



# Destino Turístico Inteligente

Resumen ejecutivo  
Informe Diagnóstico y Plan  
de Acción del destino

## **Santa Susanna**

para su potencial transformación  
en Destino Turístico Inteligente



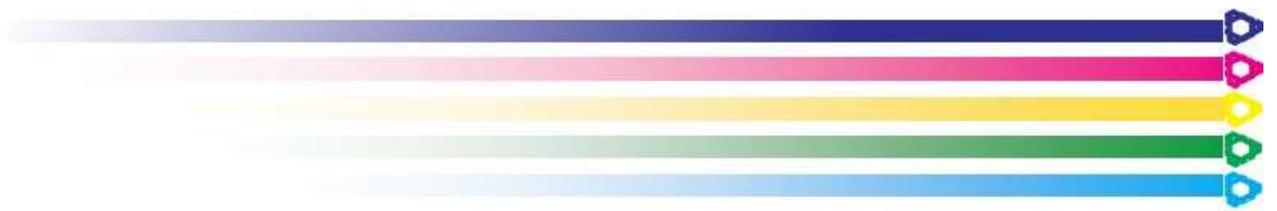


**SEGITTUR**  
turismo e innovación

## Destinos Turísticos Inteligentes

Resumen ejecutivo de Santa Susanna

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 de España, con el fin de adaptar los destinos turísticos a los retos del futuro y contribuir a su conversión hacia 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.

**Marzo de 2020**

Texto e imágenes: SEGITTUR



## Índice

---

<b>1. Introducción .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Destino Turístico Inteligente .....</b>	<b>5</b>
Cómo convertirse en un DTI.....	6
<b>3. Santa Susanna DTI .....</b>	<b>7</b>
3.1 Resumen gráfico de resultados por ejes y ámbitos .....	8
Gobernanza .....	9
Innovación .....	10
Tecnología .....	11
Sostenibilidad .....	12
Accesibilidad.....	13
3.2 Conclusiones.....	14
3.2 Principales líneas estratégicas.....	15
3.3 Listado de recomendaciones.....	17



### 1. Introducción

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. A todos ellos 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. 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 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, impulsando 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*.

Santa Susanna 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.



### 2. Destino Turístico Inteligente

Un Destino Turístico Inteligente 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.

### **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 y el destino pasa a ser un destino adherido al proyecto.

Los siguientes pasos se inician con la ejecución del plan de acción, su finalización significa 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.



### 3. Santa Susanna DTI

Santa Susanna es un municipio costero situado en la Comunidad Autónoma de Cataluña, a 45 km de la ciudad de Barcelona, que se inscribe en la comarca del Alto Maresme y pertenece a la costa de Barcelona- Maresme.

Este municipio inició su andadura en el turismo en los años cincuenta del siglo pasado, con el desarrollo económico de la ciudad de Barcelona y la proliferación del automóvil. A día de hoy su excepcional ubicación y la calidad de su planta hotelera lo han convertido en un atractivo destino turístico que ofrece actividades deportivas y familiares muy diversas.

Santa Susanna basa su actividad turística en el sol y la playa. Su especial enfoque al turismo familiar y deportivo le ha valido dos distinciones otorgadas por la Agencia Catalana de Turismo (ACT): sello de **Destino de Turismo Familiar** y sello de **Destino de Turismo Deportivo**. Además, cuenta con unas **buenas infraestructuras de comunicaciones** que facilitan la llegada de turistas, que usan sobre todo carretera o tren, aunque la amplia mayoría de los visitantes internacionales tienen como transporte principal el avión, aprovechando la cercanía a los aeropuertos de Barcelona y Girona y la comunicación con ellos con la empresa Barcelona Bus.

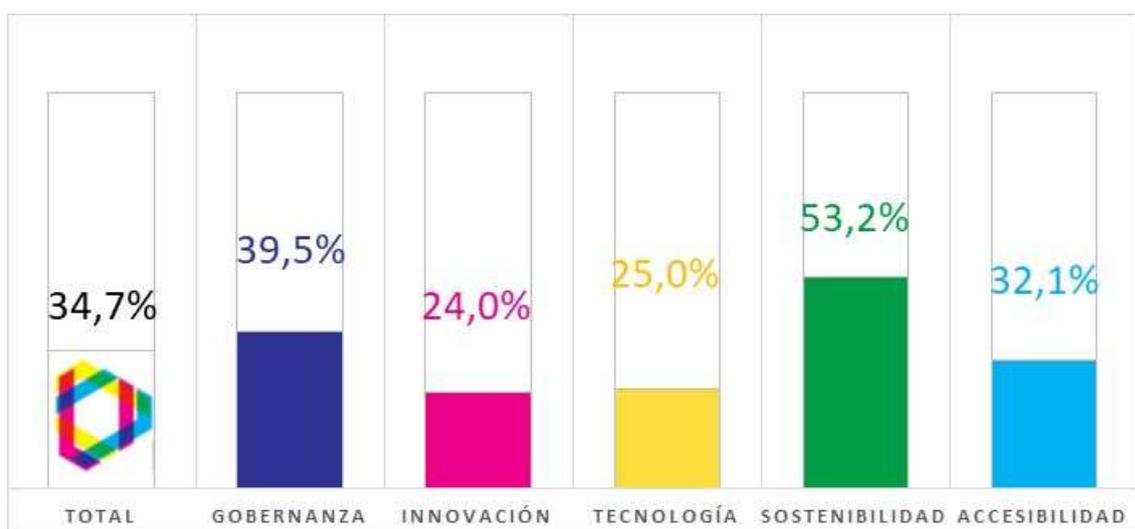
Pero sin duda el elemento más destacable de este pequeño municipio de algo más de 3.000 habitantes es que cuenta con 21 hoteles y un total de 9.500 plazas, correspondiendo la mayoría de las plazas a hoteles de 4 estrellas (53%). Si consideramos además de estos alojamientos hoteleros, los campings y apartamentos, el municipio registra un volumen 17.000 plazas de alojamiento.

El **Área de Turismo**, perteneciente a la Concejalía de Promoción Económica, Buen gobierno y comunicación, es la encargada de gestionar la promoción, la conformación de producto, las actividades dinamizadoras del turismo y las tareas propias de la Oficina de Información Turística, recayendo la gestión en el **alcalde, la concejal, una coordinadora de turismo y 2 informadores**. Cuentan además con un **Consejo Sectorial de Turismo** que tiene representados a todos los actores del sector privado conformado únicamente por hoteleros, y tienen una estrecha relación con el **Consorcio de Promoción Turística del Maresme, el Gremio de hostelería** y algunos órganos supramunicipales como la Agencia Catalana de turismo.



### 3.1 Resumen gráfico de resultados por ejes y ámbitos

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



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 que el **grado de cumplimiento medio del total de requisitos por parte de Santa Susanna es del 34,7%**. Como se puede ver, el eje más desarrollado y que, por tanto, cumplen un mayor porcentaje de requisitos exigibles es el de **sostenibilidad**, que alcanza un porcentaje de cumplimiento de los requisitos de la metodología del **53,2% de cumplimiento seguido por el eje de gobernanza con un 39,5%**, precisamente dos de los ejes en los se ha venido realizando un mayor esfuerzo desde hace años.

El mayor margen de mejora lo presentan los ejes **innovación con un 24 %** y **tecnología 25%**, seguido del eje de **accesibilidad** que refleja un cumplimiento del **32,1%**.

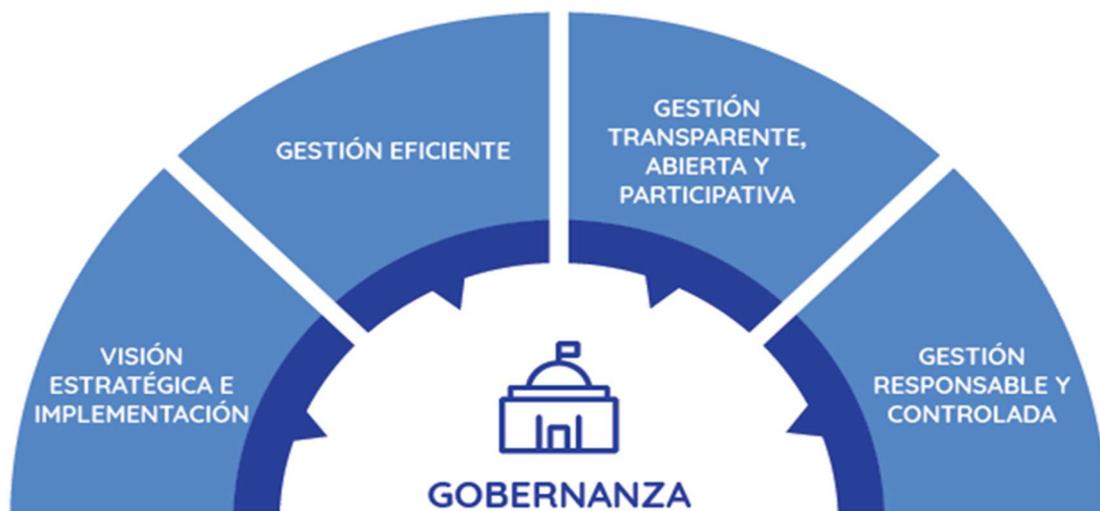
Ante este escenario, Santa Susanna debería impulsar aquellas acciones que le permitan mejorar en los ejes con mayor prioridad, de acuerdo a sus objetivos. Para concretar y priorizar las acciones, en los puntos siguientes se recoge una valoración más desglosada por ejes y ámbitos de evaluación, así como recomendaciones que constituirán el plan de acción necesario.



## Gobernanza

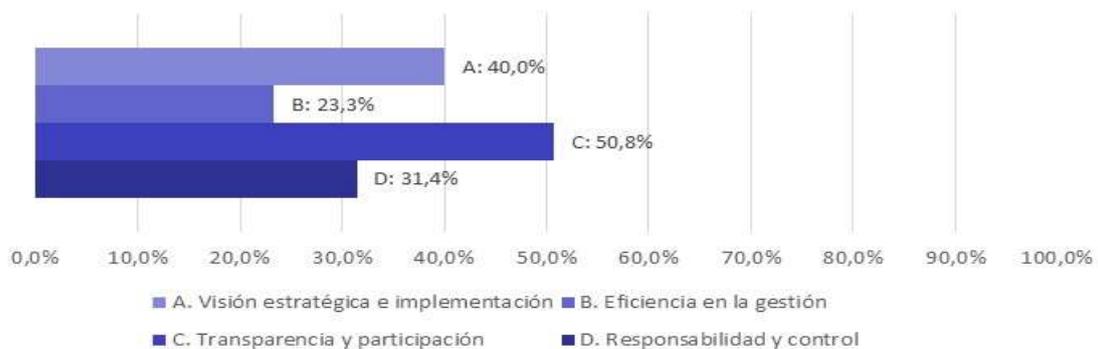
**Eje de Gobernanza: cumple en un 39,5%.**

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. El objetivo es contar con una visión estratégica y una gestión eficiente, transparente, abierta, participativa y responsable.



En lo que se refiere a los ámbitos de evaluación, el destino logra el mayor porcentaje de cumplimiento en **transparencia y participación** (50,8%). Es el único ámbito que logra el aprobado entre los cuatro analizados. En el lado opuesto se sitúa el ámbito de **visión eficiencia en la gestión** (23,3%) donde el ente gestor debe dedicar esfuerzos.

### Ámbitos de evaluación de Gobernanza





## Innovación

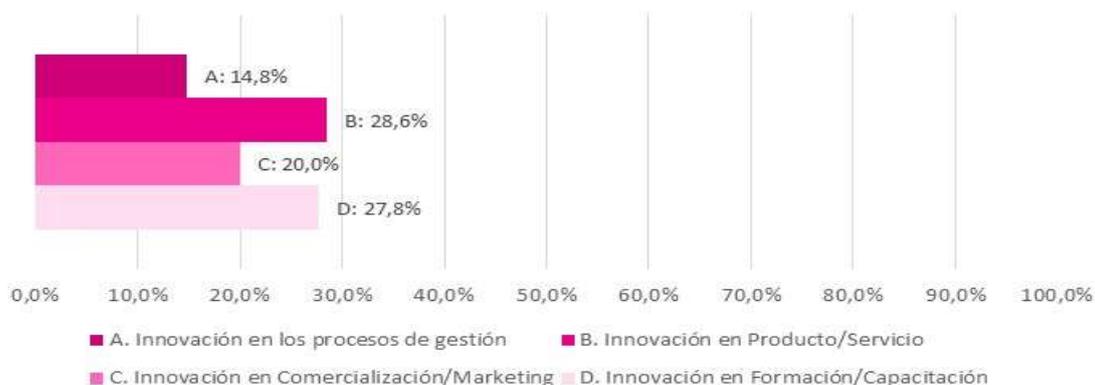
**Eje de Innovación:** cumple en un **24%**.

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.



Por lo que respecta a los ámbitos de evaluación, el ámbito donde el destino muestra más debilidad es el correspondiente a la **innovación en los procesos de gestión**, donde únicamente logra un 14,8 % de cumplimiento. En el lado opuesto, se sitúan los ámbitos de **innovación en producto/servicio** y **aquel referente a la formación/capacitación**, donde el destino alcanza un grado de cumplimiento situado en el 28,6% y 27,8%, respectivamente.

### Ámbitos de evaluación de Innovación





## Tecnología

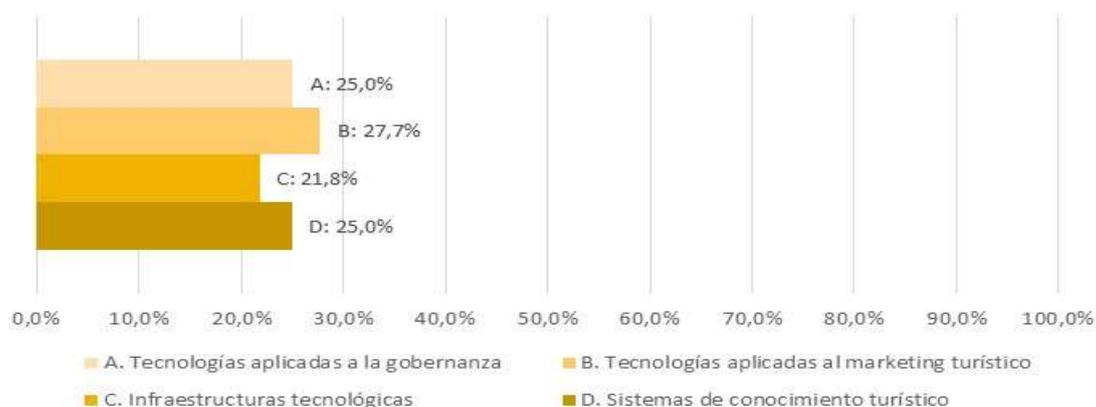
**Eje de Tecnología:** cumple en un 25%.

En este eje se 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:



Si bien en todos los ámbitos se detecta un importante margen de mejora, destaca el correspondiente a las **infraestructuras tecnológicas**, donde únicamente logra un 21,8% de cumplimiento. También habrá que trabajar en el ámbito de **tecnologías aplicadas a la gobernanza y en el ámbito de los sistemas de conocimiento turístico**, donde el destino obtiene un grado de cumplimiento situado en el 25%.

### Ámbitos de evaluación de Tecnología





## Sostenibilidad

**Eje de sostenibilidad:** cumple en un **53,2 %**.

En el destino de Santa Susanna, se han analizado los cuatro ámbitos del eje de Sostenibilidad y se comprueba que se ha realizado un notable esfuerzo en sostenibilidad turística, especialmente en lo relacionado con la conservación y mejora del patrimonio cultural.



En cuanto a los cuatro ámbitos de evaluación del eje, tres de ellos no superan el 50% de consecución con amplio margen para una rápida mejora, destacando por encima del resto la **Conservación y mejora del patrimonio cultural (73,7%** de grado de cumplimiento). En el ámbito donde queda un mayor margen de mejora es en la **Gestión de la sostenibilidad turística y disponibilidad de instrumentos de turismo sostenible (44,7%** de grado de cumplimiento).

### Ámbitos de evaluación de la sostenibilidad





## Accesibilidad

**Eje de accesibilidad:** cumple en un 32%.

La accesibilidad universal es un requisito necesario también en turismo, se debe facilitar el acceso a todo tipo de productos y servicios turísticos, 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.



En cuanto a los cuatro ámbitos de evaluación del eje, destaca positivamente que todos ellos superan el 20%, exceptuando el ámbito relativo a la accesibilidad de las herramientas tecnológicas, en el que el porcentaje de cumplimiento de los requisitos es notablemente más bajo, alcanzando un cumplimiento es del **6,7%**.

### Ámbitos de evaluación de Accesibilidad





### 3.2 Conclusiones

Los resultados del análisis de Santa Susanna bajo la metodología de Destinos Turísticos Inteligentes muestran un **grado de cumplimiento de los requisitos analizados del 34,7%**. Muchas de las necesidades detectadas ya han sido identificadas por parte del destino y están en proceso de mejora, si bien, el diagnóstico realizado deriva en un plan de acción con todas las recomendaciones necesarias para que el destino se adecue al modelo DTI.

En lo que se refiere a la **gobernanza** del destino, es importante destacar que si bien ya se ha avanzado en la organización y planificación del destino, esto se ha llevado a cabo de una forma poco estructurada. En primer lugar se **deberá reforzar del ente gestor** y se recomienda que el turismo sea una concejalía, aunque sea con temática compartida, y no un área dentro de otra concejalía. Será importante que el Consell tome parte de las decisiones estratégicas del destino y que trabajen conjuntamente el futuro comité (DTI) y el Consell para dar respuesta consensuada a todas las acciones del plan de acción aquí propuesto, **priorizando la planificación estratégica que deberá marcar la hoja de ruta de la próxima década**, tanto en términos de ciudad como en términos de la visión de destino turístico a la que aspira a convertirse Santa Susanna.

En el eje de **innovación** se detectan acciones puntuales impulsadas por organizaciones supramunicipales, pero todavía no se ha instaurado una cultura innovadora en el destino. La creación de una unidad específica de innovación podrá ayudar a que se implante tanto en procesos de gestión, como en la comercialización y creación de nuevos productos o servicios turísticos. Será fundamental además que se involucre a la iniciativa privada a través del Consell y que se trabaje en la capacitación y formación, especialmente en el apoyo al emprendimiento y la innovación colaborativa.

En lo que se refiere al eje de **tecnología**, no se encuentra síntomas de un desarrollo tecnológico avanzado y por el momento se está trabajando en la planificación de los diferentes desarrollos a llevar a cabo, entre los que destaca como iniciativa relevante el **proyecto para mejorar el servicio de playas, Playas Inteligentes**. En cuanto a las tecnologías aplicadas al marketing turístico, el destino cuenta con una página web y aplicación turística, ambas con margen de mejora. Por otro lado, la comunicación a través de redes sociales es óptima aunque se deberá trabajar para procedimentarla y mejorar la coordinación con otras áreas. Se está trabajado en la incorporación de diferentes **elementos tecnológicos para la mejora de los servicios y atención al turista**, aunque estos se encuentran aún en fase de definición, por lo que será necesario ver la evolución de los mismos. Se deberán incorporar a los servicios públicos elementos



tecnológicos que permitan mejorar la eficiencia de los mismos. Otro aspecto a trabajar será la incorporación de herramientas de análisis y el uso de plataformas para **la gestión y conocimiento de datos** de oferta y demanda turística.

El eje de **sostenibilidad** es el que refleja un mayor porcentaje de cumplimiento en el destino. El **plan de Dinamización Turística de 2007** tuvo una clara visión de sostenibilidad que ha tenido un efecto positivo en el destino. El **Plan de Ordenación Urbanística Municipal** que se aprobará próximamente será otro elemento que va a ayudar a desarrollar al municipio y mejorar su propuesta turística. Será importante trabajar en un **Plan de Movilidad Urbana sostenible**, que dé continuidad al *Estudi de mobilitat 2014 – 2020*. Además, se detecta una apuesta por la preservación del patrimonio, cultural y natural, que avalan la intención del municipio en mejorar la sostenibilidad económica y social del destino, aunque se deberá seguir trabajando en este sentido.

El eje de **accesibilidad**, tras la evaluación se ha constatado que el municipio de Santa Susanna ha desarrollado hasta ahora algunas medidas para mejorar sus condiciones de accesibilidad pero no se puede considerar todavía un destino turístico accesible. El destino **no cuenta aún con una estrategia de turismo accesible ni de accesibilidad universal** y tiene que enfrentarse a numerosas dificultades, de las cuales muchas relacionadas con la movilidad dentro del municipio.

Aun sin una planificación y gestión de la accesibilidad, se han realizado algunas acciones que constituyen un interesante primer paso. La apuesta más importante está en englobar la accesibilidad en todos los aspectos que tienen relación con el turista, en todas las fases del viaje. En definitiva, en toda la cadena de valor del turismo.



### 3.2 Principales líneas estratégicas

A la vista de los resultados obtenidos en la evaluación, el destino deberá trabajar en las siguientes líneas estratégicas:





### 3.3 Listado de recomendaciones

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	Reestructuración del ente gestor y participación de todos los agentes
GOB.A2	Dotación de más competencias al Consell Sectorial de Turisme
GOB.A3	Búsqueda de nuevas líneas de financiación
GOB.A4	Incremento del presupuesto y la plantilla destinado a turismo
GOB.A5	Elaboración de un Plan Estratégico integral de Ciudad que recoja los objetivos de todas las áreas del Ayuntamiento
GOB.A6	Creación de instrumentos normativos específicos de turismo
GOB.A7	Definición de la política turística y redacción del plan director con especial incidencia en DTI
GOB.A8	Consideraciones en la elaboración del plan de marketing anual 2020
GOB.A9	Estructuración y diseño del catálogo de productos turísticos
GOB.A10	Estrategia de gestión de marca
GOB.B1.	Creación del comité del DTI
GOB.B2.	Sistema de gestión DTI
GOB.B3.	Elaboración de manuales de funcionamiento interno
GOB.B4.	Delimitación clara de las funciones y competencias en el Área de Turismo
GOB.B5.	Creación de una comisión inter concejalías
GOB.B6.	Planes de formación adaptados a las necesidades del DTI
GOB.C1.	Impulso de nuevas vías de colaboración con entes públicos nacionales e internacionales
GOB.C2.	Aumento de la participación del sector privado en la estrategia turística
GOB.C3.	Aumento de la participación ciudadana en turismo



RECOMENDACIONES DEL EJE DE GOBERNANZA	
GOB.C4.	Desarrollo de programas de sensibilización
GOB.C5.	Elaboración de un plan de comunicación
GOB.C6.	Coordinación de la presencia del Ayuntamiento en redes sociales
GOB.C7.	Mejoras en las Oficinas de Información Turística
GOB.D1.	Diseño de sistema de medición de los objetivos del futuro Plan Estratégico y del Plan de Acción DTI de forma procedimentada
GOB.D2.	Elaboración de una encuesta periódica de caracterización de la demanda
GOB.D3.	Monitorización de la contribución económica del turismo
GOB.D4.	Detección y seguimiento de riesgos y oportunidades en el destino
GOB.D5.	Puesta en marcha del sistema de información turística
GOB.D6.	Implantación de un CRM
GOB.D7.	Implantación de un sistema de gestión de riesgos

RECOMENDACIONES DEL EJE DE INNOVACIÓN	
INN.A1.	Consolidación del compromiso con la innovación y su incorporación a estrategia del municipio
INN.A2.	Creación de una unidad de gestión de la innovación
INN.A3.	Elaboración de un plan inicial de gestión de la innovación
INN.A4.	Establecimiento de un sistema de análisis y selección de ideas innovadoras organizado y colaborativo
INN.A5.	Planificación y seguimiento a la innovación
INN.A6.	Explorar diversas herramientas de innovación y creatividad para ponerlas en práctica en el municipio
INN.A7.	Adaptación de la estrategia y normativa municipales a criterios de I+D+i



<b>RECOMENDACIONES DEL EJE DE INNOVACIÓN</b>	
<b>INN.B1.</b>	Identificar espacios infravalorados, recursos del municipio e infraestructuras para la puesta en marcha de nuevos productos turísticos
<b>INN.B2.</b>	Identificar nuevos nichos: Elaborar un plan de acción para trabajar turismo de salud y bienestar
<b>INN.B3.</b>	Impulso a la innovación social
<b>INN.B4.</b>	Impulso de nuevas formas de movilidad
<b>INN.C1.</b>	Identificación de nuevas fórmulas de comercialización y marketing
<b>INN.D1.</b>	Creación de un plan específico de formación en innovación
<b>INN.D2.</b>	Fomento de la innovación colaborativa
<b>INN.D3.</b>	Impulso a la especialización del sector a través de la formación
<b>INN.D4.</b>	Desarrollo o acceso a parques empresariales
<b>INN.D5.</b>	Creación un programa específico de emprendimiento turístico en el destino
<b>INN.D6.</b>	Estudio y captación de fondos europeos

<b>RECOMENDACIONES DEL EJE DE TECNOLOGÍA</b>	
<b>TEC.A1</b>	Creación de una mesa de trabajo o unidad de gestión tecnológica del proyecto DTI
<b>TEC.A2</b>	Colaboración para la implementación de iniciativas tecnológicas e innovadoras en el destino
<b>TEC.A3</b>	Creación de programas de fomento del uso de las nuevas tecnologías
<b>TEC.A4</b>	Mejora de la plataforma de datos abiertos



<b>RECOMENDACIONES DEL EJE DE TECNOLOGÍA</b>	
<b>TEC.A5</b>	Mejora de las herramientas tecnológicas comunicación del ciudadano/turista
<b>TEC.A6</b>	Creación de un portal de participación ciudadana
<b>TEC.B1</b>	Implantación de un plan de marketing online
<b>TEC.B2</b>	Continua digitalización de recursos turísticos estratégicos
<b>TEC.B3</b>	Monitorización de los principales puntos de interés
<b>TEC.B4</b>	Definición de la estrategia para la aplicación turística InventTrip
<b>TEC.B5</b>	Análisis de uso de la app y estrategia de promoción
<b>TEC.B6</b>	Creación de una única aplicación móvil del producto de playa, con información de la Costa del Maresme , en colaboración con el Consorcio
<b>TEC.B7</b>	Diversidad y adecuación de uso en redes sociales
<b>TEC.B8</b>	Recomendaciones generales de las redes sociales de Facebook y Twitter
<b>TEC.B9</b>	Análisis de redes sociales y de la cobertura de perfiles analizados
<b>TEC.B10</b>	Mejoras en el Portal de Turismo
<b>TEC.B11</b>	Mejora de la velocidad de carga y optimización de contenidos del portal de turismo
<b>TEC.B12</b>	Realización de acciones de analítica web
<b>TEC.B13</b>	Configuración de una estrategia de posicionamiento del portal
<b>TEC.B14</b>	Creación de una oficina de información turística digital
<b>TEC.B15</b>	Estudio y medición del impacto de las campañas de promoción y eventos
<b>TEC.B16</b>	Potenciación y mejora de las tecnologías de visualización de recursos (realidad virtual o aumentada)
<b>TEC.B17</b>	Geolocalización de placas QR
<b>TEC.B18</b>	Definición una estrategia de comercialización digital
<b>TEC.C1</b>	Mejora y ampliación del servicio Wi-Fi
<b>TEC.C2</b>	Creación de un portal cautivo con contenidos de turismo
<b>TEC.C3</b>	Creación de una plataforma interoperable para el tratamiento de datos provenientes de sensores



RECOMENDACIONES DEL EJE DE TECNOLOGÍA	
<b>TEC.C4</b>	Creación de un mapa de zonas de aparcamiento e inclusión de sensores para conocer el estado de los parkings
<b>TEC.C5</b>	Establecimiento de un sistema de control del tráfico mediante sensores
<b>TEC.C6</b>	Testeo de la utilización de los pasos de peatones inteligentes
<b>TEC.C7</b>	Despliegue de sensórica en el destino
<b>TEC.C8</b>	Impulso a la infraestructura de recarga de vehículos eléctricos
<b>TEC.C9</b>	Mejora de los sistemas de comunicación ante posibles riesgos
<b>TEC.C10</b>	Análisis de las posibilidades del uso de cámaras y desarrollo de una Plataforma de vigilancia Urbana
<b>TEC.C11</b>	Incorporación de wereables para niños en playas
<b>TEC.D1</b>	Dotación de herramientas de gestión estadística al destino
<b>TEC.D2</b>	Creación de un sistema de medición de la satisfacción del turista
<b>TEC.D3</b>	Realización de estudios de escucha activa
<b>TEC.D4</b>	Dotación de herramientas de Business Intelligence
<b>TEC.D5</b>	Creación de un Sistema de Inteligencia Turística con todas las fuentes de datos disponibles

RECOMENDACIONES DEL EJE DE SOSTENIBILIDAD	
<b>SOS.A1</b>	Creación de unidades para la gestión de la sostenibilidad
<b>SOS.A2</b>	Estudio de impacto ambiental de la actividad turística
<b>SOS.A3</b>	Plan de marketing turístico basado en la sostenibilidad
<b>SOS.A4</b>	Manual de buenas prácticas en sostenibilidad para el sector turístico
<b>SOS.A5</b>	Campaña de voluntariado para el turista
<b>SOS.B1</b>	Fomento del binomio Cultura y Turismo
<b>SOS.B2</b>	Promoción de productos locales



RECOMENDACIONES DEL EJE DE SOSTENIBILIDAD	
SOS.C1	Plan de Movilidad Urbana Sostenible
SOS.C2	Acciones de protección y puesta en valor de Reseda hookeri
SOS.C3	Redacción de Estrategias de Adaptación al Cambio Climático
SOS.C4	Guía paisajismo para el sector privado
SOS.C5	Reducción de uso de químicos en todas las áreas del Ayuntamiento
SOS.C6	Gestión ambiental en las empresas turísticas
SOS.D1	Política de compras responsable
SOS.D2	Medición de impacto económico de eventos deportivos
SOS.D3	Medición de la satisfacción de residente
SOS.D4	Programas de acogida
SOS.D5	Fomento de la certificación en Calidad Turística

RECOMENDACIONES DEL EJE DE ACCESIBILIDAD	
ACC.A1	Elaboración de una ordenanza de accesibilidad
ACC.A2	Fomentar la creación de una herramienta de supervisión de cumplimiento
ACC.A3	Actualizar y especializar la formación en accesibilidad
ACC.B1	Plan de Accesibilidad Universal
ACC.B2	Plan de Turismo Accesible en el destino
ACC.B3	Creación de una unidad técnica de accesibilidad



RECOMENDACIONES DEL EJE DE ACCESIBILIDAD	
ACC.B4	Creación de una Comisión de accesibilidad en el Consell Sectorial de Turismo
ACC.B5	Acciones de formación y sensibilización del sector turístico
ACC.B6	Inclusión de la accesibilidad en el plan de marketing de Santa Susanna
ACC.C1	Implementación de mejoras en las vías y espacios públicos
ACC.C2	Mejora de la accesibilidad en elementos de transporte
ACC.C3	Mejora de la accesibilidad en la información turística
ACC.C4	Incorporar la accesibilidad en los planes de reforma de entornos naturales
ACC.C5	Mejoras de la accesibilidad en fiestas populares y otro tipo de eventos
ACC.C6	Corrección de los términos incorrectos para referirse a las personas con discapacidad
ACC.D1	Mejora de la accesibilidad web del portal web Santa Susanna
ACC.D2	Mejora de la accesibilidad de la APP Inventrip