iURBAN
CONECTAMOS DESTINOS Y PERSONAS

GUÍA DE PREPARACIÓN PARA DESTINOS

¿Está tu destino preparado para avanzar como DTI?

50 preguntas en los cinco ejes, una carpeta de evidencias y un plan de 90 días para ordenar lo que tienes antes del proceso oficial.

5	50	90
ejes de trabajo	comprobaciones	días de plan

Edición 1 · Metodología y fuentes revisadas a 10 de octubre de 2026. Comprueba siempre la metodología vigente de SEGITTUR.

Es una autoevaluación de preparación: te ayuda a ordenar lo que tienes documentado y lo que te falta. No es el diagnóstico oficial ni da un porcentaje DTI; las preguntas son elaboración propia de iUrban, no los 97 requisitos ni los 261 indicadores de SEGITTUR. No certifica ni acredita nada. La distinción la concede el proceso oficial.

ANTES DE EMPEZAR

Cómo usar esta guía

Sirve para que turismo y las áreas implicadas revisen, con pruebas, en qué punto está el destino antes de solicitar o renovar el diagnóstico oficial DTI. No hace falta ser experto en la metodología: hace falta saber qué documentos existen, quién los mantiene y de cuándo son.

Según el tiempo que tengas

30 minutos

«Lo esencial», los cinco ejes de un vistazo y las 5 comprobaciones con ★ de cada eje.

2 sesiones

De 60 a 90 minutos con turismo y los referentes de las áreas: cada eje, con sus comprobaciones para rellenar.

90 días

La carpeta de evidencias, tu resultado y el plan, con tu equipo.

Las tres respuestas posibles

Sí, con evidencia. La práctica existe hoy y puedes enseñar un documento o registro vigente, con responsable y fecha.

No. No existe, está a medias, no se sabe o falta la prueba. No es un incumplimiento legal: es una brecha o un estado no acreditado.

No aplica. Solo con justificación escrita y validada por la persona responsable del destino. No sirve para esconder una práctica pendiente.

Para pasar un No a Sí hay que completar la acción y comprobar su evidencia, y conservar el antes y el después.

LO ESENCIAL

Qué es el DTI y por dónde se llega

El diagnóstico DTI lo hace SEGITTUR con su propia metodología, que recoge 97 requisitos y 261 indicadores. Esta guía **no los reproduce ni los sustituye**: usa 50 preguntas propias para que llegues al proceso con la información ordenada y con pruebas.

Las situaciones posibles

Situación	Qué significa	Ojo con
Sin adhesión	No formas parte de Red DTI	Se confirma el tipo de entidad y el estado con Red DTI antes de pedir el diagnóstico.
Miembro de Red DTI	Perteneces a la red	Ser miembro de Red no otorga la distinción: la da el diagnóstico.
DTI Adherido	Resultado entre el 20 % y por debajo del 80 %	Umbrales de la metodología de SEGITTUR.
DTI	Resultado del 80 % o más	Umbrales de la metodología de SEGITTUR.

Umbrales según la metodología pública de SEGITTUR, revisada el 10 de octubre de 2026: al menos el 20 % para una distinción; del 20 % hasta por debajo del 80 %, DTI Adherido; desde el 80 %, DTI.

El proceso oficial, paso a paso

1. Confirmar tipo de entidad, adhesión y estado con Red DTI.
2. Solicitar diagnóstico a SEGITTUR y acordar coste y cronograma; duración publicada orientativa: cuatro meses.
3. Recibir cuestionarios oficiales por eje y formulario, y reunir evidencias con las áreas.
4. Responder, subsanar y recibir informe y recomendaciones validados por SEGITTUR.
5. Registrar resultado y vigencia oficial: mínimo 20% para distinción; 20–<80% Adherido; ≥80% DTI.
6. Ejecutar recomendaciones y conservar pruebas y seguimiento.
7. Actualizar diagnóstico para renovación bienal; confirmar plazos con SEGITTUR.

Los cinco ejes de un vistazo

Eje	De qué va	Comprobaciones	Prioritarias
1	Gobernanza G1 a G10	10	★ G1, G4
2	Innovación I1 a I10	10	—
3	Tecnología T1 a T10	10	★ T4

Eje	De qué va	Comprobaciones	Prioritarias
4	Sostenibilidad S1 a S10	10	—
5	Accesibilidad A1 a A10	10	★ A1, A3

EL MÉTODO

Cuatro pasos para preparar tu destino

1 Fija el alcance y la situación oficial

Antes de responder, anota si el destino está sin adhesión, es miembro de Red DTI, tiene un diagnóstico vigente o una renovación pendiente, y quién lidera la revisión. Es la ficha del destino.

> **QUÉ GUARDAR**
> Ficha del destino con responsable, fecha y situación oficial declarada (carpeta 00).

2 Recorre los cinco ejes con las áreas

Turismo no puede responder solo: gobernanza, accesibilidad universal y sostenibilidad dependen de otras áreas. Reserva dos sesiones de 60 a 90 minutos con turismo y los referentes de cada área.

> **QUÉ GUARDAR**
> Las respuestas de cada eje, cada Sí con su evidencia identificada.

3 Responde con prueba o no respondas Sí

Un Sí exige una evidencia que existe hoy, vigente, con responsable y fecha. Si falta, está a medias o no se sabe, es un No: una brecha, no un incumplimiento legal.

> **QUÉ GUARDAR**
> La carpeta de evidencias ordenada por identificador (G1, T4, A3…).

4 Elige tres brechas y ponles plan

Calcula tu índice en la hoja de resultado y escoge tres brechas. Cada una necesita responsable, fecha, evidencia esperada y prueba de cierre. Después sigue el plan de 90 días.

> **QUÉ GUARDAR**
> Un plan de 90 días con tres prioridades y su responsable.

ANTES DE RESPONDER

La ficha de tu destino

Rellénala con quien lidere la revisión. Es lo primero que se enseña en el diagnóstico.

Destino	
Responsable de la revisión	
Fecha	
Situación actual	
Fecha y entidad del último diagnóstico oficial, si existe	

TU RESULTADO

Cómo leer tus respuestas

Índice propio de preparación documental

Por cada eje: 100 × (Sí con evidencia) ÷ (preguntas aplicables del eje). El índice global es la media simple de los cinco ejes. Un «No aplica» solo se excluye tras validarlo y debe quedar anotado con su justificación. Si un eje se queda sin preguntas aplicables, la revisión está incompleta y no se calcula el global.

Índice	Lectura	Qué hacer
0–49%	Base por construir	Definir responsables, inventario y evidencias esenciales. Seleccionar tres brechas prioritarias.
50–74%	Prácticas por consolidar	Completar evidencias, conexiones y revisión de resultados; llevar un plan a 90 días.
75–100%	Preparación documental avanzada	Revisar cinco ejes y evidencias con los responsables; contrastar con SEGITTUR o evaluador del esquema correspondiente.

IMPORTANTE

Este índice es propio y no es el porcentaje DTI de SEGITTUR. Los cinco ejes pesan igual por diseño de la guía, no porque sea la ponderación oficial. Los tramos sirven para ordenar acciones, no para anticipar una distinción.

Regla de prioridad

Un No en cualquiera de las cinco comprobaciones con ★ (G1, G4, T4, A1 o A3) activa revisión prioritaria aunque el índice sea alto. De ese No no se deduce un incumplimiento legal: se comprueban las obligaciones y el alcance en cada caso.

Qué debe quedar al terminar

- Sí con evidencia / aplicables por eje
- N/A y justificación
- Índice propio o revisión incompleta
- Tres brechas prioritarias
- Plan con responsable, fecha, evidencia esperada y apoyo de iUrban
- Situación oficial DTI declarada y fecha del diagnóstico

¿Quieres contrastar tus tres prioridades?

Las repasamos contigo y vemos qué parte puedes ordenar con una plataforma y cuál depende del destino.

Pedir una revisión

info@iurban.es

EJE 1 DE 5

1 Gobernanza

10 comprobaciones · ★ G1, G4

Un plan aprobado, responsables con nombre y una forma de revisar lo que se hace. Es el eje donde más pesa lo que decide el destino y menos lo que aporta una herramienta: nadie puede darte hecho un acta o una responsabilidad asignada.

LO QUE SUELE FALLAR

Tener buenos canales digitales y creer que eso ya es gobernanza. Sin plan, sin responsables y sin revisión registrada, no hay evidencia que enseñar.

Cómo se ve una evidencia

Sirve

Un plan turístico aprobado por el órgano competente, con objetivos, presupuesto y responsables nombrados, y las actas donde se revisa.

No sirve

Un borrador sin aprobar, o un documento sin fecha ni responsable. Tampoco basta con decir que «se hace en las reuniones»: hace falta el acta.

Error típico

Dar por bueno el plan porque existe, sin comprobar si sigue vigente ni si las actuaciones tienen financiación.

Qué ámbitos cubre

- **Planificación y ejecución de la estrategia**: G1, G7, G10
- **Organización eficiente de la gestión**: G2, G5, G6
- **Seguimiento, responsabilidades y control**: G4, G9, G10
- **Información pública y participación**: G3, G8

Tus comprobaciones

**«No aplica» solo con justificación escrita y validación de la persona responsable del destino.*

G1 ★ Prioritaria

¿El destino tiene un plan turístico aprobado con objetivos, responsables, recursos y fechas?

Qué guardar. Plan aprobado y ficha de objetivos con presupuesto o medios asignados.

Si falta la prueba. El responsable municipal fija prioridades y financiación. Cicerone puede aportar datos de demanda para fundamentar el plan; no sustituye su aprobación.

☐ Sí, con evidencia ☐ No ☐ No aplica*

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

SI G1 ES UNA DE TUS TRES BRECHAS: POR DÓNDE EMPEZAR

Reúne el plan vigente (o su borrador), identifica quién lo aprueba y qué actuaciones no tienen financiación.

Quién interviene. Turismo y el área que aprueba. **Cuánto puede llevar.** De 2 a 4 semanas si el plan existe; más si hay que aprobarlo.

G2

¿Se reúnen turismo y las áreas implicadas, con acuerdos y seguimiento registrados?

Qué guardar. Última acta, áreas participantes, acuerdos y responsables.

Si falta la prueba. Crear un grupo de trabajo periódico y un registro de acuerdos. Valorar herramientas de cooperación entre oficinas según disponibilidad.

☐ Sí, con evidencia ☐ No ☐ No aplica*

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

G3

¿Empresas y residentes tienen una vía de participación y sus propuestas reciben respuesta?

Qué guardar. Registro reciente de aportaciones, respuestas y decisiones.

Si falta la prueba. Designar interlocutores, recoger necesidades y publicar respuesta. Cicerone puede ordenar la relación empresarial; la participación residente requiere un proceso municipal.

☐ Sí, con evidencia ☐ No ☐ No aplica*

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

G4 ★ Prioritaria

¿Se revisan los objetivos del destino con evidencias y se registra qué acciones se corrigen?

Qué guardar. Último informe de revisión con indicadores, acciones, responsable y fecha.

Si falta la prueba. Crear una revisión trimestral y una carpeta de evidencias. Usar informes; validar disponibilidad de Seguimiento DTI.

☐ Sí, con evidencia ☐ No ☐ No aplica*

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

SI G4 ES UNA DE TUS TRES BRECHAS: POR DÓNDE EMPEZAR

Fija una revisión trimestral con un informe corto: indicadores, acciones y responsables. Empieza con el primer informe aunque sea sencillo.

Quién interviene. Turismo y quien coordine los datos. **Cuánto puede llevar.** El primer informe en 30 días; después, cada trimestre.

G5

¿Las responsabilidades turísticas y la coordinación entre áreas están asignadas formalmente?

Qué guardar. Organigrama y acuerdo de funciones; suplencias e interlocutor del destino.

Si falta la prueba. Asignar funciones, suplencias y autorización de decisiones; iUrban facilita el mapa de perfiles de su plataforma.

☐ Sí, con evidencia ☐ No ☐ No aplica*

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

G6

¿Las quejas, solicitudes e incidencias turísticas reciben seguimiento hasta su cierre?

Qué guardar. Registro con categoría, responsable, fecha y resolución; muestra anonimizada.

Si falta la prueba. Definir un circuito de respuesta y revisión; separar avisos de plataforma de trámites administrativos.

☐ Sí, con evidencia ☐ No ☐ No aplica*

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

G7

¿Las actuaciones del plan tienen financiación y contratación previstas para poder ejecutarse?

Qué guardar. Presupuesto, cronograma y expediente o previsión de contratación por acción.

Si falta la prueba. Priorizar alcance con turismo, contratación e intervención; pedir propuesta modular contrastada con presupuesto.

☐ Sí, con evidencia ☐ No ☐ No aplica*

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

G8

¿Se publican resultados de la gestión turística de forma comprensible y con datos comprobables?

Qué guardar. Último informe público con metodología, fecha, fuentes y decisiones.

Si falta la prueba. Acordar qué datos agregados publicar y con qué frecuencia; revisar privacidad y representatividad.

☐ Sí, con evidencia ☐ No ☐ No aplica*

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

G9

¿El destino dispone de coordinación turística para crisis, cierres o incidencias de servicio?

Qué guardar. Protocolo con contactos, decisiones y última prueba o activación.

Si falta la prueba. Coordinar turismo con servicios competentes y acordar mensajes oficiales y responsables; probar la actualización de canales.

☐ Sí, con evidencia ☐ No ☐ No aplica*

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

G10

¿La situación oficial DTI y las recomendaciones pendientes se conocen y tienen calendario de seguimiento?

Qué guardar. Adhesión o diagnóstico oficial, vigencia, listado de recomendaciones, avance y próxima revisión.

Si falta la prueba. Confirmar estado con Red DTI y planificar el proceso; no usar un resultado propio como acreditación.

☐ **Sí, con evidencia** ☐ **No** ☐ **No aplica***

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

¿Dudas con alguna comprobación?

Dinos cuál y te respondemos.

Preguntarnos

info@iurban.es

EJE 2 DE 5

2 Innovación

10 comprobaciones

Cómo mejora el destino: qué problemas detecta, qué prueba antes de generalizar y qué aprende de cada proyecto. Se acredita con registros, pilotos con criterio de éxito y decisiones basadas en resultados.

LO QUE SUELE FALLAR

Contar proyectos sueltos como innovación. Lo que se pide son pilotos con objetivo definido de antemano y un aprendizaje guardado.

Cómo se ve una evidencia

Sirve

Un registro de problemas con prioridad y un piloto con objetivo y criterio de éxito escritos antes de empezar, y su resultado.

No sirve

Una lista de proyectos sin objetivo ni evaluación, o un piloto del que solo queda una nota de prensa.

Error típico

Contar como innovación la compra de una herramienta nueva sin haber probado antes si resuelve el problema.

Qué ámbitos cubre

- **Organización de la mejora y la innovación**: I1, I3, I5, I7
- **Pilotos, actividades y aprendizaje**: I2, I4, I8, I9, I10
- **Alianzas y ecosistema innovador**: I6, I9, I10

Tus comprobaciones

**«No aplica» solo con justificación escrita y validación de la persona responsable del destino.*

I1

¿Hay un registro priorizado de problemas turísticos que requieren mejorar procesos o servicios?

Qué guardar. Lista de problemas con impacto, prioridad y responsable.

Si falta la prueba. Reunir incidencias y opiniones y elegir tres problemas. iUrban puede ayudar a extraer patrones de atención y satisfacción.

☐ **Sí, con evidencia** ☐ **No** ☐ **No aplica***

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

I2

¿El destino prueba mejoras en un piloto con objetivo y criterio de éxito definidos antes de empezar?

Qué guardar. Ficha de piloto reciente, indicador inicial y criterio de aceptación.

Si falta la prueba. Diseñar un piloto de un canal, ruta o punto de atención; medir tiempo ahorrado o uso con línea base.

☐ **Sí, con evidencia** ☐ **No** ☐ **No aplica***

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

I3

¿El equipo tiene formación reciente y un procedimiento para usar las nuevas herramientas?

Qué guardar. Plan de formación, asistencia y procedimiento operativo disponible.

Si falta la prueba. Asignar referentes y formar al equipo en contenidos, atención y lectura de datos. La formación en IA y sus obligaciones se revisa en la guía RIA.

☐ **Sí, con evidencia** ☐ **No** ☐ **No aplica***

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

I4

¿Las mejoras se deciden usando resultados del piloto y opiniones de usuarios?

Qué guardar. Comparación antes/después y decisión de mantener, corregir o cerrar una mejora.

Si falta la prueba. Revisar resultados y opiniones antes de ampliar. Utilizar encuestas y datos de uso; evitar confundir uso con impacto acreditado.

☐ **Sí, con evidencia** ☐ **No** ☐ **No aplica***

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

I5

¿La mejora de servicios dispone de personas, tiempo y recursos expresamente asignados?

Qué guardar. Responsable de innovación y dedicación/recursos de los proyectos priorizados.

Si falta la prueba. Reservar capacidad para dos mejoras concretas; dimensionar implantación y formación de las herramientas.

☐ **Sí, con evidencia** ☐ **No** ☐ **No aplica***

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

I6

¿El destino trabaja con empresas, centros de conocimiento u otras entidades en proyectos de mejora turística?

Qué guardar. Acuerdo o proyecto activo con reto, participantes, aportaciones y resultados.

Si falta la prueba. Definir un reto compartido y convocar actores; iUrban puede participar como proveedor en un piloto acordado.

☐ **Sí, con evidencia** ☐ **No** ☐ **No aplica***

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

I7

¿Se evalúan soluciones alternativas y riesgos antes de adquirir o ampliar una herramienta turística?

Qué guardar. Comparación de opciones, coste total, dependencia, riesgos y decisión documentada.

Si falta la prueba. Comparar alternativas y concretar requisitos funcionales; comprobar módulos disponibles frente a módulos previstos.

☐ Sí, con evidencia ☐ No ☐ No aplica*

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

I8

¿Los proyectos definen permisos de uso de contenidos, datos y resultados antes de compartirlos?

Qué guardar. Licencias, acuerdos de colaboración y permisos revisados para una muestra de contenidos.

Si falta la prueba. Revisar derechos con el equipo competente y documentar procedencia y autorizaciones.

☐ Sí, con evidencia ☐ No ☐ No aplica*

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

I9

¿Las nuevas experiencias se prueban con visitantes, equipo y personas con distintas necesidades?

Qué guardar. Sesión de prueba, perfiles participantes, barreras encontradas y cambios realizados.

Si falta la prueba. Preparar pruebas de un recorrido completo y registrar cambios; incluir personas con necesidades de acceso.

☐ Sí, con evidencia ☐ No ☐ No aplica*

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

I10

¿El aprendizaje de los proyectos se conserva y se comparte para evitar repetir errores?

Qué guardar. Ficha de cierre con resultado, costes, limitaciones y recomendaciones reutilizables.

Si falta la prueba. Documentar cada piloto en una página y revisar qué se puede reutilizar en otras oficinas.

☐ **Sí, con evidencia** ☐ **No** ☐ **No aplica***

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

EJE 3 DE 5

3 Tecnología

10 comprobaciones · ★ T4

Los datos y los canales del destino: un inventario común con responsable, la misma información en todos los canales, seguridad, continuidad del servicio y la posibilidad de recuperar tus datos si cambias de proveedor.

LO QUE SUELE FALLAR

Dar por buena la información porque «está en la web». Hay que poder demostrar quién la mantiene, cuándo se revisó y que el resto de canales muestra lo mismo.

Cómo se ve una evidencia

Sirve

Un inventario común de recursos, empresas, horarios y eventos con una persona responsable y la fecha de la última revisión.

No sirve

La web como única fuente, sin saber si la oficina o los demás canales muestran lo mismo.

Error típico

Comprobar la seguridad y los datos solo con el proveedor actual, sin plan para recuperar tus contenidos si cambias de proveedor.

Qué ámbitos cubre

- **Herramientas para gobernar y compartir datos**: T4, T7, T8, T10
- **Infraestructura, conectividad y continuidad**: T5, T6, T7
- **Sistemas turísticos conectados e interoperables**: T1, T2, T3, T8, T9, T10

Tus comprobaciones

**«No aplica» solo con justificación escrita y validación de la persona responsable del destino.*

T1

¿Los recursos, empresas, horarios y eventos se mantienen en un inventario común con responsable y fecha de actualización?

Qué guardar. Muestra de diez fichas con origen, responsable y fecha.

Si falta la prueba. Inventariar fuentes y eliminar duplicidades; crear un catálogo central. La verificación de horarios sigue siendo responsabilidad del destino.

☐ **Sí, con evidencia** ☐ **No** ☐ **No aplica***

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

T2

¿Oficina, web y los demás canales activos usan la misma información y se conoce cómo intercambian los registros?

Qué guardar. Mapa de canales y prueba de una actualización o registro entre sistemas.

Si falta la prueba. Dibujar el mapa y priorizar conexiones. Validar las integraciones necesarias; no asumir que todos los sistemas externos ya están conectados.

☐ **Sí, con evidencia** ☐ **No** ☐ **No aplica***

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

T3

¿Los campos y categorías del inventario siguen un diccionario documentado y se ha revisado su interoperabilidad?

Qué guardar. Diccionario, correspondencias y prueba de exportación/intercambio con incidencias.

Si falta la prueba. Normalizar primero diez fichas y preparar un cotejo experto con UNE 178503:2022 y los esquemas del proyecto. No declarar conformidad por usar etiquetas.

☐ **Sí, con evidencia** ☐ **No** ☐ **No aplica***

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

T4 ★ Prioritaria

¿Hay un responsable y una revisión documentada de permisos, protección de datos, seguridad y proveedores de los canales?

Qué guardar. Revisión de accesos y proveedores, políticas y último control; referencia al DPD y seguridad.

Si falta la prueba. Pedir revisión a DPD y seguridad con lista de sistemas, datos y proveedores. iUrban aporta documentación de su solución y configuración contratada.

☐ **Sí, con evidencia** ☐ **No** ☐ **No aplica***

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

SI T4 ES UNA DE TUS TRES BRECHAS: POR DÓNDE EMPEZAR

Haz la lista de canales, datos y proveedores y pásala al DPD y al responsable de seguridad para una primera revisión documentada.

Quién interviene. DPD, seguridad y turismo. **Cuánto puede llevar.** De 3 a 6 semanas, según el número de proveedores.

T5

¿Se conoce la cobertura y la fiabilidad de la conectividad donde el visitante necesita información?

Qué guardar. Mapa de puntos, pruebas recientes, incidencias y alternativas sin conexión.

Si falta la prueba. Revisar cobertura con los operadores; prever información alternativa y mantenimiento de los puntos.

☐ **Sí, con evidencia** ☐ **No** ☐ **No aplica***

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

T6

¿Los servicios turísticos digitales tienen un plan de continuidad y recuperación probado?

Qué guardar. Procedimiento, responsables, respaldo y última prueba de recuperación con resultado.

Si falta la prueba. Acordar recuperación y atención alternativa con TI y proveedores; comprobar lo realmente contratado.

☐ **Sí, con evidencia** ☐ **No** ☐ **No aplica***

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

T7

¿Se revisa la seguridad de los canales turísticos y se registran las incidencias y su respuesta?

Qué guardar. Revisión de seguridad, medidas y registro de incidentes; ENS cuando resulte aplicable.

Si falta la prueba. Coordinar revisión con seguridad municipal y comprobar alcance ENS sin inferir conformidad del catálogo.

☐ **Sí, con evidencia** ☐ **No** ☐ **No aplica***

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

T8

¿Los datos turísticos se revisan para detectar duplicados, errores, ausencia de campos y sesgos?

Qué guardar. Informe de calidad de una muestra, correcciones y límites de representatividad.

Si falta la prueba. Fijar reglas de calidad y revisar una muestra mensual; separar personas, sesiones y atenciones.

☐ **Sí, con evidencia** ☐ **No** ☐ **No aplica***

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

T9

¿Las automatizaciones y la IA tienen controles de contenido, revisión humana y procedimiento de corrección?

Qué guardar. Inventario de usos, responsables, muestra de respuestas y correcciones; revisión RIA/RGPD separada.

Si falta la prueba. Documentar cada uso y revisar fuente y respuesta; completar la guía de IA y definir escalado humano.

☐ **Sí, con evidencia** ☐ **No** ☐ **No aplica***

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

T10

¿Puede el destino recuperar y transferir sus contenidos y datos cuando cambia de proveedor?

Qué guardar. Cláusulas de titularidad y salida, exportación de prueba y formatos documentados.

Si falta la prueba. Acordar formato, plazo y costes de salida; probar una exportación y su lectura antes de darla por disponible.

☐ **Sí, con evidencia** ☐ **No** ☐ **No aplica***

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

¿Te atascas con alguna comprobación?

Escríbenos con su número (por ejemplo, T4) y te ayudamos.

Preguntarnos

info@iurban.es

EJE 4 DE 5

4 Sostenibilidad

10 comprobaciones

Medir y gestionar el impacto del turismo: presión sobre zonas y momentos, patrimonio, economía local, recursos ambientales y opinión de residentes y visitantes. Parte de las fuentes son externas a cualquier plataforma turística.

LO QUE SUELE FALLAR

Esperar que el inventario turístico lo resuelva todo. El clima, los residuos o el bienestar de los residentes requieren datos y actuaciones municipales propias.

Cómo se ve una evidencia

Sirve

Objetivos medibles con línea base, una fuente de datos para cada uno y una decisión registrada cuando la presión turística supera el límite fijado.

No sirve

Una declaración de intenciones sin indicadores, o datos de visitantes sin relación con ningún objetivo.

Error típico

Esperar que el inventario turístico mida clima, residuos o bienestar de los residentes: esos datos vienen de fuera del turismo.

Qué ámbitos cubre

- **Planificación y seguimiento de impactos turísticos**: S1, S2, S9, S10
- **Patrimonio e identidad local**: S3, S5
- **Economía local y prácticas circulares**: S4, S7, S8
- **Protección ambiental y adaptación**: S2, S6, S10

Tus comprobaciones

**«No aplica» solo con justificación escrita y validación de la persona responsable del destino.*

S1

¿Hay objetivos turísticos medibles para impactos ambientales, sociales y económicos, con responsables?

Qué guardar. Objetivos y línea base por las tres dimensiones; responsables.

Si falta la prueba. Definir objetivos municipales y fuentes de medida. Cicerone puede aportar información turística; no cubre por sí solo clima, residuos o bienestar residente.

☐ Sí, con evidencia ☐ No ☐ No aplica*

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

S2

¿Se identifican zonas o momentos con presión turística y se actúa cuando la presión supera lo previsto?

Qué guardar. Mapa o informe reciente, umbral de actuación justificado y medida ejecutada.

Si falta la prueba. Reunir datos existentes y definir medidas de gestión. Valorar afluencias opcionales tras revisar privacidad y método; no suponer medición de capacidad de carga.

☐ Sí, con evidencia ☐ No ☐ No aplica*

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

S3

¿Existen propuestas y canales para distribuir visitas hacia recursos alternativos con capacidad adecuada?

Qué guardar. Rutas alternativas publicadas, criterios de recomendación y seguimiento.

Si falta la prueba. Seleccionar alternativas con el destino y el sector; publicar rutas y contenidos. Validar accesos, horarios y capacidad antes de recomendarlas.

☐ Sí, con evidencia ☐ No ☐ No aplica*

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

S4

¿La oferta local está actualizada y se hace seguimiento de su participación y de las acciones para reducir la estacionalidad?

Qué guardar. Inventario de empresas y calendario de acciones con resultados recientes.

Si falta la prueba. Actualizar empresas, identificar necesidades y probar una campaña en temporada baja. SICTED/Q requieren sus procesos propios.

☐ Sí, con evidencia ☐ No ☐ No aplica*

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

S5

¿Los recursos patrimoniales tienen medidas de protección y límites de visita conocidos por turismo?

Qué guardar. Inventario de vulnerabilidades, responsables, restricciones y seguimiento de conservación.

Si falta la prueba. Coordinar con patrimonio y gestores; incorporar restricciones verificadas a fichas y recomendaciones.

☐ Sí, con evidencia ☐ No ☐ No aplica*

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

S6

¿Se miden o documentan impactos turísticos de agua, energía, residuos y movilidad con las áreas competentes?

Qué guardar. Fuentes, series disponibles, límites del dato y actuación acordada.

Si falta la prueba. Reunir fuentes municipales y del sector, fijar indicadores y no atribuir todos los consumos al turismo sin método.

☐ Sí, con evidencia ☐ No ☐ No aplica*

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

S7

¿Se vigilan los efectos del turismo sobre economía local, empleo y calidad de vida residente?

Qué guardar. Indicadores o estudios con fuentes y medidas municipales derivadas.

Si falta la prueba. Coordinar turismo con economía y servicios competentes; complementar demanda turística con fuentes oficiales.

☐ **Sí, con evidencia** ☐ **No** ☐ **No aplica***

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

S8

¿Las acciones turísticas fomentan proveedores locales y prácticas de economía circular verificables?

Qué guardar. Criterios de compra/colaboración y ejemplos con evidencias; evitar declaraciones ambientales sin prueba.

Si falta la prueba. Definir criterios con contratación y sector y recopilar pruebas de las prácticas difundidas.

☐ **Sí, con evidencia** ☐ **No** ☐ **No aplica***

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

S9

¿Se escucha periódicamente a residentes y visitantes y se usan sus opiniones para corregir impactos?

Qué guardar. Consulta reciente, muestra/metodología, resultados y medidas adoptadas.

Si falta la prueba. Programar escucha de ambos colectivos; separar satisfacción visitante y aceptación residente.

☐ **Sí, con evidencia** ☐ **No** ☐ **No aplica***

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

S10

¿Las recomendaciones turísticas incorporan riesgos ambientales, cierres y cambios temporales de forma controlada?

Qué guardar. Protocolo de alertas, fuente competente y prueba de retirada/actualización de una recomendación.

Si falta la prueba. Acordar fuentes y revisión con responsables; retirar o corregir las fichas y rutas afectadas.

☐ **Sí, con evidencia** ☐ **No** ☐ **No aplica***

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

5

EJE 5 DE 5

Accesibilidad

10 comprobaciones · ★ A1, A3

Que cada visitante pueda decidir y llegar: información verificada de accesibilidad, canales digitales evaluados, atención con alternativas y personas con necesidades de acceso consultadas. Aquí hay dos comprobaciones prioritarias.

LO QUE SUELE FALLAR

Revisar solo la web. Las oficinas, los recorridos, las alertas y los documentos también cuentan, y las mejoras se contrastan con personas usuarias.

Cómo se ve una evidencia

Sirve

Un informe técnico de accesibilidad por canal digital, con la muestra evaluada, las incidencias y la revalidación; y fichas con datos de accesibilidad verificados.

No sirve

Una frase de «web accesible» sin informe, o datos de accesibilidad copiados de otra fuente sin comprobar.

Error típico

Revisar solo la web: oficinas, recorridos, alertas y documentos también cuentan, y las mejoras se contrastan con personas usuarias.

Qué ámbitos cubre

- **Plan, responsables y revisión universal**: A1, A5, A6, A7, A9
- **Acceso real a recursos, atención e información**: A2, A3, A4, A5, A8, A10

Tus comprobaciones

**«No aplica» solo con justificación escrita y validación de la persona responsable del destino.*

A1 ★ Prioritaria

¿Hay un plan de accesibilidad universal con responsable, prioridades y seguimiento?

Qué guardar. Plan que cubra espacios, servicios e información; última revisión.

Si falta la prueba. Encargar diagnóstico de accesibilidad universal y asignar responsables. La plataforma apoya información y atención; las adecuaciones físicas necesitan actuación del destino y especialistas.

☐ **Sí, con evidencia** ☐ **No** ☐ **No aplica***

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

SI A1 ES UNA DE TUS TRES BRECHAS: POR DÓNDE EMPEZAR

Encarga el diagnóstico de accesibilidad universal, asigna responsables y define prioridades por espacios, servicios e información.

Quién interviene. Responsable municipal y especialistas. **Cuánto puede llevar.** El encargo, en 30 días; el plan, según el alcance del diagnóstico.

A2

¿Las fichas publican datos de accesibilidad verificados para que cada visitante pueda decidir?

Qué guardar. Muestra de diez recursos con atributos concretos, fuente, fecha y contacto; evitar solo icono accesible.

Si falta la prueba. Recoger atributos con las empresas y revisión técnica; publicar limitaciones reales. Usar campos estructurados del inventario.

☐ **Sí, con evidencia** ☐ **No** ☐ **No aplica***

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

A3 ★ Prioritaria

¿Los canales digitales activos tienen una evaluación de accesibilidad vigente y un plan de corrección con pruebas?

Qué guardar. Informe técnico por canal, muestra evaluada, incidencias y revalidación; declaración cuando aplique.

Si falta la prueba. Evaluar recorridos esenciales y corregir barreras; usar checklist específico y auditoría manual. Portal/app/voz no garantizan conformidad por sí solos.

☐ Sí, con evidencia ☐ No ☐ No aplica*

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

SI A3 ES UNA DE TUS TRES BRECHAS: POR DÓNDE EMPEZAR

Elige los recorridos esenciales de cada canal digital activo, evalúalos y corrige primero las barreras que impiden completarlos.

Quién interviene. Turismo, quien gestione el canal y quien evalúe. **Cuánto puede llevar.** La evaluación, en 30 días; la revalidación, tras corregir.

A4

¿Una persona con necesidades de acceso puede solicitar atención y comunicar una barrera por una vía practicable?

Qué guardar. Prueba de solicitud con diferentes necesidades, protocolo de respuesta y registro de incidencias.

Si falta la prueba. Revisar canales de contacto con usuarios y formar al equipo. Añadir apoyos de atención; voz o traducción complementan, pero no cubren todas las necesidades.

☐ Sí, con evidencia ☐ No ☐ No aplica*

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

A5

¿Se han revisado barreras en oficinas, recursos, recorridos y transporte turístico con información verificable?

Qué guardar. Diagnóstico técnico, inventario de barreras y medidas; ámbito físico y sensorial.

Si falta la prueba. Encargar evaluación especializada y recoger limitaciones antes de presentar recursos como accesibles.

☐ Sí, con evidencia ☐ No ☐ No aplica*

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

A6

¿El personal dispone de formación y protocolo para atender distintas necesidades de acceso?

Qué guardar. Formación, materiales y prueba de atención con apoyo disponible.

Si falta la prueba. Formar en atención inclusiva y ensayar el protocolo; documentar a quién derivar una necesidad no cubierta.

☐ Sí, con evidencia ☐ No ☐ No aplica*

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

A7

¿Las mejoras de accesibilidad se contrastan con personas usuarias y entidades representativas?

Qué guardar. Participación, pruebas, barreras detectadas y cambios revalidados.

Si falta la prueba. Convocar pruebas de tareas reales con distintas necesidades y corregir antes de anunciar la mejora.

☐ Sí, con evidencia ☐ No ☐ No aplica*

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

A8

¿Los mensajes y documentos turísticos ofrecen información comprensible y formatos accesibles revisados?

Qué guardar. Muestra de señalética, PDF, vídeos y fichas con pruebas de comprensión/acceso.

Si falta la prueba. Priorizar documentos y mensajes esenciales; revisar texto, estructura, subtítulos y alternativas con especialistas.

☐ **Sí, con evidencia** ☐ **No** ☐ **No aplica***

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

A9

¿Las alertas y protocolos de emergencia turística contemplan diferentes necesidades de acceso?

Qué guardar. Protocolo, canales alternativos, responsables y validación con servicios competentes.

Si falta la prueba. Coordinar con protección civil y accesibilidad y revisar mensajes y vías de asistencia.

☐ **Sí, con evidencia** ☐ **No** ☐ **No aplica***

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

A10

¿Cuando un canal o servicio crea una barrera existe una alternativa practicable y se comprueba su resolución?

Qué guardar. Procedimiento de alternativa, prueba reciente y registro de incidencias corregidas.

Si falta la prueba. Definir atención alternativa, plazos y responsable; probar que la persona completa la tarea por esa vía.

☐ **Sí, con evidencia** ☐ **No** ☐ **No aplica***

Documento y dónde está:

Responsable: Fecha:

TU RESULTADO

Calcula tu índice y elige tus tres brechas

Cuando hayas respondido las cincuenta comprobaciones, cuéntalas aquí. Para cada eje: **índice = 100 × Sí con evidencia ÷ comprobaciones aplicables**. El índice global es la media de los cinco ejes.

Eje	Sí con evidencia	No aplica (justificado)	Aplicables	Índice del eje
Gobernanza				
Innovación				
Tecnología				
Sostenibilidad				
Accesibilidad				
Índice global	Media de los cinco índices de eje			

Aplicables = 10 menos los «No aplica» justificados. Si un eje se queda sin comprobaciones aplicables, la revisión está incompleta.

Tus tres brechas

Brecha (comprobación)	Responsable	Evidencia esperada	Fecha
1.			
2.			
3.			

Si algún No está en G1, G4, T4, A1 o A3, empieza por ahí aunque el índice sea alto: en cada una de esas comprobaciones tienes «por dónde empezar».

LAS PRUEBAS

Tu carpeta de evidencias

Cada Sí necesita su prueba y cada prueba, su sitio. Una carpeta por eje evita buscar en la víspera del diagnóstico.

Estructura

- 00_Ficha_del_destino_y_estado_oficial
- 01_Gobernanza_G1-G10
- 02_Innovacion_I1-I10
- 03_Tecnologia_T1-T10
- 04_Sostenibilidad_S1-S10
- 05_Accesibilidad_A1-A10
- 06_Plan_90_dias_y_seguimiento
- 07_Diagnostico_oficial_y_correspondencias

Nombre de cada archivo

ID_Tema_Fecha_Version. Ejemplo: T1_MuestraInventario_2026-11-03_v01

Qué anotar de cada evidencia

1. Pregunta propia
2. Documento o URL interna
3. Autor o área responsable
4. Fecha de emisión y próxima revisión
5. Ámbito y limitaciones
6. Qué demuestra
7. Datos personales eliminados o acceso controlado
8. Resultado Sí/No/N/A y justificación
9. Acción, responsable, fecha y prueba de cierre

CUANDO RECIBAS LOS CUESTIONARIOS OFICIALES

Cuando el destino obtenga sus cuestionarios SEGITTUR, copiar únicamente sus identificadores a una tabla de trabajo propia y relacionarlos con evidencias. Comprobar cada requisito y cada indicador con el cuestionario vigente y el equipo evaluador. No asumir equivalencia uno a uno con estas 50 preguntas ni reutilizar ponderaciones comerciales.

Cambiar No a Sí solo al completar la acción y comprobar su evidencia; conservar el antes/después y la fecha de revisión.

TU PLAN

Tus 90 días, por fases

Empieza por las tres brechas que elijas y sigue por las cinco comprobaciones con ★. Así decides qué revisar primero y no se dispersa el esfuerzo.

Días 1–15

Designar responsable, recopilar evidencias y validar todas las respuestas No/N/A. Acordar tres prioridades con gobernanza, DPD/seguridad y accesibilidad.

Entregable: Lista de brechas con responsable y evidencia objetivo.

Días 16–45

Actualizar una muestra del inventario, documentar fuentes y corregir recorridos prioritarios de atención; aprobar procedimiento de revisión.

Entregable: Diez fichas verificadas, mapa de canales y prueba de actualización.

Días 46–90

Ejecutar y medir un piloto; revisar brechas con las áreas; decidir solicitud o actualización del diagnóstico oficial.

Entregable: Informe antes/después y hoja de ruta; contacto con SEGITTUR para proceso oficial si procede.

Cómo anotar cada brecha

Qué falla	La comprobación y dónde falla.
Quién y cuándo	Quién la corrige, quién valida y cuándo se cierra.
Evidencia esperada	Qué documento o registro demostrará que está resuelta.
Prueba de cierre	Cómo se comprueba y el resultado tras corregir.

UN EJEMPLO RELLENADO

T1 No hay un inventario común de recursos y horarios con responsable. Responsable: la técnica de la oficina de turismo. Lo valida la persona que coordina turismo. Plazo: 30 días. Prueba de cierre: inventario con fecha de la última revisión y la persona que lo mantiene.

Lo que esta guía no cubre

La guía recorre los cinco ejes y las 16 áreas generales de gestión del modelo mediante 50 preguntas originales. No es reproducción exhaustiva de las 97 exigencias y 261 indicadores ni sustituye su verificación oficial. Las preguntas cubren también necesidades que ningún software resuelve por sí solo.

Instalar una herramienta no acredita por sí sola el DTI: lo que cuenta ante el diagnóstico son las pruebas de cada práctica y el proceso oficial.

¿Quieres un contraste externo?

Repasamos contigo tus prioridades y el plan de 90 días.

Pedir una revisión

info@iurban.es

EL SIGUIENTE PASO

Qué preparar antes de hablar con SEGITTUR

Si tras tus 90 días decides solicitar o renovar el diagnóstico oficial, estos son los pasos publicados del proceso, y lo que conviene llevar listo en cada uno.

1. Confirmar tipo de entidad, adhesión y estado con Red DTI.
2. Solicitar diagnóstico a SEGITTUR y acordar coste y cronograma; duración publicada orientativa: cuatro meses.
3. Recibir cuestionarios oficiales por eje y formulario, y reunir evidencias con las áreas.
4. Responder, subsanar y recibir informe y recomendaciones validados por SEGITTUR.
5. Registrar resultado y vigencia oficial: mínimo 20% para distinción; 20–<80% Adherido; ≥80% DTI.
6. Ejecutar recomendaciones y conservar pruebas y seguimiento.
7. Actualizar diagnóstico para renovación bienal; confirmar plazos con SEGITTUR.

Qué llevar preparado

- La ficha del destino con su situación oficial: sin adhesión, miembro de Red, diagnóstico vigente o renovación pendiente.
- La carpeta de evidencias ordenada por eje y por identificador, con responsable y fecha en cada documento.
- Tu índice propio, tus tres brechas y qué has corregido desde la primera revisión, con el antes y el después.

Qué preguntar

- Qué cuestionarios oficiales se entregan por eje y cuándo, y quién del destino debe responder cada uno.
- Coste y cronograma del diagnóstico para tu entidad. La duración que publica SEGITTUR es orientativa: confirma la tuya.
- Qué documentos exige el equipo evaluador para cada requisito y en qué formato.
- Plazos de vigencia y de renovación del diagnóstico en tu caso.

Comprueba cada dato con SEGITTUR: los plazos, costes y requisitos pueden cambiar.

GLOSARIO

Las palabras que te dirán en la reunión

DTI	Destino Turístico Inteligente. Distinción que otorga SEGITTUR tras un diagnóstico con su metodología.
Red DTI	La red de destinos que se adhieren al modelo. Pertenecer a ella no otorga la distinción.
SEGITTUR	La sociedad estatal que gestiona la metodología y el diagnóstico oficial DTI.
Índice propio	El porcentaje de esta guía: Sí con evidencia entre preguntas aplicables. No es el porcentaje oficial DTI.
Evidencia	El documento, registro o prueba que demuestra una práctica: identificable, vigente, con responsable y fecha.
Brecha	Una comprobación sin Sí: la práctica no existe, está a medias o no se puede demostrar.
Eje	Cada una de las cinco áreas de la metodología: gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad.
UNE 178501 · 178502 · 178503	Normas españolas sobre sistema de gestión, indicadores y semántica de los destinos turísticos inteligentes.
SICTED	Sistema de calidad turística de los destinos. Se presentó una nueva versión el 15 de abril de 2026.
Interoperabilidad	Que los sistemas del destino puedan intercambiar datos entre sí sin rehacerlos a mano.

FUENTES

Fuentes oficiales

Las páginas de SEGITTUR se consultaron el 9 de noviembre de 2026 y el resto se revisó el 10 de octubre de 2026. La web de la metodología (destinosinteligentes.es) no estaba disponible en esa fecha: comprueba la metodología vigente con SEGITTUR antes de sacar conclusiones: las preguntas y los tramos del índice son elaboración propia y no reproducen un cuestionario oficial.

SEGITTUR: ¿Qué son los DTI?
https://www.segittur.es/destinos-turisticos-inteligentes/proyectos-destinos/destinos-turisticos-inteligentes/

SEGITTUR: Red DTI
https://www.segittur.es/destinos-turisticos-inteligentes/proyectos-destinos/red-dti/

SEGITTUR, nota de prensa: Vitoria-Gasteiz se convierte en destino turístico inteligente (9/5/2025)
https://www.segittur.es/sala-de-prensa/notas-de-prensa/vitoria-gasteiz-se-convierte-en-destino-turistico-inteligente/

SEGITTUR, nota de prensa: distintivo DTI a Arequipa (DTI Adherido)
https://www.segittur.es/sala-de-prensa/notas-de-prensa/segittur-entrega-distintivo-dti-a-arequipa-primer-destino-peruano-evaluado/

SEGITTUR, nota de prensa: renovación del distintivo de DTI Adherido a Las Palmas de Gran Canaria (30/4/2024)
https://www.segittur.es/sala-de-prensa/notas-de-prensa/segittur-renueva-el-distintivo-de-dti-adherido-a-las-palmas-de-gran-canaria/

UNE: Ficha de UNE 178501:2018
https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma?c=N0060239

UNE: Ficha de UNE 178502:2022
https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma/?c=N0068105

Ministerio de Industria y Turismo: Presentación del nuevo SICTED, 15 de abril de 2026
https://www.mintur.gob.es/es-es/GabinetePrensa/NotasPrensa/2026/Paginas/-nuevo-sicted-presentacion-secretaria-de-estado-turismo-rosario-sanchez.aspx

UNE: Primera norma internacional sobre turismo accesible para todos
https://revista.une.org/38/primera-norma-internacional-sobre-turismo-accesible-para-tod.html

SIGUIENTE PASO

¿Qué tres brechas te frenan?

Escríbenos con tus tres prioridades y las repasamos contigo, sin compromiso: qué parte puedes ordenar con una plataforma como Cicerone y cuál depende del destino. Los módulos en desarrollo, como Seguimiento DTI, se confirman con Producto antes de cualquier demostración.

Pedir una revisión **info@iurban.es**

Es una autoevaluación de preparación: te ayuda a ordenar lo que tienes documentado y lo que te falta. No es el diagnóstico oficial ni da un porcentaje DTI; las preguntas son elaboración propia de iUrban, no los 97 requisitos ni los 261 indicadores de SEGITTUR. No certifica ni acredita nada. La distinción la concede el proceso oficial.