Reactivación económica y social

Responsable	Agencia de Promoción Económica y Empleo, Impulsa Gijón y Fundación Municipal de Servicios Sociales
Secundario	Empresas asturianas y población residente
Prioridad	Alta

Se aconseja seguir impulsando la reactivación económica y social de Gijón/Xixón, por una parte continuar con el apoyo a la economía y al empleo local y por otra con el plan de emergencia social.

En 2020 debido a las crisis sanitaria del COVID-19 la población está viendo reducir su poder adquisitivo y se agravan situaciones reemergencia económica, por lo tanto esto exige un mayor esfuerzo en servicios sociales, y en promoción económica y empleo, con un plan de choque de reactivación, alineado con los [ODS](#).

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



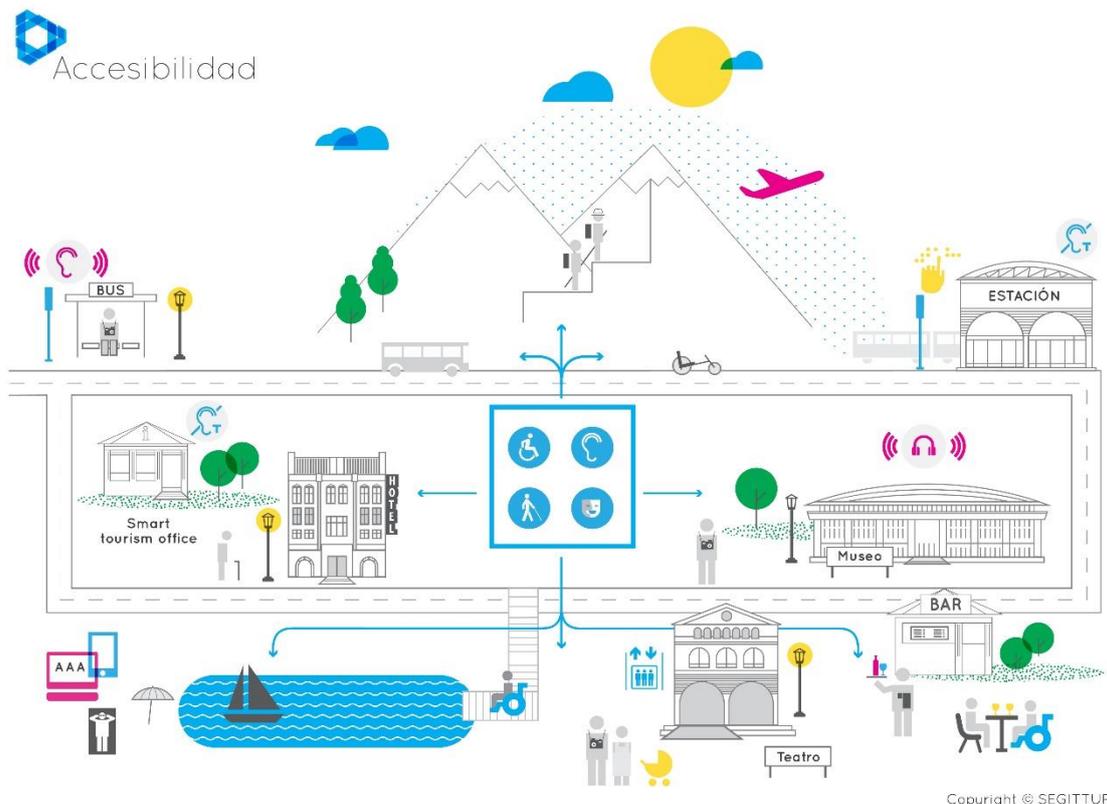
ACCESIBILIDAD



4.5. ACCESIBILIDAD

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

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





4.5.1. Grado de cumplimiento de los requisitos de accesibilidad

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

Ámbitos de análisis de la accesibilidad



El cumplimiento de los requisitos del eje de Accesibilidad en Gijón/Xixón se ha analizado teniendo en consideración la información recabada en la documentación facilitada por el destino y las entrevistas realizadas en el trabajo de campo de forma telemática en un primer momento y de forma presencial después.

Así, el **grado de cumplimiento** global de Gijón/Xixón respecto a los requisitos analizados en el **eje de accesibilidad es del 72,4%**.



Destinos Turísticos Inteligentes

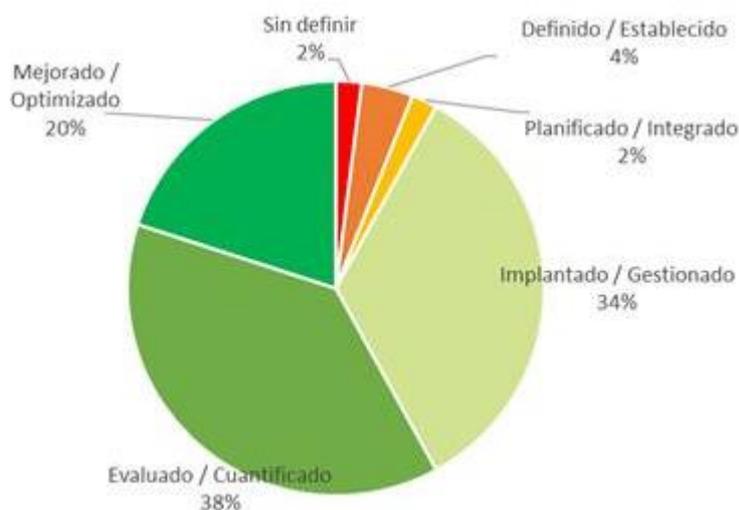
Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Gijón/Xixón

Sobre el nivel de desarrollo y madurez para cada uno de los requisitos, tras el análisis y diagnóstico, es reseñable que sólo un 2% de los requisitos esté sin definir y un 4% cumple solo algunas secciones de estos o hay algún proyecto para cumplirlos, pero no ha empezado a ejecutarse (Inteligencia Dispersa).

Un 2% de los elementos analizados cumplen suficientes secciones de los requisitos, pero de forma muy básica y con un amplio margen de mejora y en el 34% de los casos se cumplen las necesidades mínimas de los requisitos de forma aceptable (Inteligencia integrada).

Por último, se cumplen sustancialmente y de forma satisfactoria los requisitos en el 38% de los elementos analizados y hasta en un 20% de los requisitos se ha evidenciado una mejora optimizada respecto a los parámetros exigidos teniendo por tanto un carácter de excelencia (Inteligencia Competitiva). Este nivel de desarrollo se sintetiza en el siguiente gráfico.

Evaluación cumplimiento de Accesibilidad



Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR

En cuanto a los cuatro ámbitos de evaluación del eje de Accesibilidad, destaca positivamente que todos ellos superan sobradamente el 20%, (referencia de porcentaje mínimo aceptable para iniciar el proceso), estableciéndose los siguientes valores:



En los cuatro ámbitos incluidos en el análisis se alcanzan unos valores satisfactorios, destacando el alto nivel en los ámbitos **A. Marco Normativo** y en **B. Gestión de la Accesibilidad** con un cumplimiento **en torno al 75%**. El ámbito **C. Implantación de la Accesibilidad** tiene una muy alta valoración de cumplimiento, **superando el 72%** en un bloque que implica unas difíciles y costosas acciones de inversión y coordinación. Por último, el ámbito **D. Accesibilidad de herramientas Tecnológicas**, tiene un **grado muy aceptable de cumplimiento, con un 60%**, existiendo todavía margen de mejora.

Los valores exactos del nivel de cumplimiento de la Accesibilidad, en cada uno de los ámbitos, quedan reflejados en el siguiente gráfico:

Ámbitos de evaluación de la accesibilidad



Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR

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

4.5.2. Diagnóstico y recomendaciones por ámbitos de evaluación

Ámbito A. Marco Normativo

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

En este ámbito **el grado de cumplimiento es del 76,0%**, existiendo margen de mejora en aspectos puntuales.

Legislación

Cumplimiento de la legislación vigente

La normativa estatal y autonómica de obligado cumplimiento en materia de Accesibilidad Universal y Turismo, a tener en cuenta en el análisis de cualquier infraestructura o servicio (existente o de nueva implantación) en el destino, es la siguiente:

Legislación Nacional:

- **Real Decreto Legislativo 1/2013**, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social
- **Ley 26/2011**, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- **Orden VIV / 561/2010**, de 1 de febrero, por el que desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de espacios públicos urbanizados. BOE núm. 61 de fecha 11 de marzo 2010
- **Código Técnico de la Edificación:** CTE-DB-SUA y CTE-DB-SI-3. (BOE del 12 de septiembre de 2006) y Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el código técnico de la edificación, aprobado por Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad

- **Real Decreto 1544/2007**, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad. BOE núm. 290 de fecha 4 de diciembre de 2007
- **Real Decreto 1494/2007**, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.
- **Real Decreto 1112/2018**, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios Web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

Legislación del Principado de Asturias

- **Ley 5/1995**, de 6 de abril, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras en el Principado de Asturias.
- **Decreto 37/2003**, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la ley del principado de Asturias 5/1995, de 6 de abril, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras, en los ámbitos urbanístico y arquitectónico.

Reglamentos u ordenanzas propias sobre accesibilidad

Gijón/Xixón dispone de una Ordenanza municipal para la Accesibilidad Universal, de 3 de mayo de 2019.

En su preámbulo se indica que: *“El Ayuntamiento de Gijón/Xixón, consciente de los continuos cambios operados en la sociedad, y de las demandas formulados por los distintos colectivos representativos de las personas con discapacidad, tiene la firme voluntad de hacer de Gijón/Xixón, una “ciudad accesible”, que disponga de las soluciones oportunas para adecuar progresivamente sus espacios urbanos, sus edificios, sus medios de transporte y sistemas de comunicación a las exigencias normativas sobre la materia, con el objetivo final de que toda la ciudadanía, -no sólo quienes tengan limitadas sus capacidades temporal o definitivamente-, pueda disfrutar de un entorno accesible y apto y, a su vez, se mejore el confort y la calidad de vida de toda la población”.*

En esta ordenanza es reseñable la inclusión en su estructura de entornos y ámbitos con vinculación directa al ámbito turístico, como son:

- Accesibilidad en las infraestructuras y el urbanismo.
- Accesibilidad en la edificación de uso público.
- Accesibilidad en el transporte.
- Accesibilidad en la Información y en la Comunicación.
- Accesibilidad de las Actividades Culturales, Deportivas y de Ocio

Además, existe un proyecto de ordenanza de movilidad del Concejo de Gijón/Xixón 2020 donde la Accesibilidad tiene un papel relevante, reflejado en muchos de sus artículos: itinerarios y espacios peatonales (Art.27, 28, 31, 34 y 37), paradas de transporte (Art.70), reservas de estacionamiento (Art. 72), etc.

También en la organización de eventos promovidos por otras Áreas municipales que solicitan informe al Área de Obras, se incluyen siempre las necesidades de Accesibilidad a considerar.

Cumplimiento y aplicación de la normativa

Se vela por el cumplimiento de la legislación vigente.

El principal mecanismo de control que utiliza el Ayuntamiento de Gijón, como ente gestor, para garantizar el cumplimiento de la normativa de Accesibilidad es el control a través del Informe de Licencia (tanto en obras mayores como en obras menores) donde se incluyen siempre los criterios de accesibilidad que se deben seguir.

Este procedimiento se aplica tanto en obras de nueva construcción como en obras sobre edificaciones/entornos existentes.

Alérgenos alimenticios

Hace tiempo se desarrolló el proyecto “Gijón sin gluten” donde un laboratorio daba formación a un grupo de restaurantes, aunque el año pasado se canceló porque no resultó muy eficaz. En la actualidad se remiten sólo a restaurantes con el certificado de ACEPAS. Otras necesidades más allá del gluten no se han trabajado de momento.



Portada de fichas informativas sobre alérgenos y cartel promocional de jornadas QuAlí-fícate.

Fuente: Ayuntamiento de Gijón

Reseñables también las iniciativas de Jornadas Informativas ¡QuAlí-fícate! sobre “Nueva Normativa alérgenos alimentarios. Taller práctico” (abril 2014), “¡Ponte al día con la Normativa Alimentaria! (marzo 2016), “¿Por qué ofrecer productos y menús sin gluten? (septiembre 2018). Además, son reseñables las “Fichas informativas alérgenos e intolerancias alimentarias” (2016) elaboradas para Gijón/Xixón Calidad Turística.

Difusión de la legislación sobre accesibilidad

La difusión de la necesidad de cumplimiento de la legislación sobre accesibilidad se realiza tanto desde los propios Informes de Licencia de Obras como desde las Jornadas informativas con temáticas monográficas (Ej. normativa de alérgenos)

Medios humanos formados en accesibilidad

El personal del ente gestor tiene formación específica en Accesibilidad. Los cursos que se ofertan sobre accesibilidad para todo el personal del ayuntamiento tienen carácter obligatorio para el personal de Turismo. Los informadores además tienen formación específica en Lengua de Signos Española (LSE). Algunos de los cursos tienen un carácter abierto más allá del personal municipal.



Fecha	Curso	horas
2011	Accesibilidad. Necesidades de INFOGIJÓN	5
2012	Turismo y Accesibilidad	7
2013	Turismo Accesible y Atención al Cliente con Discapacidad	10
2013	Turismo Social y Accesible	4
2014	Accesibilidad Universal	2
2017	Lengua de signos española	24
2019	Lengua de signos española	16
2019	Accesibilidad Cognitiva	2
2019	Cómo ofrecer una atención inclusiva en tu negocio	3

Cursos sobre Accesibilidad. Fuente: Ayuntamiento de Gijón



RECOMENDACIONES PARA EL PLAN DE ACCIÓN

ACC.A1. Difusión de la normativa sobre Accesibilidad

Responsable	Divertia Turismo
Secundario	Área de Promoción Económica y Comercio Local, Futuro Consejo Municipal de Turismo, empresarios turísticos
Prioridad	Media

Independientemente de los mecanismos de control interno del Ayuntamiento de Gijón, es conveniente difundir el conocimiento de la normativa sobre Accesibilidad entre el sector turístico.

Destinatarios: agentes relacionados con el turismo de Gijón (hosteleros, comerciantes, ...)

Contenidos: Normativa de obligado cumplimiento (nacional y autonómica), normativa local, otros documentos no obligatorios de interés.

Formato: Campaña publicitaria de sensibilización, Jornada Informativa, Taller de participación, etc.



Ámbito B. Gestión de la Accesibilidad en el destino

Gijón/Xixón cuenta con un ente gestor identificado que puede unificar los esfuerzos encaminados, a obtener un perfil de Destino Turístico Inteligente, incluyendo la Accesibilidad Universal en sus Planes Estratégicos; se trata de la empresa municipal Divertia Gijón S.A.

En este ámbito **el grado de cumplimiento es del 74%**, siendo una valoración muy positiva, existe todavía margen de mejora.

PLANIFICACIÓN

Medios para la gestión de la accesibilidad

El Ayuntamiento de Gijón/Xixón cuenta con suficientes medios humanos, técnicos y económicos para la gestión de la accesibilidad universal del destino. Esta gestión se concreta en los siguientes aspectos:

Compromiso por la Accesibilidad

Aunque no se haya explicitado formalmente en un compromiso expreso del municipio por la Accesibilidad, sin embargo, multitud de acciones desarrolladas evidencian de facto dicho compromiso. Entre las más significativas se destacan:

- La redacción de una ordenanza de Accesibilidad y un Plan de Accesibilidad Municipal específicos y actualizados para Gijón, así como la consideración de la accesibilidad en otras herramientas de planificación y gestión local (Plan de Movilidad, Plan Turístico, ...)
- El mantenimiento de las infraestructuras y servicios existentes sobre accesibilidad turística, así como la mejora continua a través de la implementación con nuevos elementos, e iniciativas.
- La formación continua de su personal en accesibilidad, así como las iniciativas de concienciación y formación a los agentes del sector turístico de la ciudad.
- La promoción y difusión del turismo accesible a través de Programa de Accesibilidad Turística de Gijón/Xixón.

Plan de Accesibilidad Municipal

Gijón/Xixón tiene un Plan de Accesibilidad Integral y No Discriminación para el Municipio, además de un Estudio de Accesibilidad de Edificios y Viales Públicos, elaborado gracias a un convenio con Fundación ONCE (Ilunion-TyA) y COCEMFE-Asturias y estructurado en dos fases:

- Fase 1: (2013) Plan de Accesibilidad en la Zona Centro.
- Fase 2: (2015) Plan de Accesibilidad en los Distritos Sur, Este, Oeste y El Llano.

Los objetivos de este Plan son principalmente dos: resolver los problemas de accesibilidad existentes en el entorno urbano y edificado, en el transporte y la comunicación en el municipio de Gijón y servir de instrumento de trabajo para los técnicos municipales.



Accesibilidad. Fuente: Ayuntamiento de Gijón

El Plan de Accesibilidad proporcionó una visión sobre las incidencias de accesibilidad existentes, si bien a la hora de las propuestas, al tratarse de observaciones independientes elemento a elemento, no ha sido operativo y el Ayuntamiento ha redactado proyectos agrupando acciones para crear itinerarios accesibles. (En estos proyectos no se abordan únicamente las incidencias de accesibilidad, sino que se integran en otras acciones).

Plan de Movilidad

El Plan Integral de Movilidad Sostenible y Segura (PIMSS) de Gijón/Xixón 2018-2024 incluye entre sus objetivos el “potenciar la seguridad vial y la accesibilidad en la movilidad de la ciudadanía”. Objetivo que se desarrolla principalmente en los siguientes programas de actuación:

- (MP1) Implantación de APRC Cimavilla
- (MP2) Implantación de Zonas 20 y Zonas 30, así como ejes 50
- (MP3) Creación de una red de itinerarios peatonales accesibles y funcionales
- (AP3) Plan de aparcamientos para Personas con Movilidad Reducida (PMR)
- (AC1) Accesibilidad en los itinerarios de movilidad peatonal
- (AC2) Accesibilidad en los servicios de Transporte (EMTUSA)
- (AC3) Plan de mejora de marquesinas
- (CA1) Planes de movilidad escolares (Camino seguro al Cole)

Además, se incluye la propuesta de Creación de la Oficina Municipal de Movilidad Sostenible y Accesibilidad Urbana (OMMS).

Plan de Turismo Accesible

Destaca el Plan de Acción de Turismo de Gijón/Xixón 2016-2020, que realiza un análisis de la oferta turística, un análisis comparativo de la competencia, así como un Plan de Acción con Líneas estratégicas y Programas de Actuación. En el mismo sí se considera la accesibilidad, aunque en la mayoría de los casos asociada a la movilidad o a la sostenibilidad. En otros casos se identifica la accesibilidad con la facilidad o dificultad para llegar al destino, aunque en otros casos sí se refiere a la accesibilidad de las personas en el destino.

Por otra parte, en la Estrategia y Plan de Actuaciones 2020-2022 de Gijón/Xixón Turismo se concretan acciones concretas donde la Accesibilidad tiene una presencia de forma transversal en prácticamente la totalidad de todas ellas, y en particular está presente de forma explícita en alguna de ellas como puede ser:

- Incorporación, adhesión y certificación Red DTI.
- Jornadas de formación para empresas del sector.



- Mejora de señalización turística de rutas urbanas y rurales.
- Creación de rutas urbanas mediante Apps basadas en realidad aumentada.
- Nueva página Web de Gijón totalmente accesible.

Mecanismos de cumplimiento

El ayuntamiento de Gijón/Xixón cuenta con diferentes mecanismos para garantizar el cumplimiento de las acciones en materia de accesibilidad, bien con la actuación directa de las concejalías o bien con la intervención de diferentes entidades públicas (Organismos Autónomos y Empresas Municipales) que gestionan el cumplimiento de la accesibilidad según la tipología de accesibilidad de la que se trate: accesibilidad en infraestructuras (EMULSA), accesibilidad en servicios turísticos (DIVERTIA), accesibilidad en transporte público urbano (EMTUSA)...

Se echa en falta la existencia de una Oficina Técnica de Accesibilidad y/o una concejalía de Accesibilidad, de forma que puedan actuar de forma transversal y conseguir así una gestión integral de la Accesibilidad Municipal.

Cobertura de la cadena de valor

En Gijón/Xixón, la cobertura de toda la cadena de valor turística queda perfectamente cubierta al existir varias posibilidades dentro de cada elemento (alojamiento, transporte urbano, itinerarios urbanos, restauración, actividades de ocio,...) para garantizar la experiencia accesible del turista.

Seguimiento de las acciones de Accesibilidad

La realización del Plan de Acción de Turismo Sostenible de Gijón/Xixón (PATSG), así como su correspondiente revisión, garantiza el seguimiento de las acciones y favorece en gran medida su cumplimiento. A modo de ejemplo se destacan la revisión de algunos de los objetivos del PATSG 2019.

OBJETIVO 4: PROMOCIÓN DE LA EDUCACIÓN Y LA FORMACIÓN INCLUSIVA Y DE CALIDAD

	ACCIÓN	REALIZADO	OBSERVACIONES
	Realizar al menos 15 jornadas formativas al año para la mejora de los RRHH de las empresas turísticas de Gijón/Xixón.	✓	Realizadas 16 acciones.
	Colaborar con entidades formativas (Universidad, Cátedra, Escuela de Turismo) dando a conocer nuestro compromiso por la sostenibilidad a futuros profesionales turísticos.	✓	
	Realizar formación lenguaje inclusivo y Legua de Signos Española al personal de la Oficina de Turismo, Infogijón.	✓	



Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Gijón/Xixón

OBJETIVO 10: REDUCCIÓN DE LA DESIGUALDAD

	ACCIÓN	REALIZADO	OBSERVACIONES
	Mejora de la información sobre recursos accesibles y adaptados en las nuevas ediciones turísticas.	✓	
	Realizar una guía de la ciudad de lectura fácil para personas con discapacidad cognitiva.	=	Se mantiene para el año 2020
	Realizar al menos una acción de sensibilización a empresas turísticas sobre discapacidad visual y/o cognitiva.	✓	
	Desarrollar un proyecto sobre la mejora de la información y la oferta accesible de la ciudad dirigida al mercado de reuniones.	=	Se mantiene para el año 2020
	Servicio de videointerpretación para sordos/as a disposición para el turista en Infogijón.	=	Se mantiene para el año 2020

Revisión de objetivos 4 y 10 del PATSG 2019. Fuente: Ayuntamiento de Gijón

Gestión de incidencias que afecten a la accesibilidad

El destino a través del personal de la empresa externa encargada de la conservación (EMULSA, Empresa Municipal de Servicios de Medio Ambiente Urbano de Gijón, S.A.), realiza una labor de seguimiento resolviendo las incidencias (recibidas bien por la app “cuida Gijón”, bien por vía telefónica u otros medios). Además de este mantenimiento correctivo se realizan inspecciones de mantenimiento preventivo.

Diagnóstico de accesibilidad de recursos y productos

En la página Web de Gijón (www.gijonconcalidad.com) existe información de accesibilidad sobre: Oficina de información turística, Alojamientos accesibles en Gijón/Xixón, Cultura y Actividades, Gijón Accesible, Playas accesibles, Restaurantes, Transporte turístico.



Información sobre accesibilidad. Fuente: Ayuntamiento de Gijón

Además de información sobre:

- Rutas en pdf: Plano descargable con cuatro rutas urbanas accesibles.
- Empresas y recursos accesibles: fichas de 31 recursos con el distintivo Tur4all: museos, restaurantes, alojamientos, etc.
- Bicicletas adaptadas: opciones para alquiler de bicicletas adaptadas (no disponible en el momento de la visita).
- Playa Accesible de Poniente: descripción de servicios del punto accesible.

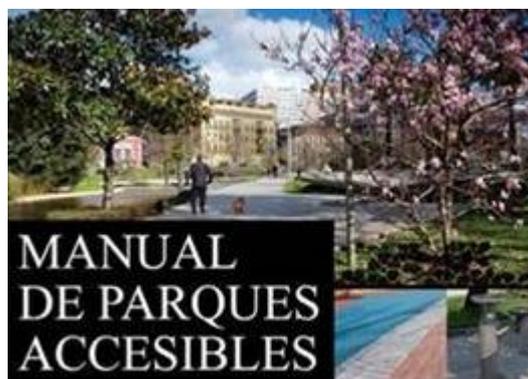
Por otra parte, el Plan de Accesibilidad de Xixón incluye un inventario con diagnóstico de la accesibilidad de los espacios urbanos peatonales y de los principales recursos de gestión pública, si bien al tratarse de datos de 2013 y 2015 sería recomendable una revisión del mismo (en especial espacio urbano). Sin embargo, no existe un inventario de productos y servicios; estado de provisión, localización y uso de ayudas técnicas y elementos de apoyo (bucles de inducción, planos braille, balizas acústicas en playa...)

FORMACIÓN Y EMPLEO

Manual de aplicación técnica de Accesibilidad

Los técnicos municipales de Gijón/Xixón utilizan diferentes manuales existentes de entidades especializadas (Predif, Fundación ONCE,...). Además, destaca la elaboración de dos manuales sobre accesibilidad que sirven como referencia a otros municipios:

- Manual de Parques Accesibles (2008).
- Manual de Comunicación para empresas y equipamientos turísticos (2017).



Información sobre accesibilidad. Fuente: Ayuntamiento de Gijón

Acciones de formación en materia de Accesibilidad

Independientemente de la formación a técnicos municipales, el ente gestor también ha desarrollado iniciativas de formación en materia de Accesibilidad Universal a gestores y profesionales del sector turístico (público y privado) y al personal relacionado con la experiencia en destino. Destacan las jornadas organizadas por el propio Ayuntamiento dentro del Plan de formación QuAli-Fícate, así como los cursos impartidos por entidades especializadas.



Formación en accesibilidad. Fuente: Ayuntamiento de Gijón

SENSIBILIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Programas de sensibilización sobre accesibilidad

De forma integrada con la formación a los profesionales del sector turístico, se realizan campañas de sensibilización a la población en general con temáticas relacionadas con la Accesibilidad Universal, normalmente de la mano de entidades especializadas. A modo de ejemplo se mencionan:

- Campaña de sensibilización sobre plazas reservadas en Gijón, con COCEMFE-Asturias (2019).
- Concurso de fotografía “Haciendo Visible la Discapacidad Auditiva” con ADAPA (2019).
- Campaña “Gijón te manda a paseo” de difusión de rutas para personas con discapacidad. DIVERTIA (2016)
- Campaña “Acércate a mi realidad” sobre población infantil-juvenil y Accesibilidad. Concejalía de Bienestar Social (2014).



Iniciativas de sensibilización en Gijón sobre Accesibilidad. Fuente: Ayuntamiento de Gijón

Mecanismos de participación con entidades especializadas

Al igual que en otros campos (sostenibilidad, innovación...) en accesibilidad, el ayuntamiento de Gijón/Xixón, ha buscado la participación con entidades especializadas en accesibilidad y en turismo accesible en particular, para implementar las acciones en funcionamiento, así como las nuevas iniciativas y proyectos.

Como organismo oficial existe un **Consejo Municipal de Discapacidad**: órgano de participación consultivo, que se reúne 3 veces al año y en que hay representación de diferentes entidades y asociaciones, así como de varias áreas del Ayuntamiento.

Además de los ejemplos ya comentados en las campañas de sensibilización (ver apartado anterior) destaca la colaboración entre DIVERTIA Gijón y Predif (Plataforma Representativa Estatal de Personas con discapacidad Física) para la creación de cuatro rutas de interés turístico accesible para todas las personas, así como la inclusión de 44 recursos turísticos de Gijón/Xixón en la aplicación Tur4all de información sobre recursos de turismo accesible.

Impulso de la accesibilidad en la oferta turística

En Gijón/Xixón se impulsa la mejora de la accesibilidad universal de manera integral en toda la oferta turística. A partir del cumplimiento de los requisitos de la cadena de valor se realiza un esfuerzo permanente a través de la inclusión en los presupuestos de actuaciones sobre accesibilidad turística, así como acciones de sensibilización.



DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN

Atención en materia de accesibilidad

No existe un área específica (Oficina Técnica de Accesibilidad) en el Ayuntamiento de Gijón/Xixón sobre Accesibilidad Universal, para desarrollar acciones y programas específicos. Sin embargo, se realiza de forma independiente, donde cada departamento impulsa la Accesibilidad desde su área (Obras, Turismo, Servicios Sociales...). Para la información a los visitantes, sí existe una Oficina de Atención al Turista (INFOGIJÓN) que en verano se amplía con un 2º punto de información turística.

Información accesible para todos

La información ofrecida sobre la ciudad de Gijón/Xixón (lugares, productos y servicios al turista) en general es accesible, al estar fácilmente disponible en diferentes lugares y con un contenido adecuado: completo, actualizado,... En algunos casos es reseñable que el tamaño de letra es pequeño (Ej. plano turístico de Gijón/Xixón). A pesar del alto nivel, existe todavía margen de mejora (planos podotáctiles, audiocartas en restaurantes,...).

Proceso de comunicación accesible

Es importante tener presente la necesidad de que el proceso de comunicación sea adecuado para que la información sea accesible. En Gijón se cuida este proceso, ofreciéndose la información en diferentes formatos (papel, Web, personal de turismo, ...) a través de la formación en LSE (Lengua de Signos Española), así como el apoyo en pictogramas del manual de comunicación accesible. Queda margen de mejora potenciando otras formas de comunicación accesible (bucles de inducción magnética, Lectura Fácil, planos hápticos,...).



Comunicación accesible. Fuente: Ayuntamiento de Gijón



Información sobre accesibilidad del destino

Para el turista es importante no sólo que los recursos sean accesibles, sino tener conocimiento de cómo está resuelta esa accesibilidad, para poder valorar a priori la posibilidad o no de la visita. La información que en Gijón/Xixón se ofrece al turista incluye la información sobre la accesibilidad de los diferentes recursos y ámbitos de actuación (transportes, alojamientos, restauración, ocio,...) (Ej. plano Gijón Accesible)



Destino accesible. Fuente: Ayuntamiento de Gijón

Promoción de la oferta turística accesible

La promoción de la oferta turística accesible en Gijón/Xixón se realiza a través de:

- Vídeo promocional de Gijón/Xixón como destino de turismo accesible.
- Distintivo “Tur4all” en los establecimientos accesibles de Gijón/Xixón.
- Información y material específico (plano Gijón/Xixón accesible) en INFOGIJÓN.
- Apartado específico “Gijón/Xixón Accesible” en la Web del destino turístico.
- Difusión en redes a través de blogueros especializados en turismo accesible: www.sillerosviajeros y @asaltodemata.



RECOMENDACIONES PARA EL PLAN DE ACCIÓN

ACC.B1 Compromiso Institucional de Gijón por la Accesibilidad

Responsable	Alcaldía
Secundario	Área de Bienestar Social y Derechos
Prioridad	Baja
<p>Aunque ya se ha explicado que el compromiso de Gijón/Xixón con la accesibilidad es evidente de forma implícita, sin embargo, sería conveniente una formalización explícita de este compromiso con la firma de un documento formal aprobado por pleno municipal de Compromiso Municipal por la Accesibilidad. En ese documento se debería concretar con que acciones concretas (no sólo de pasado sino también de futuro) la ciudad apuesta y se compromete por la accesibilidad de la ciudad en general y como destino turístico accesible en particular.</p>	

ACC.B2 Desarrollo de los inventarios de accesibilidad existentes en Gijón/Xixón

Responsable	Área de Mantenimiento y Obras Públicas, EMULSA
Secundario	Consejo Municipal de Discapacidad, Divertia Turismo
Prioridad	Media
<p>Aunque en la actualidad existe información sobre la accesibilidad del destino turístico, ésta precisa una actualización y un desarrollo para incluir ámbitos no incluidos hasta ahora. Por lo tanto, se propone:</p> <ul style="list-style-type: none">– Actualización de datos sobre el estado de accesibilidad de espacios urbanos, así como equipamientos de uso público (en particular los de interés turístico). El Plan de Accesibilidad ofrece datos de 2013 en zona centro y de 2015 en otros distritos.– Actualización y desarrollo de la información sobre accesibilidad de los	



ACC.B2 Desarrollo de los inventarios de accesibilidad existentes en Gijón/Xixón

recursos turísticos de Gijón/Xixón (en especial alojamientos, restauración...) incluidos en la herramienta Tur4all.

- Creación de diagnósticos sobre la accesibilidad de los productos y servicios turísticos: bucles de inducción, planos braille, balizas acústica...

En ambos casos sería deseable un formato que posibilite una fácil actualización para un correcto mantenimiento de la actualidad de los datos.

ACC.B3 Creación de mecanismos transversales de gestión de la accesibilidad

Responsable	Alcaldía
Secundario	Todas las Áreas municipales
Prioridad	Media

Como mecanismo coordinador de las herramientas existentes, se propone la creación de una entidad que gestione la Accesibilidad de forma transversal, teniendo una visión desde diferentes perspectivas (social, urbanística, cultural, de seguridad, turística...) lo que permitirá cubrir algunas lagunas existentes, así como mejorar la eficacia de las medidas adoptadas (interlocutor claro). Esto se podría hacer en 3 niveles de forma simultánea (recomendable) o al menos en 2 de ellos:

- **A nivel político:** Una Concejalía de Accesibilidad, en relación directa de alcaldía y sin depender únicamente de un departamento (obras, o servicios sociales,) para poder coordinar (que no ejecutar) las diferentes actuaciones de Accesibilidad.
- **A nivel técnico:** con la creación de una Oficina Técnica Municipal de Accesibilidad, que pueda desarrollar las iniciativas sobre accesibilidad que se plantean, tanto en el Plan de Accesibilidad, como en las Estrategias de Turismo u otros proyectos. Integrándolas, desarrollándolas y dándoles seguimiento, pudiendo dar respuesta más eficaz a situaciones que trascienden a uno u otro departamento.
- **A nivel ciudadano:** Dinamización del Consejo Municipal de Discapacidad ya



ACC.B3 Creación de mecanismos transversales de gestión de la accesibilidad

existente, cuyo funcionamiento debería ser activo, en parte impulsado por la Concejalía de Accesibilidad y la Oficina Técnica de Accesibilidad.

ACC.B4 Impulso de la accesibilidad en el sector turístico privado

Responsable	Área de Promoción Económica, Empleo, Turismo y Comercio
Secundario	Divertia Turismo, Futuro Consejo Municipal de Turismo
Prioridad	Media

Como herramienta adicional para el impulso de la accesibilidad y el fomento de la oferta de turismo accesible, se propone el incentivo y promoción de los recursos (establecimientos, instalaciones, entidades,...) que apuestan o quieren apostar por ello. Para ello se proponen las siguientes acciones:

- Promoción de un reconocimiento público como “recurso recomendable por su accesibilidad” (en forma de distintivo, certificado,...) tomando como referencia los diagnósticos de accesibilidad (Ej. informes de Tur4all). Este distintivo será así un valor añadido para ese recurso.
- Creación de ayudas económicas, a modo de subvención, para aquellas entidades que apuesten por implementar las condiciones de accesibilidad de su negocio, más allá del mínimo normativo de obligado cumplimiento. Se promoverá así el que el sector apueste por una Accesibilidad de calidad y no una Accesibilidad de mínimos.
- Actualización y desarrollo de la información sobre accesibilidad de los recursos turísticos de Gijón/Xixón (en especial alojamientos, restauración...) incluidos en la herramienta Tur4all.



ACC.B5 Mejora de la accesibilidad en la información turística de Gijón/Xixón

Responsable	Divertia Turismo
Secundario	Área de Comunicación y Servicios Sociales, Futuro Consejo Municipal de Turismo
Prioridad	Media

Existe una completa y actualizada información turística sobre Gijón/Xixón, incluyendo contenidos sobre accesibilidad. Sin embargo, es también importante cuidar la accesibilidad de dicha información. Por lo tanto, se propone la revisión de los productos existentes, así como el estudio de otros posibles productos, para mejorar la accesibilidad en la información turística. Entre las consideraciones a implementar se destacan:

- Mejora de la rotulación en la información escrita: tamaño de la letra, contraste figura-fondo, tipología de letra.
- Potenciación del uso de pictogramas, tanto en la señalización (edificios y viales) como en la información escrita.
- Posibilidad de planos en alto relieve.
- Alternativas de folletos en Lectura Fácil.
- Promoción de información accesible en restauración (cartas en Braille, audiocartas, etc.).



Ámbito C. Implantación de la accesibilidad en el destino.

En este ámbito **el grado de cumplimiento** es del **72,4%**, evidenciando que ya se ha hecho un gran esfuerzo con avances en este campo, pero que todavía existe margen de mejora en la implantación de la accesibilidad.

A continuación, se ofrece un análisis sobre el cumplimiento de la accesibilidad en los espacios públicos, infraestructuras e instalaciones, y en la oferta de servicios turísticos. Para su realización se han tomado muestras de diferentes zonas y recursos del municipio y se han consultado fuentes primarias y secundarias para elementos como transporte y gestión de recursos, entre otros.

EDIFICIOS Y RECURSOS TURÍSTICOS

Edificios y recursos públicos accesibles

Es una condición básica para el DTI que los edificios de gestión pública relevantes para el turista cumplan con las condiciones generales de accesibilidad. En el caso de Gijón/Xixón existe una oferta variada en cuanto a los recursos turísticos de gestión municipal, entre los que destacan:

Teatro Jovellanos

Es el teatro municipal de la ciudad y emblema de Gijón. Construido a finales del S. XIX, se encuentra situado en pleno centro de la ciudad, en el paseo de Begoña que es de acceso peatonal. Se distingue por su fachada y el nombre del teatro en letras grandes en la parte de arriba.

Los usuarios del teatro que van en silla de ruedas disponen de 5 plazas reservadas en la planta baja, donde también se encuentran los aseos adaptados. Disponen de más de 40 bucles de inducción individuales para facilitar la escucha de los diferentes eventos. Además de la adaptación de la entrada principal también es posible el acceso al escenario a través del pasillo de artistas. Existen todavía posibilidades de mejora en lo referente a la accesibilidad.



Teatro Jovellanos. Fuente: Ayuntamiento de Gijón

Acuario de Gijón

Espacio de ocio de relevancia en la ciudad. Tiene acceso a nivel y tres alturas (con ascensor). Además de la parte expositiva tiene tienda, aulas-taller, restaurante y cafetería-mirador. Hay visitas guiadas para personas con discapacidad física, visual o intelectual. En algún tramo puntual de la zona expositiva el trazado tiene fuerte pendiente y alguna dificultad de espacio para el giro de silla de ruedas. También hay algún tramo excesivamente oscuro sin elementos de referencia. Existen aseos adaptados en cada planta y una plaza de aparcamiento reservado para Personas con Movilidad Reducida (PMR).



Acuario. Fuente: Ayuntamiento de Gijón

Laboral, Ciudad de la Cultura

Laboral Ciudad de la Cultura es el resultado de un proyecto de transformación que convirtió la antigua Universidad Laboral de Gijón en la Ciudad de la Cultura. El complejo alberga: la sede de Radiotelevisión del Principado de Asturias en el antiguo Convento de las Clarisas, Laboral Centro de Arte y Creación Industrial, el Centro



Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Gijón/Xixón

Integrado de Formación Profesional, el Patio Corintio que alberga la Tienda, La Torre, la Escuela de Arte Dramático, la Iglesia, el Café, el Teatro, el Paraninfo y la Escuela Universitaria Jovellanos.

Dispone de plazas de aparcamiento reservada para PMR, mostrador adaptado en zona de atención al público y aseo adaptado. Además, existe la posibilidad de visita guiada accesible para grupos de más de 15 personas con algún tipo de discapacidad física, sensorial y/o intelectual.



Laboral: Patio central y espacio para SR en el auditorio. Fuente: fotos tomadas en la visita al destino

Accesibilidad en la Oficina de Información Turística

La Oficina principal de Información Turística está en proceso de mudanza durante la visita técnica de SEGITTUR, en julio de 2020, permaneciendo operativa la Oficina de verano de la Escalerona en la Playa de San Lorenzo.

La oficina de la Escalerona cuenta con doble rampa de acceso (entrada y salida). Se trata de un pequeño edificio de una planta y con **entrada accesible**. Dispone de mostrador de atención adaptado, zona de espera, el **personal está formado en Lengua de Signos Española**, disponen de información sobre accesibilidad del destino en formatos de fácil comprensión... No dispone de bucle de inducción para facilitar la comunicación a usuarios de audífono, existen algunas dificultades para la entrada y salida (necesita apertura de segunda hoja de puerta) y en el giro con silla de ruedas en el interior. Disponen de información general sobre el municipio el Braille. El espacio del mostrador rebajado está ocupado por una impresora y no hay asientos para facilitar la espera. Tampoco hay opción de interacción autónoma (aplicación o dispositivo) siendo la atención personalizada la única opción.



Oficina de información turística. Fuente: fotos tomadas en la visita al destino

Accesibilidad en edificios y recursos privados

Es significativo el alto nivel de accesibilidad que existe en la oferta turística privada, tal y como se evidencia en el diagnóstico existente de Tur4all donde se incluyen hoteles, restaurantes y ofertas de ocio que consideran la Accesibilidad en su oferta (tanto en los entornos e instalaciones como en los productos y servicios al cliente)

Accesibilidad en los entornos urbanos turísticos

Itinerarios urbanos turísticos accesibles. Se han definido, en colaboración con Predif, cuatro itinerarios turísticos accesibles en la ciudad:

- Ruta Cimavilla-Poniente.
- Ruta El Cervigón.
- Ruta Gijón Goloso.
- Ruta Gijón-Este (cultura, deporte y naturaleza)



Destinos Turísticos Inteligentes

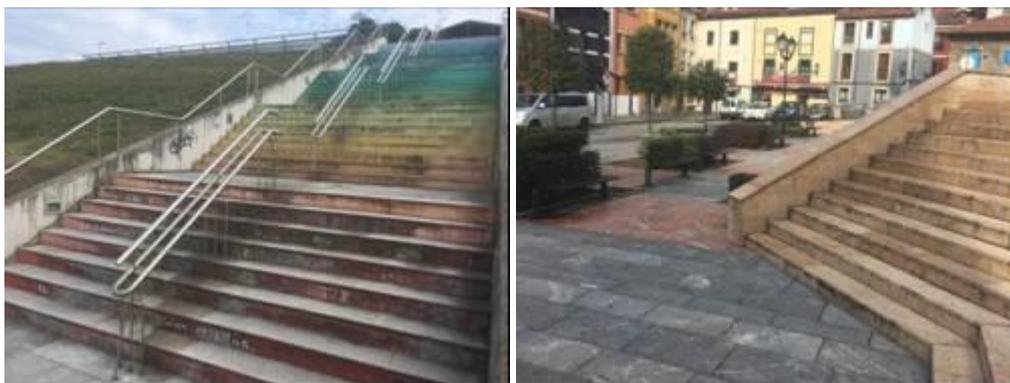
Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Gijón/Xixón



Plano Turismo accesible. Fuente: Ayuntamiento de Gijón

En estos itinerarios se ha verificado consideraciones de accesibilidad del itinerario (pendientes, anchos de paso, pavimentos...) así como la localización de plazas de aparcamiento reservado para PMR, aseos públicos accesibles, Paradas de taxi,... así como establecimientos turísticos recomendados por su accesibilidad (incluidos en TUR4ALL)

Las mayores dificultades en el espacio público están en el Casco Histórico y en particular en el barrio de Cimavilla donde lo ajustado de la sección de las calles obliga en algunos casos a adaptar únicamente la acera de un lado. Además, la fuerte pendiente de las calles es otro inconveniente en esta zona, que coincide con ser una zona de interés turístico.



Escaleras sin y con pasamanos en Cimavilla. Fuente: fotos tomadas durante la visita al destino

Accesibilidad en los Elementos de Urbanización

En general los pavimentos son adecuados al no resultar deslizantes y estar en buen estado. En algunos puntos de cruce no existe pavimento podotáctil y en otros el pavimento protegido genera dificultades de tránsito (con alternativa accesible en la mayoría de los casos)

La mayoría de los alcorques de arbolado en la vía pública están correctamente cubiertos (bien con rejilla o con pavimento poroso) aunque con alguna excepción de rejilla de luz excesiva.



*Ejemplos de cruce peatonal y alcorque con deficiencias. Pavimento protegido con alternativa accesible.
Fuente: fotos tomadas durante la visita al destino*

Mobiliario Urbano accesible

Sí se han seguido las consideraciones de accesibilidad de algunos elementos de mobiliario urbano como son los que sirven de soporte publicitario (MUPIS, marquesinas...) y en los bancos, donde el área municipal de Parques y Jardines ha diseñado un modelo de banco accesible, ya implantado en los parques, y que ahora se pretende hacer extensivo su uso en toda la ciudad. En lo referente a los parquímetros sí se revisan todas las consideraciones en cuanto a la ubicación.

En un recorrido por la ciudad se pueden observar tanto elementos adecuados como no adecuados desde el punto de vista de la accesibilidad. Así son destacables como referencia las fuentes accesibles para usuarios en silla de ruedas o las cabinas de aseo adaptadas. Por el contrario, también se utilizan bolardos de esfera y aparcabicis de horquilla, ambas soluciones no recomendables por su dificultad de detección y peligro para peatones invidentes (o caminantes despistados)



Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Gijón/Xixón



Fuente accesible y aseo adaptado. Fuente: fotos tomadas durante la visita al destino



Bolardos de esfera y aparcabicis de horquilla. Fuente: fotos tomadas durante la visita al destino

Señalética urbana peatonal accesible

La señalización peatonal no está desarrollada, utilizándose por defecto la señalización destinada a los vehículos para localizar lugares de interés y orientarse por la ciudad. Es significativa la existencia de un plano en relieve en el casco antiguo, ayudando así a la orientación de los turistas en general y de aquellos con discapacidad visual en particular. Por el contrario, hay que destacar el modelo de señalización de uso que se dispone en la fachada de los lugares de interés donde la rotulación sobre metacrilato separada de fachada genera sombras y brillos que dificultan la lectura.



Plano en relieve y señalización informativa en fachada. Fuente: fotos tomadas durante la visita al destino

Política de compras de elementos urbanos

El destino si considera la accesibilidad en los nuevos pliegos para la adquisición de elementos urbanos (Ej. soportes publicitarios).

PARQUES Y ENTORNOS NATURALES

Como ya se ha indicado en el apartado de recursos de gestión, el Área de Parques y Jardines diseñó un manual de parques accesibles de gran utilidad y que ha servido de referencia a otros municipios.

Accesibilidad en parques públicos urbanos

Desde hace tiempo se considera la accesibilidad en todos los parques y jardines del municipio. Entre ellos se destacan:

1. Jardín Botánico Atlántico

Se trata de un museo al aire libre, especializado en flora y vegetación atlánticas. En el pequeño edificio de entrada se realiza el control de acceso y localiza la cafetería y el aseo adaptado. Dispone de información sobre recorridos recomendados para personas con movilidad reducida.



Folleto informativo sobre rutas PMR. Fuente: Ayuntamiento de Gijón

2. Parque de Isabel La Católica

Es el espacio verde de mayor extensión en la ciudad, donde coexisten diferentes ambientes. El parque posee un amplio repertorio escultórico con motivos mitológicos, personajes históricos y personalidades de la ciudad. En su mobiliario destacan los bancos de piedra y hierro fundido de los años 20 del siglo pasado.



Parque de Isabel la Católica. Fuente: Ayuntamiento de Gijón

3. Parque del Cerro Santa Catalina

Situado en el centro del barrio de Cimavilla. Conserva restos de la muralla de la ciudad, zona infantil, auditorio, cafetería y mirador. Destaca la escultura “Elogio al Horizonte” de E. Chillida, símbolo de la ciudad de Gijón/Xixón.



Parque del Cerro Santa Catalina. Fuente: Ayuntamiento de Gijón

Entornos naturales accesibles

4. Cabo San Lorenzo

Se encuentra ubicado en la zona este de la ciudad. Cuenta con aparcamiento, zona infantil, un mirador sobre la costa cantábrica, grupos escultóricos y amplios paseos. En sus inmediaciones se encuentra la Ermita de la Providencia, y diversos merenderos y sidrerías.



Parque del Cabo y Mirador de San Lorenzo. Fuente: Ayuntamiento de Gijón

Áreas de descanso

El área municipal de Parques y Jardines ha diseñado un modelo de banco accesible, ya implantado en los parques, y que ahora se pretende hacer extensivo su uso en toda la ciudad. No obstante, todavía hay en la ciudad muchos bancos sin respaldo y/o reposabrazos. Es reseñable la falta de elementos de descanso en algunos puntos singulares como es por ejemplo el entorno de la escultura de Elogio del Horizonte.



Ejemplos de banco accesible y no accesible. Fuente: foto tomada durante la visita al destino

Juegos inclusivos

Es reseñable el criterio generalizado y no excepcional de utilización de elementos de juego inclusivo en las zonas infantiles de los parques, reflejando así algo asumido de forma sistemática y contribuyendo a la normalización de esta consideración de inclusión. Así es habitual el encontrar juegos inclusivos en la mayoría de las zonas de juego infantil del destino.



Juegos inclusivos en diferentes parques de Gijón. Fuente: fotos tomadas durante la visita al destino

Accesibilidad en playas

Del conjunto de playas existentes en el destino Gijón/Xixón, todas disponen de equipos de socorristas, complementados por servicio de “acomodadores” que informan y ayudan a los usuarios en el acceso y salida de la playa, así como la ubicación en función de la ocupación y servicio de megafonía.

Es especialmente reseñable la instalación de punto accesible en la **Playa de Poniente**, que cuenta con un oleaje más tranquilo que la playa de San Lorenzo (de mayor ocupación). Playa de Poniente: playa sin corrientes y escaso oleaje, óptima calidad del agua y arenas finas sin presencia de rocas. Tiene un paseo de 500 metros de longitud y dispone, en cuanto a equipamiento de accesibilidad, de: pasarelas hasta el agua y Plataforma externa con pérgola, vestuarios, aseos y taquillas adaptadas, pavimento podo táctil y audio playa, Sillas (anfibuggies) y servicio de baño asistido, muletas anfibias, biblioplaya con material en braille, tótem informativo con pictogramas en alto relieve.

Este equipamiento destinado para facilitar la experiencia del baño al turista. Lleva operativo desde 2015 y en el último año han realizado más de 1000 servicios de baño asistido. Su dotación se concreta en:

- 11 plazas de aparcamiento reservado.
- 2 aseos y duchas adaptadas.
- Taquillas con compartimentos individuales.
- Biblioplaya accesible.
- Plataformas de madera para estancia (zona de sombra) y acceso al agua.
- Sillas (anfibuggies) y muletas anfibias.
- Accesorios flotantes (chalecos, brazaletes, cinturones, collares, etc.).
- Sistema de audioplaya (no operativo por avería en el momento de la visita).
- Servicio de asistencia al baño por personal especializado.



Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Gijón/Xixón



Equipamiento de la Playa de Poniente. Fuente: Ayuntamiento de Gijón

Interpretación del entorno natural y cultural accesible

Para una fácil y acertada interpretación del entorno natural de Gijón/Xixón, así como de su patrimonio cultural, se ofrece a los turistas información en un lenguaje comprensible para todas las personas, complementado en algunos casos con pictogramas y en otros idiomas (inglés). Para los recorridos naturales existe catálogo con información sobre longitud de los recorridos, así como perfil con las pendientes del mismo. Para los eventos culturales existe la posibilidad de lazos de inducción individuales (Teatro Jovellanos) así como posibilidad de intérprete de LSE cuando se precisa.



TRANSPORTE

Plazas de aparcamiento

Los parquímetros están dispuestos de modo que no supongan un obstáculo en el itinerario peatonal, además disponen de información sobre la posibilidad de manejo desde el teléfono móvil para facilitar su uso. Sobre las plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida (PMR), existe una dotación adecuada. Aunque están recientemente inventariadas está prevista una próxima revisión conjunta con el resto de aparcamiento en el desarrollo del plan de movilidad.



Parquímetro y plazas de aparcamiento PMR. Fuente: fotos tomadas durante la visita al destino

Servicio de taxi

En el destino existe una adecuada dotación de taxis adaptados (16 de un total de 308 licencias) aprovechando en muchos casos la opción de taxi de mayor tamaño (8 plazas) para incluir el servicio para usuarios de silla de ruedas.

En la actualidad no existen en Gijón/Xixón ayudas ni subvenciones municipales para fomentar las licencias de taxis adaptados.



Taxi adaptado. Fuente: Taxi para 8 en Gijón

Accesibilidad en autobuses urbanos

Con respecto a la accesibilidad a las personas con discapacidad y/o movilidad reducida cabe destacar (según COCEMFE-Asturias) el siguiente equipamiento en los autobuses urbanos:

- Piso bajo, para facilitar las acciones de baja y subida del autobús.
- Disponen de la acción de arrodillamiento lateral del autobús para hacer más fácil el acceso de aquellas personas con cierta dificultad de subir los escalones.
- Sistema programado de suspensión que permite que el autobús pueda adaptar su altura a las necesidades de la vía, mejorando el confort de los viajeros.
- Rampa automática para el acceso de personas con discapacidad y carritos de bebé. El 100% de la flota de EMTUSA, cuenta con una rampa encastrada en el suelo, evitando con ello, golpes y suciedades, principales causas de las averías. Con este modelo se pretende reducir a la mínima expresión las incidencias que inutilizan las rampas para el uso por los ciudadanos.
- Sistema de megafonía, especialmente indicado para personas con discapacidad visual. En la puerta de entrada existe un altavoz para informar de la línea que está haciendo el autobús y el destino de la misma, se activa al abrir la puerta delantera en la parada. Además, dispone de un sistema de locución que informa de la próxima parada a realizar y la correspondencia con otras líneas.
- Pantallas embarcadas. En la parte delantera del autobús, justo detrás del puesto de conducción, viene instalada una pantalla TFT conectada al mismo, en ella se muestra una información básica de la línea que está realizando el vehículo y un termómetro con las paradas en orden de llegada. Según van pasando las paradas el termómetro se actualiza para mostrar la próxima. Existe un espacio reservado para mensajes online enviados desde la Central de EMTUSA. En el caso de los articulados, llevan dos pantallas instaladas en la parte central y trasera del vehículo.
- Pulsadores de solicitud de parada grabados en braille para su mejor e inmediata detección por personas ciegas.
- Letreros exteriores, letreros de Led blancos de gran luminosidad proporcionando una mejora en la visibilidad a largas y cortas distancias.



Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Gijón/Xixón

- En la parte central se incluyen dos plazas homologadas, para la utilización de dos sillas de ruedas al mismo tiempo. Estos mismos espacios, podrán ser utilizados para la colocación de carritos de bebe.
- La totalidad de la flota dispone de 4 asientos de color azul, colocados en lugares estratégicos, de uso preferente para las personas que, por distintas razones, presentan dificultades en su movilidad y con tres asientos de mayor ancho.



Autobuses urbanos de Gijón. Fuente: COCEMFE-Asturias

Los autobuses turísticos también son accesibles para personas con discapacidad y disponen de dos plazas para sillas de ruedas. Asimismo, cuentan con un espacio para carritos de bebé.



Autobús turístico de Gijón. Fuentes: Gijón City Tour



Vehículos de movilidad personal

Existe una red de carriles bici en Gijón/Xixón. Para posibilitar la mejor convivencia entre peatones y ciclistas se ha redactado un documento más plano/guía para un uso más seguro y eficaz de la bicicleta por el casco urbano y periurbano de la ciudad. En el documento mencionado se abordan las recomendaciones para la convivencia entre viandantes, ciclistas y automovilistas.

Otras iniciativas de interés son el alquiler de modos de transporte adaptados como son las bicicletas adaptadas o sillas de ruedas.



Bicicletas y sillas de ruedas de alquiler con orugas. Fuente: Ayuntamiento de Gijón

Gestión de accesibilidad en transporte

El Billete Único es una tarjeta inteligente, con un formato similar a una tarjeta de crédito, que sirve para realizar viajes en cualquier línea de transporte público urbano de Gijón. La tarjeta se puede recargar por Internet con el Smartphone (App de EMTUSA) o en un Cajero Ciudadano o establecimiento autorizado.

Accesibilidad en medios de transporte interurbano

Sobre los autobuses interurbanos existe parte de la flota de autobuses que está adaptada en las diferentes líneas. El horario de circulación de los autobuses adaptados en cada línea se ofrece al público para su conocimiento.

La estación de ferrocarril de Gijón cuenta con servicio Atendo de Renfe para la ayuda a viajeros con discapacidad o movilidad reducida.

En cuanto al transporte aéreo, el aeropuerto más próximo es el Aeropuerto de Asturias, donde existe un punto de encuentro PMR y un servicio de asistencia a personas con discapacidad o movilidad reducida ofrecido por AENA.



Servicio de asistencia y nuevo modelo de autocar al aeropuerto. Fuente AENA

Y en lo referente al transporte marítimo es reseñable que, aunque la accesibilidad está muy condicionada según el tipo de barco, en general el embarque y desembarque se realiza por pasarelas que no suponen un problema de accesibilidad.



Descenso de cruceristas. Fuente: Ayuntamiento de Gijón

Convivencia con el carril bici

Existen varios tipos de carril bici en Gijón, tanto en carril separado como integrado en la acera con señalización. Existen algunos puntos críticos como los puntos de cruce o paradas de autobús, aunque es destacable la guía municipal



Carriles bici y Guía para ciclistas de Gijón. Fuente: fotos tomadas durante la visita al destino

EVENTOS

Accesibilidad en eventos culturales y deportivos

En la “Instrucción municipal para la implantación de la contratación pública sostenible en el Ayuntamiento Gijón/Xixón y sus organismos autónomos” (2016), se incluye la valoración de la Accesibilidad Universal y el Diseño para Todas las personas siempre que se superen los requisitos legalmente establecidos. Fruto de esto, un ejemplo a destacar es la inclusión en el pliego de condiciones para la contratación de servicios en el JBA (Jardín Botánico Atlántico) de la formación en Lengua de Signos Española.

15.4.- CRITERIO SOCIAL DE CALIDAD PARA LA INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA. Máximo: 1 punto.

Se valorará la adscripción a la ejecución del contrato de al menos una persona con nivel B2 acreditado en Lengua de Signos Española, destinado a facilitar la comunicación y reforzar la participación de alumnado con discapacidad auditiva. Para una suficiente acreditación serán considerados certificados de la RED-CNSE de enseñanza de la LSE, así como títulos de técnico superior en interpretación o en mediación comunicativa o el certificado de profesionalidad de Promoción y participación de la Comunidad Sorda.

Este criterio se valorará con 1 punto si se acredita el nivel exigido o 0 puntos si no se presenta dicha acreditación.

Criterios sociales del pliego de servicios del JBA para el 2020. Fuente: Ayuntamiento de Gijón

Otros ejemplos de consideración de medidas de accesibilidad en la realización de eventos es la creación en la “EDP Media Maratón Gijón/Villa de Jovellanos” de una categoría específica para deportistas con discapacidad física o intelectual, o la instalación de plataforma para personas con movilidad reducida en conciertos, fiestas o actuaciones en escenarios en la vía pública.



Plataforma para PMR durante un evento en la Plaza Mayor. Fuente: Ayuntamiento de Gijón

Necesidades de accesibilidad en protocolos de emergencias y evacuación

El servicio municipal de bomberos trabaja en coordinación y con el apoyo de la Policía Local y Protección Civil. Tanto en las principales infraestructuras como en los grandes eventos existen Planes de Seguridad y emergencia que sirven de referencia para gestionar la evacuación de forma eficaz. La accesibilidad sí se considera en muchos de ellos, aunque de forma general y sin detalle, carencia que se compensa con la experiencia de los bomberos sobre el terreno en la evaluación de cómo proceder con la evacuación de personas que precisan de ayuda.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

Accesibilidad en productos y servicios

Los establecimientos y recursos turísticos competencia del ente gestor de Gijón/Xixón como destino turístico, tienen servicios de préstamo de productos de apoyo a disposición de los turistas, para poder cubrir sus necesidades de acceso y utilización, así como servicios bajo demanda.

A modo de ejemplo cabe destacar las sillas de ruedas en museos municipales, el servicio de baño asistido en las playas, las audioguías... así como la posibilidad de alquiler de bicicletas adaptadas, solicitud de visitas guiadas accesibles en algunos de los recursos, etc.



RECOMENDACIONES PARA EL PLAN DE ACCIÓN

ACC.C1 Mejora de la Accesibilidad en los recursos turísticos

Responsable	Divertia Turismo
Secundario	Área de Mantenimiento y Obras Públicas, EMULSA
Prioridad	Media

Se aconseja implementar accesibilidad sensorial en los recursos turísticos, especialmente en aquellos más visitados (Oficina de Turismo), los de recorridos más complejos (La Laboral) o en los que se produzca una mayor interacción entre el personal del recurso y el turista (Teatro Jovellanos). Se plantean las siguientes acciones:

- Instalación de bucles de inducción magnética: bien de sobremesa / mostrador o bien de sala (según las necesidades de cada recurso) para facilitar la comunicación a turistas usuarios de audífono.
- Implementación de medidas de orientación (señalización, pavimento podotáctil) con herramientas que aplican tecnología: sistema de balizas o puntos de información progresiva (Beacons o Navilens), App móvil de orientación... Facilitará la comunicación a personas con discapacidad visual.

Y mejorar la accesibilidad de la oficina de turismo de la Escalerona, tanto sensorial como física si es necesario.

Aunque la oficina de información turística principal es otra y este recurso es únicamente temporal en tiempo estival, su alta ocupación conlleva a considerar la necesidad de realizar mejoras en la accesibilidad de dicho recurso.



ACC.C2. Señalización peatonal en recursos e itinerarios turísticos

Responsable	Divertia Turismo
Secundario	Áreas de Urbanismo y Mantenimiento, Obras Públicas, EMULSA
Prioridad	Media

Se aconseja realizar un proyecto de señalización peatonal (independiente de la señalización a vehículos) considerando requisitos de accesibilidad (tipo y tamaño de rotulación, contraste, claridad de conceptos, uso de pictogramas, ...) para implementar en los siguientes elementos de los itinerarios urbanos identificados de interés turístico:

- Señalización Direccional de Localización: con indicación de dirección y si se precisa distancia o tiempo del recorrido para llegar hasta el recurso (museo, equipamiento cultural o deportivo, hotel, ...)
- Puntos de información o mapas urbanos: dispuestos de forma planificada, cubriendo todos los puntos clave de toma de decisiones en la orientación urbana del turista. Incluyendo posibilidades diferentes de movilidad hasta el destino (transporte público...)
- Rótulos Identificativos de Uso: con el nombre del recurso (y si se precisa pictograma o logotipo) de fácil identificación, comprensión y lectura a corta, media y larga distancia
- Paneles informativos sobre los recursos: con elemento (panel, columna, tótem,...) de explicación básica junto al recurso de los elementos de interés turística: historia, características arquitectónicas, interés cultural, enlaces (Web, QR,...) para mayor información sobre horarios, etc....



ACC.C3. Mejora de Accesibilidad en la Oficina de Turismo

Responsable	Divertia Turismo
Secundario	Área Mantenimiento, Obras Públicas, EMULSA
Prioridad	Alta
<p>Es importante que en la Oficina de Turismo se aborde la accesibilidad no únicamente desde el cumplimiento mínimo legal (requerimientos normativos) sino que se aproveche la oportunidad para abordar el proyecto como espacio ejemplo y referente en accesibilidad.</p> <p>A falta de poder realizar una propuesta para la oficina principal (actualmente en fase de montaje) se realizan recomendaciones para el punto informativo de Escalera:</p> <ul style="list-style-type: none">– Contraste de borde de escalón/rampa en el acceso exterior.– Disposición de puerta de entrada con altura superior a 80 cm para posibilitar la entrada y salida de forma fácil y autónoma a todos los usuarios (incluidos aquellos que precisan más espacio como personas con muletas, con perro guía, usuarios de silla de ruedas...)– Mejora del espacio interior destinado a los turistas para posibilitar la espera y la maniobra en silla de ruedas, así como la espera y entrada y salida de forma fluida cuando coinciden varios turistas.– Dotación de elementos de espera (asientos, apoyos isquiáticos) que faciliten la espera– Dotación de elementos que posibiliten la información de forma autónoma, a través de apoyo en elementos digitales, en momentos de gran afluencia o ante dificultades de comunicación verbal con el personal de atención.– Liberación de la parte rebajada del mostrador de atención (actualmente anulado al estar ocupado por una impresora)– Mejora de los productos de apoyo ofrecidos: bucle de inducción en la oficina, alquiler/préstamo de silla de ruedas...	

Ámbito D. Accesibilidad de herramientas tecnológicas

En este ámbito se analiza la accesibilidad de las herramientas tecnológicas del destino turístico de Gijón/Xixón, y en particular se ha evaluado la **nueva Web municipal de Gijón (www.gijon.es)** y su sección de turismo y la **App “Gijón en el bolsillo”**. También se evalúa la accesibilidad en medios de pago en el destino así como nuevas implementaciones de tecnología que mejoran la accesibilidad de la experiencia turística en este destino.

El **grado de cumplimiento** es del **60,0%**, siendo el ámbito con mayor margen de mejora, pero con una más que aceptable calificación.

ACCESIBILIDAD EN HERRAMIENTAS WEB

La accesibilidad Web se refiere a la facilidad de que todas las personas puedan percibir, entender, navegar e interactuar con la Web.

Entre los esfuerzos de normalización, destaca la Web Accessibility Initiative (WAI) del World Wide Web Consortium (W3C), que trata de establecer recomendaciones para conseguir contenidos, navegadores, entornos de desarrollo de Web accesibles. Entre sus recomendaciones se encuentran las Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), o conjunto de pautas para conseguir páginas Web accesibles.

La última versión de esta recomendación es WCAG 2.1 que establece en el nivel más alto un total de **4 principios** que proporcionan los fundamentos de la accesibilidad Web: perceptible, operable, comprensible y robusta.

Éstos a su vez se organizan en **13 pautas** a seguir (ver Tabla siguiente). Estas pautas no son testeables en sí, sino que proporcionan los objetivos básicos que los autores deben lograr con objeto de crear un contenido más accesible para los usuarios con discapacidades. Para cada pauta se proporcionan los criterios de éxito verificables que permiten emplear las pautas en aquellas situaciones en las que existan requisitos y necesidad de comprobación de conformidad.

Para cada una de las pautas y criterios de éxito, el W3C ha documentado también una amplia variedad de técnicas. Cada pauta tiene asignada una prioridad que indica cómo afecta a la accesibilidad de un sitio Web si dicho punto de verificación no se cumple. Las prioridades son las siguientes:



- **Prioridad 1:** Son aquellos criterios de éxito que un desarrollador Web tiene que cumplir ya que, de otra manera, ciertos grupos de usuarios **no podrían** acceder a la información del sitio Web.
- **Prioridad 2:** Son aquellos criterios de éxito que un desarrollador Web debería cumplir ya que, si no fuese así, **sería muy difícil** acceder a la información para ciertos grupos de usuarios.
- **Prioridad 3:** Son aquellos criterios de éxito que un desarrollador Web debería cumplir ya que, de otra forma, algunos usuarios experimentarían **ciertas dificultades** para acceder a la información.

Dependiendo del grado de cumplimiento de los criterios de éxito por un determinado sitio Web existen tres niveles de conformidad (W3C, 2008):

- **Nivel A:** Se satisfacen todos los criterios de prioridad 1.
- **Nivel AA:** Se satisfacen todos los criterios de prioridad 1 y 2.
- **Nivel AAA:** Se satisfacen todos los criterios de prioridad 1, 2 y 3.

Aunque WCAG es sólo una recomendación, en países como España o Estados Unidos se ha convertido es un estándar de obligado cumplimiento.

Así, por ejemplo, en España la legislación obliga a cumplir el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios Web y aplicaciones para dispositivos móviles del [sector público](#)², que a su vez se basa en la Directiva (UE) 2016/2102, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016, sobre la accesibilidad de los sitios Web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del [sector público](#)³. Dicho decreto hace referencia al obligado cumplimiento de las pautas WCAG 2.1.

² https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2018-12699

³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102>



Nº	Descripción de la pauta Pautas de accesibilidad de contenido establecidas en WCAG 2.1
1.1	Proporcionar alternativas textuales para todo contenido no textual de modo que se pueda convertir a otros formatos que las personas necesiten, tales como textos ampliados, braille, voz, símbolos o en un lenguaje más simple.
1.2	Proporcionar alternativas para los medios tiempo dependientes.
1.3	Crear contenido que pueda presentarse de diferentes formas (por ejemplo, con una disposición más simple) sin perder información o estructura.
1.4	Facilitar a los usuarios ver y oír el contenido, incluyendo la separación entre el primer plano y el fondo.
2.1	Proporcionar acceso a toda la funcionalidad mediante el teclado.
2.2	Proporcionar a los usuarios el tiempo suficiente para leer y usar el contenido.
2.3	No diseñar contenido de un modo que podría provocar ataques, espasmos o convulsiones.
2.4	Proporcionar medios para ayudar a los usuarios a navegar, encontrar contenido y determinar dónde se encuentran.
2.5	Facilitar el uso de las funcionalidades a través de varias modalidades de introducción de datos, más allá del teclado.
3.1	Hacer que los contenidos textuales resulten legibles y comprensibles.
3.2	Hacer que las páginas Web aparezcan y operen de manera predecible.
3.3	Ayudar a los usuarios a evitar y corregir los errores.
4.1	Maximizar la compatibilidad con las aplicaciones de usuario actuales y futuras, incluyendo las ayudas técnicas.

Estándares de accesibilidad en la Web del destino

En conclusión del estudio de evaluación de la accesibilidad Web (**ver Anexo sobre Accesibilidad Web**), la website de Gijón/Xixón es accesible.

Tras el análisis de la nueva página Web (adelantado como borrador del presente informe), se ha realizado una gran labor de accesibilidad solucionando gran parte de los errores en los diferentes criterios, por lo que **la aplicación Web de Gijón tiene un nivel óptimo de accesibilidad**. Quedaría mejorar algunos errores en algunos criterios, para que los usuarios con lector de pantalla puedan navegar de forma óptima por la Web.

Todavía se puede mejorar más la accesibilidad con las siguientes acciones correctivas:

- Resaltar el contenido en las zonas donde el contraste sea insuficiente (iconos pie de página).
- Documentar las tablas con etiquetas que permitan a los lectores de pantalla conocer las descripciones, títulos y encabezados de las mismas.
- Reemplazar los textos justificados a ambos lados por texto justificado a la izquierda.

Estándares de accesibilidad en interfaces sobre turismo

Por todo lo visto en el estudio de accesibilidad de esta aplicación, la aplicación móvil App de **Gijón en el bolsillo** no se puede considerar del todo accesible, ya que contiene fallos en la mayoría de los criterios analizados.

Algunos de los errores de accesibilidad reflejados en el anexo de accesibilidad, a priori no parecen muy difíciles de corregir, sin embargo sería necesario un estudio más detallado para saber si los errores encontrados se pueden solventar sin un coste excesivo.

De forma general se aconseja realizar las siguientes actuaciones correctivas:

- Los iconos deben contar siempre con una descripción adecuada a la acción que ejecutan.
- Describir las imágenes correctamente sobre todo si contienen información visual importante.
- Evitar enlaces a páginas a las que no se pueda acceder por problemas de seguridad.

- Proporcionar a todos los enlaces un texto comprensible, ninguno puede estar vacío. Cuando el enlace es una imagen, ésta debe tener una descripción correcta.
- Evitar fondos con imágenes que dificulten leer el contenido del texto situado encima.
- Reemplazar los textos justificados a ambos lados por texto justificado a la izquierda.
- Revisar los títulos de las pantallas para que coincidan con el contenido de las mismas y además asegurarse que todo el texto es legible, no se corta cuando se aumenta el tamaño del mismo a través del sistema operativo.

OTRAS CONSIDERACIONES SOBRE TECNOLOGÍA Y ACCESIBILIDAD

Accesibilidad en medios de pago

En las compras de cualquier tipo, es importante que para todos los usuarios (turistas o vecinos) dispongan de puntos de venta y medios de pago accesibles (parquímetros, máquinas expendedoras, TPV, aplicaciones de pago online, etc...). En este destino existe una clara apuesta por la facilitación de los medios de pago a través de la utilización del propio teléfono móvil o previamente desde Internet.

Tecnología accesible para turistas

Como iniciativa tecnológica que puede mejorar la experiencia del turista en cuanto a accesibilidad, cabe destacar el proyecto de instalación de tótem inteligentes “infotactile”. Se trata de un sistema de información y venta para visitantes, turistas y ciudadanos, basado en las nuevas tecnologías que pone al alcance del usuario la información de manera intuitiva, directa y en varios idiomas. Cuenta con pantalla HD, Webcams, lector de códigos de barras, impresora térmica,... y es totalmente personalizable.

Además de ofrecer al visitante toda la información que necesita (Ej. posibilidad de instalación de plano) brinda al sector turístico la oportunidad de publicitarse.



Tecnología accesible para turistas. Fuente: Ayuntamiento de Gijón



RECOMENDACIONES PARA EL PLAN DE ACCIÓN

ACC.D2 Mejora de la accesibilidad de la aplicación móvil Gijón en el bolsillo

Responsable	Área de Comunicación Web
Secundario	Divertia
Prioridad	Alta
<p>La no operatividad actual bajo el sistema iOS más los fallos de accesibilidad detectados bajo el sistema Android conllevan a la necesidad de una revisión completa de la accesibilidad de la herramienta. Como referencia se pueden considerar las observaciones resumidas en el apartado D. Accesibilidad de herramientas tecnológicas” y detalladas en el Anexo sobre Accesibilidad Web, del presente informe.</p>	

5. Conclusiones diagnóstico del destino

A continuación, se resumen las principales conclusiones del diagnóstico realizado por ejes. El objetivo es dar una visión general de la posición del destino en cada uno de estos ámbitos para, a partir de ahí, priorizar las acciones necesarias para la conversión en Destino Turístico Inteligente (DTI) alineando la estrategia de actuación con la estrategia actual del destino o modificándola en caso que se estime oportuno.

5.1 Conclusiones del eje de Gobernanza

Gijón/Xixón hace una clara apuesta sólida por el turismo como actividad económica de vital importancia para su economía, fuente generadora de riqueza y empleo con fuertes efectos tractores sobre otros sectores económicos.

El destino dispone de un modelo de gestión turística muy consolidado apoyado en una gobernanza sólida y muy bien configurada que le ha llevado a cosechar el éxito en su andadura como destino turístico que comenzó en los primeros años 90 del siglo pasado cuando la ciudad buscaba alternativas a la industria y se planteaba la transformación hacia una ciudad de servicios, comercial y turística.

La gobernanza del destino está completamente alineada con el modelo DTI como pone de manifiesto el satisfactorio nivel de cumplimiento de sus requisitos, como se detallará a continuación. Este resultado supone para Gijón recibir el aval de un modelo que se apoya en una metodología sólida, consensuada, consolidada y que cuenta con un amplio reconocimiento nacional e internacional y que sin duda ayudará al destino a seguir por el buen camino.

Gijón/Xixón está por tanto en la senda del desarrollo turístico inteligente, sostenible, accesible con la innovación y la tecnología como palancas donde se persigue la mejora de la calidad de vida del residente, que redundará en una mejor experiencia para el turista. Es decir, su gestión está plenamente alineada con la metodología de un DTI.

El diagnóstico realizado revela que el **grado de cumplimiento de los requisitos del eje de Gobernanza del destino es del 84,1%**, lo que indica que su gestión como destino turístico sigue los principios del Destino Turístico Inteligente según la metodología DTI impulsada por la Secretaría de Estado de Turismo.

El análisis por ámbitos otorga una mayor valoración al ámbito de la **Responsabilidad y el control** (88,6%) fruto del potente sistema de conocimiento turístico que posee el destino. Le sigue la **Transparencia y participación** donde el destino logra un grado de cumplimiento del 86,7%. A continuación, se sitúan la **Visión estratégica e**



implementación, con un 81,5%, favorecido por su potente ente gestor y su sólida planificación estratégica y la **Eficiencia en la gestión** (80%) con la importante contribución de sus certificaciones de sistemas de gestión de calidad.



Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR.

En lo que se refiere a la **visión estratégica e implementación**, el destino cuenta con un ente gestor sólido y muy bien configurado que dispone de los medios adecuados para asumir sus competencias en materia de gestión turística.

Gijón/Xixón destaca por su tradicional producción de herramientas de planificación estratégica que le han llevado a realizar una efectiva gestión municipal. Disponen de planes estratégicos de ciudad, de turismo y plan de marketing.

En la **eficiencia en la gestión** el destino juega con ventaja por su larga y reconocida trayectoria en certificaciones de sistemas de gestión de calidad, que además de darle visibilidad como destino que apuesta por la calidad, le han proporcionado unos procedimientos a seguir en su gestión interna.

En este ámbito sería recomendable la creación de un **Consejo Municipal de Turismo** que ofrezca al destino Gijón/Xixón un órgano de participación que aglutine a los principales actores del sector turístico, iniciativa pública e iniciativa privada, que refuerce el actual modelo de gestión público-privada del destino.

En relación a la **gestión transparente, abierta y participativa**, Gijón muestra su fortaleza en participación ciudadana y transparencia con múltiples canales tanto tradicionales como digitales que la hacen posible.

En este ámbito se pone de manifiesto la importancia de la colaboración público-privada en el modelo de gestión turística de Gijón/Xixón.

A destacar el importante papel que juegan en la consolidación turística del destino las Oficinas de información turística, que gozan de una excelente organización interna, una fuerte dotación de recursos humanos, muy tecnificados, con un buen material informativo y una gran calidad en la prestación de los servicios que garantizan con creces la cobertura de las necesidades de información turística en el destino.

En cuanto a la **gestión responsable y controlada**, destaca la incondicional apuesta del destino por el conocimiento y la inteligencia turística, concedores de su importancia para la gestión municipal y para el desarrollo turístico del destino, la estrategia turística, la política de marketing, el posicionamiento del destino, etc.

5.2 Conclusiones del eje de Innovación

En Gijón/Xixón el **grado de cumplimiento del eje de innovación es del 80,0%**.

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

El objetivo del diagnóstico realizado es trazar una hoja de ruta para integrar el concepto innovación en todos los procesos para contribuir a un desarrollo sostenible que incluya a la ciudadanía y al territorio en el que se produce la actividad turística.

Gijón/Xixón desde hace años realiza un notable esfuerzo en materia de procesos de gestión en innovación, aunque como todo siempre hay margen de mejora.

Destacable que el destino se encuentra en buena línea de desarrollo en innovación y con un alto nivel de consecución.

En lo que se refiere a los ámbitos de evaluación, el destino logra el mayor porcentaje de cumplimiento en el **Ámbito B. Aplicación de la innovación en productos y servicios** con el 82,9%; le sigue el **Ámbito C. Comercialización y marketing**, que registra un 80,0% de cumplimiento, después el **Ámbito D. Formación y capacitación**, con un 78,9%, y el que tiene mayor margen de mejora es el **Ámbito A. Innovación en procesos de gestión**, con el 65,9%

Dentro del ámbito de **la innovación**, el Ayuntamiento de Gijón/Xixón cuenta con la Dirección General de Innovación y Promoción que coordina los procesos de innovación dentro del consistorio y, en parte, en la ciudad. Se debe incrementar el presupuesto en innovación y la participación social tanto al nivel empresa como ciudadano.

[Gijón/Xixón Impulsa](#) viene desarrollando distintas acciones en el marco de la promoción económica, tendentes a fomentar el desarrollo económico de Gijón e impulsar la economía y la innovación local, como estrategia de desarrollo para afrontar el futuro. En su estrategia establece, dentro de sus retos de ciudad, la necesidad de promover proyectos que fomenten la cooperación y la innovación abierta entre los distintos agentes que integran el ecosistema de innovación de la ciudad, que promuevan la incorporación de las nuevas tecnologías en la industria y el sector terciario, y, en definitiva, que lideren y potencien los procesos de desarrollo, transferencia y explotación de la tecnología para lograr una diversificación productiva y la especialización inteligente necesarias para la construcción de la ventaja competitiva propia.

Los temas de innovación ayudan a los negocios a mejorar ante circunstancias desfavorables y adaptarse a este mercado competitivo. En la ciudad de Gijón/Xixón se ofrecen gran cantidad de recursos y opciones para el emprendimiento: ayudas y subvenciones, tutorizaciones de proyectos, mentorizaciones y acompañamientos, disponen de múltiples incubadoras y viveros de empresas, pero no específicas en turismo (próximamente una específica para turismo activo).

La pertenencia a redes de trabajo internacionales que faciliten el desarrollo de proyectos turísticos es de gran utilidad, compartiendo su conocimiento en paralelo.

En cuanto a la creatividad, fundamentalmente se fomenta a través del "Centro de Innovación Social" y Gijón/Xixón Media Lab, donde se realizan múltiples actividades y eventos para el impulso de la creatividad ciudadana (y de emprendedores).

Destaca el esfuerzo que se ha llevado a cabo a través de la Dirección General de Innovación y Promoción para que Gijón /Xixón sea una de las ciudades que encabecen el desarrollo del Pacto Verde y Digital de la Unión Europea para el periodo 2021-2027. Este marco se presenta como una nueva oportunidad para Gijón en su desarrollo sostenible e inteligente.

Una excelente relación con empresas y Universidad fruto de la misma la existencia de tres cátedras específicas sobre Innovación, Sostenibilidad y Smart Cities, son ejemplo claro del espíritu innovador del destino.



Fuente: elaboración propia por SEGITTUR

5.3 Conclusiones del eje de Tecnología

El grado de **cumplimiento de Gijón/Xixón** para los requisitos analizados en **el eje de tecnología es del 84,5%**.

Gijón/Xixón ha apostado decididamente por la utilización intensiva de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC) en la gestión interna del Ayuntamiento, en la gestión de los servicios públicos y en el desarrollo inteligente de la ciudad para mejorar la calidad de vida y el bienestar social de sus habitantes.

El Ayuntamiento de Gijón/Xixón cuenta con una trayectoria sólida y consolidada en materia de desarrollo tecnológico y de innovación en las técnicas de gestión de los servicios públicos municipales. El recorrido realizado, hasta este momento, ha convertido a Gijón/Xixón en una ciudad dinámica a la hora de liderar nuevos retos y desafíos. Y así está ocurriendo en el ámbito de las ciudades inteligentes.

En lo que respecta a los ámbitos de evaluación del eje de Tecnología, destaca el **Ámbito A**. Cumplimiento en Tecnologías aplicadas a la gobernanza con un **95,6%**, seguido de la evaluación en D. Sistemas de conocimiento turístico con un cumplimiento del **85,7%**, después el **Ámbito C**. de Infraestructuras tecnológicas con un cumplimiento **del 81,7%**, y por último el **Ámbito B**. Tecnologías aplicadas al marketing turístico con un cumplimiento **del 78,3%**.

Gijón/Xixón es un destino muy avanzado en el uso de las nuevas tecnologías para mejorar la gobernanza. Por tanto, llevan andado un camino considerable en el eje de las **tecnologías aplicadas a la gobernanza**, donde su principal ámbito de trabajo se debe centrar en impulsar prioritariamente el proyecto **Ciudadanos como Sensores** del Plan Gijón/Xixón-IN, con el objetivo de generar una visión completa del conjunto de agentes con los que se interrelaciona el Ayuntamiento.

En el eje de las **tecnologías aplicadas al marketing turístico** hay margen de mejora en el despliegue de elementos tecnológicos físicos en la ciudad para la promoción turística. Con respecto al ámbito de las **infraestructuras tecnológicas**, se tiene muy avanzado su desarrollo con el plan Gijón/Xixón-IN.

Por último, en el eje de **sistemas de conocimiento turístico**, el desarrollo del proyecto **Turismo Inteligente** del Plan Gijón/Xixón-IN otorgará al destino el despliegue de un sistema de inteligencia muy innovador y que se puede convertir en modelo para otros destinos de la red.

En definitiva, la estrategia planteada en el plan Gijón/Xixón-IN es excepcional y pionera y vendrá a completar los elementos en los que ahora se tienen más carencias. Además, con pequeños ajustes en la estrategia de promoción turística, Gijón/Xixón conseguirá el 100% de los objetivos del eje para convertirla en una perfecta DTI en el plano tecnológico.



Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR.

5.4 Conclusiones del eje de Sostenibilidad

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

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

En Gijón/Xixón se han analizado los **cuatro ámbitos del eje de sostenibilidad**, comprobando que se ha realizado un esfuerzo continuo y sobresaliente en Sostenibilidad. El **grado de cumplimiento** de los requisitos analizados en el **eje de Sostenibilidad es del 92,6%**. El destino es referencia de buen hacer para otros destinos turísticos.

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

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

En cuanto a los cuatro ámbitos de evaluación del eje, destaca positivamente que todos ellos superan el 80%, resaltando la **Conservación y mejora del patrimonio cultural (96,7%** de grado de cumplimiento), seguido de la **Conservación y mejora ambiental (94,2%)** de la **Gestión de la Sostenibilidad turística y disponibilidad de instrumentos de turismo sostenible (93,5%** de cumplimiento) y finalmente del **Desarrollo en Sostenibilidad socioeconómica del destino y economía circular (88,0%** de grado de cumplimiento).



Gijón

Turismo Responsable

Fuente: Turismo de Gijón/Xixón.

Gijón/Xixón refleja su firme compromiso en sostenibilidad. Se ha comprobado que el municipio tiene una excelente proactividad y convicción respecto a su conversión en Destino Turístico Inteligente (DTI) y para ello cuenta con un **ente gestor responsable** del proceso, que es el Área municipal de Turismo con su instrumento de política turística, que es [Divertia Turismo](#), además de una adecuada y documentada estrategia de **política turística sostenible** y responsable con objetivos y líneas de actuación definidos.

El ente gestor, Área de Turismo, cuenta con una política turística sólida, que trabaja con el sector privado en un turismo responsable y sostenible, alineado con los [17 ODS](#) de Naciones Unidas en la Agenda 2030.



Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR.

5.5 Conclusiones del eje de Accesibilidad

Se puede afirmar que el Ayuntamiento de Gijón/Xixón tiene desarrolladas ya muchas medidas en materia de accesibilidad y cumple con un número de requisitos suficiente para poderse considerar como un Destino Turístico Inteligente en lo referente al **eje de Accesibilidad**, con un **grado de cumplimiento del 72,4%** de los requisitos considerados.

En los cuatro ámbitos incluidos en el análisis se alcanzan unos valores satisfactorios, destacando el alto nivel en los ámbitos A. Marco Normativo y en B. Gestión de la Accesibilidad con un cumplimiento en torno al 75%. El ámbito C. Implantación de la Accesibilidad tiene una muy alta valoración de cumplimiento, superando el 70% en un bloque que implica unas difíciles y costosas acciones de inversión y coordinación.

Por último, el ámbito D. Accesibilidad de herramientas Tecnológicas, tiene un grado muy aceptable de cumplimiento, con un 60%, existiendo todavía margen de mejora.

Sobre el marco normativo de accesibilidad

Se identifica una gran madurez y experiencia en el desarrollo municipal de accesibilidad en lo referente a la normativa general vigente y su aplicación en el contexto de Gijón/Xixón. La creación y aplicación de una Ordenanza Municipal específica sobre Accesibilidad, las iniciativas sobre medidas ante los alérgenos alimenticios, así como la formación consolidada de los técnicos municipales en materia de Accesibilidad, son tres claros indicadores de la madurez en este ámbito.

Sobre la gestión de la accesibilidad en el destino

La Gestión de la Accesibilidad en el destino es uno de los puntos fuertes a considerar. La planificación con herramientas como el Plan de Accesibilidad, el Plan de Movilidad o las Estrategias de Actuaciones Turísticas son herramientas de gran utilidad para la gestión. Así se dispone de diagnósticos de accesibilidad y se realiza un seguimiento adecuado de las acciones de accesibilidad en curso. Además, se resuelven de forma efectiva las incidencias sobre accesibilidad y existe una cobertura adecuada de la cadena de valor de la accesibilidad turística.

Por otra parte, iniciativas como la redacción de manuales propios sobre accesibilidad (en parques o de comunicación con pictogramas), las jornadas QuAli-Fícate, y la estrecha relación con entidades especializadas (PREDIF, COCEMFE, Fundación ONCE, Equalitas Vitae,...) sobre Accesibilidad contribuyen a la formación, sensibilización y

participación en lo referente a la consideración de la accesibilidad en el turismo. Existe además una muy buena información sobre la accesibilidad del destino, así como su difusión y comunicación, lo que completa el alto nivel alcanzado en este ámbito.

En el margen de mejora está todavía el logro de la gestión de la accesibilidad desde una perspectiva global a nivel de ciudad/destino y no desde cada área o entidad. Así la creación de una Oficina Técnica de Accesibilidad o una Concejalía de Accesibilidad son herramientas transversales que podrían mejorar el contexto actual al posibilitar una visión holística de la situación.

Sobre la implantación de la accesibilidad en el destino

En Gijón/Xixón es muy destacable el nivel existente en este aspecto, considerando el esfuerzo necesario de inversión (económica y de medios humanos) para implantar y mantener la accesibilidad tanto en el entorno construido como en los productos y servicios de accesibilidad en el destino.

En cuanto a los **edificios y recursos turísticos** destacan las acciones de mejora acometidas en edificios existentes (Teatro Jovellanos, Laboral Ciudad de la Cultura,...) como de reciente construcción (Acuario de Gijón, Oficina de turismo, ...) quedando todavía margen de mejora ya que suelen ser acciones parciales de mejora.

En los **entornos urbanos**, destaca la existencia de cuatro rutas turísticas accesibles, así como la creación de un modelo local de banco accesible (pendiente de valoración). La accesibilidad de los parques es también muy reseñable, así como el equipamiento en la Playa de Poniente, que supone un referente para otros destinos turísticos.

En cuanto a la accesibilidad en el **transporte**, destaca el alto nivel de accesibilidad en la flota de vehículos accesibles: autobuses urbanos e interurbanos y taxis.

Y sobre la accesibilidad en la organización de **eventos**, es reseñable la inclusión de la Accesibilidad en los criterios sociales de los pliegos para la contratación y organización de eventos, además de acciones concretas ya consolidadas como son la instalación de plataformas para PMR en las fiestas o la categoría de corredores con discapacidad en la Media Maratón popular.



Sobre la accesibilidad de herramientas tecnológicas

Las conclusiones de este último bloque se centran por una parte en la evidencia del camino recorrido tanto en el avance de la **accesibilidad Web** como en la aplicación de **nuevas tecnologías en el entorno construido**. Se ha realizado un gran avance con las medidas de accesibilidad incorporadas en la nueva Web. Queda margen de mejora todavía en la accesibilidad de la aplicación app de turismo, así como otras medidas tecnológicas que faciliten la accesibilidad de la experiencia turística.



Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR.

6. Plan de acción

Con el objetivo de alinear el destino con los requerimientos de la metodología DTI, se proponen las siguientes recomendaciones por eje. El objetivo es que constituyan el plan de acción a ejecutar en los próximos años para conseguir la distinción Destino Turístico Inteligente.

El siguiente paso a realizar por el destino es la estimación de plazos e inversión para cada una de estas acciones. Para ello, se incluye una tabla por eje que se entregará en formato MS Excel. En base a este documento, SEGITTUR hará el seguimiento anual de la ejecución del plan.

RECOMENDACIONES DEL EJE DE GOBERNANZA	
GOB.A1.	Ente gestor turístico adaptado al DTI
GOB.A2.	Plan estratégico de ciudad con perspectiva DTI
GOB.A3.	Plan Estratégico de Turismo y Plan de acción alineados con los objetivos del DTI
GOB.A4.	Plan de marketing
GOB.B1.	Creación del Consejo Municipal de turismo
GOB.B2.	Creación del Comité o Unidad DTI
GOB.B3.	Sistema de gestión del Destino Turístico Inteligente
GOB.B4.	Planes de formación adaptados a las necesidades del DTI
GOB.C1	Participación de los agentes relevantes en la gestión turística del destino
GOB.C2.	Plan de comunicación de Gijón/Xixón
GOB.C3.	Comunicación con el turista
GOB.D1.	Monitorización y seguimiento de instrumentos estratégicos
GOB.D2.	Implantación de un sistema de gestión de clientes CRM
GOB.D3.	Sistema de Inteligencia Turística



RECOMENDACIONES DEL EJE DE INNOVACIÓN	
INN.A1.	Optimización de la innovación
INN.A2.	Aumento de presupuesto a innovación
INN.A3.	Orientación hacia la innovación
INN.A4.	Plan de I+D+i
INN.A5.	Impulso de la innovación en empresas
INN.B1.	Identificación de espacios infravalorados
INN.B2.	Innovación social y regulación
INN.B3.	Impulso a la movilidad
INN.C1.	Impulso de nuevas formas de comercialización y marketing
INN.D1.	Impulso de clúster en turismo
INN.D2.	Fomento colaboración público-privada
INN.D3.	Programa de emprendimiento en Turismo

RECOMENDACIONES DEL EJE DE TECNOLOGÍA	
TEC.A1	Impulso al proyecto Ciudadanos como Sensores
TEC.A2	Fomento de aplicativos móviles de denuncias online
TEC.B1	Implementación de mejoras en el portal de turismo
TEC.B2	Beacons para la promoción turística



RECOMENDACIONES DEL EJE DE TECNOLOGÍA	
TEC.B3	Realidad virtual
TEC.B4	Oficina de información turística digital
TEC.B5	Monitorización de los principales puntos de interés turísticos
TEC.B6	Comercialización digital
TEC.C1	Desarrollo del proyecto Vía Pública Inteligente
TEC.C2	Centro de Control Integral
TEC.C3	Playas inteligentes
TEC.D1	Turismo Inteligente
TEC.A1	Impulso al proyecto Ciudadanos como Sensores
TEC.A2	Fomento de aplicativos móviles de denuncias online
TEC.B1	Implementación de mejoras en el portal de turismo
TEC.B2	Beacons para la promoción turística
TEC.B3	Realidad virtual
TEC.B4	Oficina de información turística digital



RECOMENDACIONES DEL EJE DE SOSTENIBILIDAD	
SOS.A1	Creación de una Mesa o Comisión de Sostenibilidad en turismo
SOS.A2	Participación del Área Turismo en el Consejo municipal de medioambiente
SOS.A3	Medición de la capacidad de carga del turismo
SOS.A4	Impulso de la contribución del turista a la Sostenibilidad
SOS.A5	Gestión de la estacionalidad turística
SOS.A6	Sostenibilidad turística en el sector privado
SOS.B1	Fomento del binomio Cultura y turismo
SOS.B2	Fomento de la participación ciudadana en sostenibilidad sociocultural
SOS.B3	Impulso de la filantropía del turista en Sostenibilidad sociocultural
SOS.B4	Apoyo a la artesanía local
SOS.C1	Agenda 2030 y Gijón/Xixón
SOS.C2	Mejora de la señalética turística
SOS.C3	Gestión ambiental en las empresas turísticas
SOS.C4	Seguridad y playas
SOS.D1	Conocimiento y Smart City Gijón/Xixón
SOS.D2	Reactivación económica y social



RECOMENDACIONES DEL EJE DE ACCESIBILIDAD	
ACC.A1	Difusión de la normativa sobre Accesibilidad
ACC.B1	Compromiso Institucional de Gijón por la Accesibilidad
ACC.B2	Desarrollo de los inventarios de accesibilidad existentes en Gijón/Xixón
ACC.B3	Creación de mecanismos transversales de gestión de la accesibilidad
ACC.B4	Impulso de la accesibilidad en el sector turístico privado
ACC.B5	Mejora de la accesibilidad en la información turística de Gijón/Xixón
ACC.C1	Mejora de la Accesibilidad en los recursos turísticos
ACC.C2	Señalización peatonal en recursos e itinerarios turísticos
ACC.C3	Mejora de Accesibilidad en la Oficina de Turismo
ACC.D1	Mejora de la accesibilidad de la aplicación móvil Gijón en el bolsillo



SEGITTUR
turismo e innovación

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Gijón/Xixón

Bibliografía y web grafía

Informe Diagnóstico y Plan de Acción

Gijón/Xixón

para su potencial transformación
en Destino Turístico Inteligente

7. Bibliografía y web grafía

Bibliografía y web grafía consultadas en la elaboración del presente informe.

- Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, Naciones Unidas. Año 2017.
- Código de Buen Gobierno FEMP. Federación Española de Municipios y Provincias. Año 2015.
- Código Ético Mundial para el Turismo Responsable. Naciones Unidas y la Organización Mundial del Turismo. Año 1999.
- Consejos para el viajero responsable. Organización Mundial del Turismo. Año 2017.
- El sector turístico y los objetivos de desarrollo sostenible. Turismo responsable, un compromiso de todos. Organización Mundial de Turismo. Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Año 2016.
- Estrategia turística y Plan de actuaciones 2020-2022. Divertia turismo. Año 2020.
- Guía para un Turismo Sostenible. Retos del sector turístico ante la Agenda 2030, REDS, Azcárate T., Benayas J., Nerilli G. y Justel A. Madrid. Año 2019.
- Informe sobre economía circular aplicada al turismo. SEGITTUR. Año 2019.
- [Informe anual sobre calidad del aire de Asturias](#). Principado de Asturias. Año 2019.
- [Inventario de Áreas Importantes para las Aves de España](#). SEOBirdLife, Año 2012.
- Libro Blanco de los destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro. SEGITTUR. Madrid. Año 2015.
- [Manual de Gobernanza Participativa Local](#). FEMP. Año 2015.
- [Manual de Gestión Turística local](#). FEMP. Año 2008.
- Memorándum de Arona-Conferencia Internacional “Sostenibilidad y Competitividad en los Destinos Turísticos”. Organización Mundial de Turismo. Año 2017.
- Nation Brand Hexagon/ Simon Anholt, ResearchGate. Año 2000.
- Norma UNE 178501 que regula el Sistema de Gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes: Requisito. Asociación Española de Normalización. Año 2018.
- Norma UNE 178502 Indicadores y herramientas de los destinos turísticos inteligentes. Asociación Española de Normalización. Año 2018
- Plan de acción turismo Gijón 2016-2020. Divertia Turismo. Año 2016.

- Plan estratégico de ciudad para Gijón 2016-2026. Ayuntamiento de Gijón. Año 2016.
- Presupuestos municipales de Gijón 2019. Ayuntamiento de Gijón/Xixón Año 2019
- Rumbo a 2030: por un turismo más inteligente, competitivo y responsable. Organización Mundial de Turismo. Año 2018.
- The Global Sustainable Tourism Council (GSTC) Criteria. Año 2013.
- “Tourism and the Sustainable Development Goals – Journey to 2030”. Organización Mundial de Turismo. Año 2017.
- Turismo, territorio y medio ambiente: La necesaria sostenibilidad. Papeles de Economía Española, 102: 271-287. Vera Rebollo, y Baños Castiñeira. Año 2004.

Legislación relevante en turismo:

- **Ley 7/2001** del Principado de Asturias, de 22 de junio, de Turismo.
- Modificación de la Ley de Turismo del Principado de Asturias (Ley 10/2010, de 17 de diciembre).
- **Reglamento de Albergues Turísticos** (Decreto 116/2002, de 5 de septiembre).
- **Reglamento de Apartamentos Turísticos** (Decreto 60/1986, de 30 de abril).
- **Reglamento de Campamentos de Turismo** (Decreto 280/2007, de 4 de abril).
- **Reglamento de Establecimientos Hoteleros** (Decreto 78/2004, de 8 de octubre).
- **Reglamento de Turismo Rural** (Decreto 143/2002, de 14 de noviembre).
- **Reglamento de Turismo Activo** (Decreto 111/2014, de 26 de noviembre).
- **Reglamento de Restauración** (Decreto 32/2003, de 30 de abril).
- **Reglamento de Empresas de Intermediación Turística** (Decreto 60/2007, de 24 de mayo).
- **Reglamento de la profesión de Guía de Turismo del Principado de Asturias** (Decreto 59/2007, de 24 de mayo).

Legislación relevante en sostenibilidad:

- Agenda local 21 en Asturias para municipios.



- Carta de Atenas de 1931.
- Carta internacional sobre Turismo Cultural (ICOMOS, 1999).
- Carta de Nara sobre la noción de autenticidad en la conservación del patrimonio cultural (UNESCO, 1994).
- Carta de Venecia (ICOMOS, 1964).
- Carta de Cracovia (Conferencia Internacional sobre Conservación, 2000). Principios para la conservación y restauración del patrimonio construido.
- Convención para la Salvaguardia del Patrimonio Cultural Inmaterial (UNESCO, 2003).
- Carta Mundial del Turismo Sostenible (1995)
- Convención de la Haya de 1954.
- Convención para la Protección del Patrimonio Mundial Cultural y Natural (UNESCO, 1972).
- Convenio Europeo del Paisaje (Consejo de Europa, 2000).
- Constitución Española de 1978 (Artículo 46).
- Declaración de Kinshasa sobre el tráfico ilícito de bienes culturales (UNESCO, 1996).
- Estrategia de Desarrollo Sostenible del Principado de Asturias
- Ley de Patrimonio Cultural de Asturias. Ley 1/2001, de 6 de Marzo.
- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.
- Ley Orgánica 12/1995, de 12 de diciembre, de Represión del Contrabando.
- Ley 22/1988, de 28 de julio, de Costas
- Ley Autonómica 5/91, de protección de los espacios naturales en Asturias.
- la Ley de Turismo del Principado de Asturias, Boletín Oficial del Principado de Asturias del 22 de junio de 2001.
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas.
- Ley 23/2011, de 29 julio. Ley de Depósito legal.
- Ley 42/2007, de 13 de diciembre, del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad.
- Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de evaluación ambiental.
- Ley 2/2013, de 29 de mayo, de protección y uso sostenible del litoral y de modificación de la Ley 22/1988.
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.

- Ley 42/2007, de 13 de diciembre, del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad, modificada por la Ley 33/2015, de 21 de septiembre.
- Ley 43/2003 de Montes, de 21 de noviembre, modificada por la Ley 21/2015, de 20 de julio.
- Orden CUL/1014/2007, de 30 de marzo, por la que se constituye la Comisión Española sobre la digitalización y la accesibilidad en línea del material cultural y la conservación digital.
- Plan de Ordenación de los Recursos Naturales de Asturias (PORN) (aprobado por Decreto 38/1994, de 19 de mayo).
- Plan Estratégico de Residuos del Principado de Asturias 2017-2024
- Real Decreto 111/1986, de 10 de enero, de desarrollo parcial de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.
- Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Aguas.
- Real Decreto 697/2007, de 1 de junio, por el que se crea el Centro Documental de la Memoria Histórica
- Recomendación sobre la Salvaguardia de la Cultura Tradicional y Popular (UNESCO, 1989).

Legislación sobre accesibilidad

Legislación Nacional:

- **Real Decreto Legislativo 1/2013**, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social
- **Ley 26/2011, de 1 de agosto**, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- **Orden VIV / 561/2010**, de 1 de febrero, por el que desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de espacios públicos urbanizados. BOE núm. 61 de fecha 11 de marzo 2010
- **Código Técnico de la Edificación:** CTE-DB-SUA y CTE-DB-SI-3. (BOE del 12 de septiembre de 2006) y Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el código técnico de la edificación, aprobado por Real Decreto

314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad

- **Real Decreto 1544/2007**, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad. BOE núm. 290 de fecha 4 de diciembre de 2007
- **Real Decreto 1494/2007**, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.
- **Real Decreto 1112/2018**, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios Web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

Legislación del Principado de Asturias

- **Ley 5/1995**, de 6 de abril, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras en el Principado de Asturias.
- **Decreto 37/2003**, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la ley del principado de Asturias 5/1995, de 6 de abril, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras, en los ámbitos urbanístico y arquitectónico.

Folletos destacados:

- Guía turística Descubrir Gijón/Xixón. Lonely Planet para Divertia Turismo. Año 2019.
- Folleto Turístico Ruta de la Sidra de Gijón/Xixón. Divertia Turismo. Año 2020.
- Folleto Turístico Gijón Gourmet. Divertia Turismo. Año 2020.
- Folleto Turístico Gijón Activo. Divertia Turismo. Año 2019.
- Plano turístico de Gijón/Xixón. Divertia Turismo. Año 2019.
- Folleto turístico Vuelve al Paraíso: Costa y pueblos marineros de Asturias. Turismo de Asturias. Año 2019.
- Folleto Turismo Seguro. Ministerio del Interior. Año 2019.



Web grafía principal:

- [Acuerdo de concertación social: “Gijón Crece 2016-2019](#)
- [Acuerdo de París de 2016 sobre lucha contra el Cambio Climático](#)
- [Accesibilidad espacios públicos urbanizados](#)
- [Administrador de Infraestructuras Ferroviarias \(ADIF\)](#)
- [Agencia de Promoción Económica y Empleo](#)
- [Aldeas Asturianas](#)
- [Alertcops](#)
- [Arco Medioambiental](#)
- [Asociación Ecologista Greenpeace](#)
- [Asociación Española de Normalización](#)
- [Asociación de hostelería y turismo de Asturias \(OTEA\)](#)
- [AsturAagua](#)
- [Asturias capital mundial de la poesía](#)
- [Ayuntamiento de Gijón](#)
- [Camino de Santiago](#)
- [Compromiso Biosphere Gijón/Xixón](#)
- [Callejero Gijón](#)
- [Carta de Turismo Responsable firmada por Gijón](#)
- [Carta de apoyo al sector del 20 marzo 2020](#)
- [Carta Mundial del Turismo Sostenible de 1995](#)
- [Catálogo Regional de Especies Amenazadas de la Flora Asturiana](#)
- [Cátedra Xixón Sostenibilidad](#)
- [Centro Interpretación Naturaleza de Gijón](#)
- [Club de Empresas de Turismo de Negocios de Gijón](#)
- [Conecta Gijón/Xixón](#)
- [Congreso Mundial de Destinos turísticos Inteligentes Oviedo 2018](#)
- [Consejería de Infraestructuras, Medio Ambiente y Cambio Climático](#)
- [Consortio de Aguas de Asturias \(CADASA\)](#)
- [Consortio para la Gestión de los Residuos Sólidos de Asturias \(COGERSA\)](#)
- [Controles de calidad del agua de baño](#)

- [Costas y pueblos marineros de Asturias](#)
- [Dirección General de Movilidad del Principado](#)
- [Divertia Turismo](#)
- [Economic impact and travel patterns of accessible tourism in Europe. Final Report Summary](#)
- [Empresa Municipal de Aguas de Gijón](#)
- [Empresa Municipal de Servicios de Medioambiente Urbano de Gijón \(EMULSA\)](#)
- [Escuela de Organización Industrial](#)
- [Escuela de Seguridad Pública de Asturias](#)
- [Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado de Gijón](#)
- [Estrategia Española de Economía circular 2030 de España](#)
- [Federación española de Municipios y provincias. FEMP](#)
- [Fundación Centro Tecnológico de la Información y la Comunicación de Gijón](#)
- [Gijón/Xixón DemoLAB](#)
- [Gijón/Xixón-IN](#)
- [Gijón-IN: ciudad innovadora, inteligente e integradora](#)
- [Gijón Turismo Sostenible](#)
- [Gobierno del Principado de Asturias](#)
- [Google Play Store](#)
- [Google PageSpeed Insight](#)
- [Guía para un turismo sostenible: retos y criterios de evaluación para el sector turístico ante la Agenda 2030](#)
- [Herramienta de marketing digital Semrush](#)
- [herramienta 1&1 Análisis Web](#)
- [iGijón/Xixón](#)
- [Indicadores Dyntra](#)
- [Información sobre la accesibilidad de un destino](#)
- [Instituto Nacional de Estadística](#)
- [Informes anuales sobre el Turismo en Gijón/Xixón](#)
- [Informe Libro Blanco destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro \(SEGITTUR 2015\)](#)
- [Inventario del Patrimonio Cultural de Asturias](#)
- [Instituto de Desarrollo Económico del Principado de Asturias \(IDEPA\)](#)
- [IMPULSA Gijón/Xixón](#)
- [Legislación sobre turismo de Asturias.](#)
- [Línea Verde Gijón](#)



- [Listados de Bienes de Interés Cultural y del Inventario del Patrimonio Cultural de Asturias](#)
- [Manual de desarrollo de productos turísticos de la Organización Mundial de turismo](#)
- [Manual de Gestión Turística Local, de la Federación Española de Municipios y Provincias \(FEMP 2008\)](#)
- [Mapa estratégico de ruido de Gijón](#)
- [Memorándum de Arona](#)
- [Memorias de Sostenibilidad de Gijón](#)
- [Movistar cobertura 4G](#)
- [Ministerio de Cultura](#)
- [Ministerio para la Transición Ecológica](#)
- [Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana,](#)
- [Observatorio de Accesibilidad Web](#)
- [Observatorio de Accesibilidad Universal del Turismo en España](#)
- [Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas](#)
- [Observatorio Socioeconómico de Gijón/Xixón](#)
- [Pacto de los Alcaldes por el Clima y la Energía \(PACE\)](#)
- [PageSpeed Insights](#)
- [Plan actívate de Empleo y formación](#)
- [Plan de Accesibilidad Integral de Gijón/Xixón](#)
- [Plan Acción para la Energía Sostenible de Gijón](#)
- [Plan de Acción de Turismo de Gijón/Xixón 2016-2020](#)
- [Plan de Acción contra el Ruido 2018-2023 de Gijón/Xixón](#)
- [Plan Estratégico de Gijón 2016-2026](#)
- [Plan de Emergencias Municipal de Gijón](#)
- [Plan Integral Municipal de residuos](#)
- [Plan de Mejora de la Calidad del Aire en Gijón/Xixón](#)
- [Plan de Movilidad Urbana Sostenible \(PMUS\) 2004-2016](#)
- [Plan Nacional Integrado de Energía y Clima \(PNIEC\) 2021-2030](#)
- [Plan Nacional de Mejora de la Calidad del Aire](#)
- [Plan de Ordenación Urbana de Gijón/Xixón](#)
- [Plan REwater Global](#)
- [Plan de Seguridad Vial Urbana de Gijón](#)
- [Plan Turismo Seguro](#)
- [Portal de participación ciudadana](#)



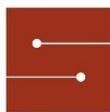
- [Portal de Salud del Principado de Asturias](#)
- [Predif](#)
- [Programa de Turismo Sostenible del Principado de Asturias.](#)
- [Proyecto Impulsa Empresas EcoCircular](#)
- [Recomendaciones y consejos para los bañistas y usuarios de las playas asturianas](#)
- [Red 4G](#)
- [Red Ambiental de Asturias](#)
- [Red Automática de Medida y Vigilancia de la Contaminación Atmosférica de Gijón](#)
[Red de control de la calidad del aire del Principado de Asturias](#)
- [Red DTI Nacional](#)
- [Red de Espacios Naturales Protegidos de Asturias](#)
- [Red Española de Ciudades Saludables](#)
- [Red Española de Ciudades por el Clima de la FEMP](#)
- [Red Española de Desarrollo Sostenible](#)
- [Red Natura 2000](#)
- [Sede electrónica Gijón](#)
- [SEGITTUR](#)
- [Sociedad Asturiana de Estudios Económicos e Industriales \(SADEI\)](#)
- [Sismotur](#)
- [Sistema de información ambiental de Asturias](#)
- [Sistema de Información Turística de Asturias \(SITA\)](#)
- [Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos \(SICTED\)](#)
- [Soluciones informáticas](#)
- [Spain Convention Bureau](#)
- [Tarjeta ciudadana de Gijón](#)
- [Turespaña](#)
- [Turismo de Asturias](#)
- [Turismo Rural de Interior y Ornitología \(TRINO\)](#)
- [The Global Sustainable Tourism Council \(GSTC\)](#)
- [Visor cartográfico de bienes de interés cultural de Asturias](#)
- [World Economic Forum](#)
- [UNESCO](#)
- [Universidad de Oviedo](#)
- [Xixón de novela](#)



SEGITTUR
turismo e innovación

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Gijón/Xixón



SEGITTUR
turismo e innovación