

ACUERDO N° 921
(21 de noviembre de 2023)

*“POR EL CUAL SE ADOPTA EL MODELO DE DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES
EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.*

EL CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial las conferidas en el
numeral 1, 13 del artículo 12 del Decreto Ley 1421 de 1993,

CONSIDERANDO

Que la Política Pública Distrital de Turismo de Bogotá considera la implementación y certificación del Modelo Destino Turístico Inteligente, el cual contribuye al fortalecimiento del sistema turístico de la ciudad.

Que el modelo de Destinos Turísticos Inteligentes, fue desarrollado por la Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, (SEGITTUR), dependiente del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo de España.

Que la metodología de Destinos Turísticos Inteligentes se nutrió de requisitos procedentes de diversas recomendaciones y manuales de referencia, para recoger lo más relevante en materia de gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad; de tal forma que se han tenido en cuenta los lineamientos otorgados por organismos y estrategias, como la Organización Mundial del Turismo – OMT, Banco Interamericano de Desarrollo – BID, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico – OECD, Consejo Global de Turismo Sostenible, Foro Económico Mundial, UNE Normalización Española, European Capital of Smart Tourism, The European Tourism Indicator System, European Network for Accessible Tourism, International Telecommunication Union y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

ACUERDA

ARTÍCULO 1. Objeto. Adoptar el modelo de Bogotá Destino Turístico Inteligente como un instrumento de gobernanza y coordinación con actores públicos y privados, a través del cual se gestionen acciones y proyectos que impacten en el mejoramiento de las condiciones para la experiencia de los turistas y visitantes en el destino, así como la calidad de vida de los residentes, teniendo como ejes de desarrollo: la gobernanza, la sostenibilidad, la accesibilidad, la tecnología e innovación, la competitividad empresarial y la seguridad turística.

ARTÍCULO 2. Definición. Destino turístico inteligente es un modelo de gestión que busca fortalecer la gobernanza a través de la planificación y gestión articulada por parte de los distintos sectores y actores de la ciudad, en pro de mejorar las condiciones de accesibilidad, sostenibilidad, seguridad, innovación, tecnología y competitividad empresarial; para hacer de Bogotá un destino turístico más competitivo y atractivo para los turistas y visitantes que procura la mejora de la calidad de vida de sus residentes.

ARTÍCULO 3. Incluir dos ejes adicionales en el modelo Destino Turístico Inteligente de SEGITTUR implementado por Bogotá.



CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

ACUERDO No. **921** DE 2023

(**21 NOV 2023**)

“POR EL CUAL SE ADOPTA EL MODELO DE DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.

Seguridad Turística. Es el conjunto de medidas, condiciones objetivas y percepciones existentes en el ámbito social, económico y político de un destino turístico. Bogotá Destino Turístico Inteligente debe asegurar que la experiencia turística se desarrolle en un entorno de libertad, confianza, tranquilidad y con la mayor protección física, legal y económica para los turistas y los prestadores de servicios turísticos y conexos que conforman la oferta de destino.

Competitividad Empresarial. A través de la calidad se siembran las bases de la competitividad y productividad de las empresas del sector, por ello, por medio del Círculo Capital de Calidad Turística se establecen un conjunto de herramientas alrededor de la gestión empresarial, la gobernanza, seguridad, innovación, tecnología, sostenibilidad e inclusión, que permiten mejorar los niveles de calidad de los servicios turísticos, a través de la aplicación y distinción de buenas prácticas, la implementación y certificación de estándares y la premiación de la excelencia turística, considerando el tamaño y las capacidades técnicas, financieras y operativas de los empresarios propendiendo por mejorar continuamente para elevar los niveles de efectividad, rentabilidad y satisfacción de partes interesadas.

ARTÍCULO 4. Lineamientos del modelo Bogotá Destino Turístico Inteligente. El modelo Bogotá Destino Turístico Inteligente, seguirá los siguientes lineamientos estratégicos:

Gobernanza

- a) Establecer una visión estratégica y mecanismos de implementación para consolidar a Bogotá como un destino turístico inteligente.
- b) Promover buenas prácticas que mejoren la eficiencia de la gestión pública en lo estratégico, operativo y presupuestal.
- c) Establecer mecanismos de participación, comunicación y transparencia de cara a la ciudadanía.
- d) Fomentar mecanismos de responsabilidad y control de cara a la actividad turística.
- e) Desarrollar estrategias de promoción de manera coordinada y articulada.

Sostenibilidad

- a) Fomentar la conservación, mejora y recuperación del patrimonio natural y cultural de la ciudad, así como el empleo de buenas prácticas en la gestión del agua, la energía, residuos peligrosos y vertimientos que se generan de manera relacionada con el turismo directa e indirectamente.
- b) Promover la gestión de las áreas turísticas y atractivos de la ciudad de manera sostenible considerando los aspectos de capacidad de carga y la presión humana sobre el destino.
- c) Desarrollar estrategias que fortalezcan las capacidades emprendedoras y empresariales del turismo de Bogotá generando nuevas oportunidades que impulsen el desarrollo económico y de calidad de vida de los residentes.

Accesibilidad

- a) Promover acciones, programas, planes y/o estrategias que fortalezcan las condiciones de accesibilidad de Bogotá como destino turístico, en procura de la eliminación de barreras de la comunicación, sociales y del entorno físico para el uso y disfrute de Bogotá por todas las personas.



CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

ACUERDO No. **921** DE 2023

(**21 NOV 2023**)

“POR EL CUAL SE ADOPTA EL MODELO DE DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.

Innovación

- a) Determinar acciones en materia de innovación y tecnología que conlleven al fortalecimiento de la gobernanza, accesibilidad, gestión de la sostenibilidad, así como el desarrollo social y económico de los ciudadanos capitalinos.
- b) Incluir el turismo en el ecosistema de innovación de la ciudad de modo que se desarrollen actividades de innovación en los servicios y productos turísticos que oferta la ciudad.

Tecnología

- a) Promover la aplicación de tecnologías que faciliten la gestión de datos, así como la interoperabilidad entre los distintos sistemas de información de la ciudad, con el fin de robustecer la información que se dispone para los distintos procesos de toma de decisiones para la ciudad, el turista y el ciudadano.
- b) Mejorar la infraestructura tecnológica y conectividad de la ciudad.
- c) Fomentar la transformación digital de las entidades del distrito para la optimización de sus procesos internos y externos para beneficio del ciudadano y/o los turistas.

Competitividad empresarial

- a) Fomentar la cultura de la calidad y la excelencia en la prestación de servicios y atractivos turísticos que oferta la ciudad a través de la gestión integral inteligente.

Seguridad

- a) Promover la gestión integral del riesgo en la ciudad considerando no solo aspectos ambientales sino también sociales, sanitarios, médicos y económicos para el desarrollo seguro de la actividad turística.

ARTÍCULO 5. Herramientas de gestión de Bogotá Destino Turístico Inteligente. Como modelo de gestión territorial, se establecen las siguientes herramientas que facilitarán la articulación para la gestión de Bogotá Destino Turístico Inteligente:

- a) Mesas de trabajo para la gestión Bogotá Destino Turístico Inteligente. Se crean las mesas de trabajo por cada eje del modelo de gestión de Bogotá Destino Turístico Inteligente, las cuales tienen como propósito articular a los distintos actores públicos y privados de la ciudad para la elaboración y seguimiento del plan de acción Bogotá Destino Turístico Inteligente.
- b) Plan de Acción Bogotá Destino Turístico Inteligente. Se establece el plan de acción de Bogotá Destino Turístico Inteligente, el cual responde a los criterios del modelo de Destino Turístico Inteligente determinando responsables, plazos y recursos necesarios para su cumplimiento e implementación.
- c) Indicadores y medición. Se diseñarán e implementarán indicadores para la medición de los avances y resultados de la ciudad en la implementación del modelo Bogotá Destino Turístico Inteligente.



CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

ACUERDO No. 921 DE 2023

(21 NOV 2023)

“POR EL CUAL SE ADOPTA EL MODELO DE DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.

- d) Plan de Comunicación. Se establecerá un plan de comunicación que permita a las distintas entidades del Distrito difundir de manera alineada el mensaje e imagen que se quiere proyectar de la ciudad como destino turístico comprometido con los pilares del modelo Bogotá Destino Turístico Inteligente.

Adicionalmente, se fortalecerá a través de medios informativos y de divulgación el reconocimiento de los escenarios de turismo existentes, en cada una de las localidades de Bogotá denotando sus respectivas ventajas competitivas.

- e) Articulación y alianzas. Se establecerán alianzas y/o se articulará con otras entidades nacionales o internacionales para promover y consolidar el modelo Bogotá Destino Turístico Inteligente.
- f) Círculo Capital de Calidad Turística. Se trabajará con los empresarios del sector turístico de Bogotá para mejorar su calidad considerando los ejes de acción del modelo Bogotá Destino Turístico Inteligente.

Parágrafo. La Administración Distrital en cabeza del Instituto Distrital de Turismo reglamentará lo concerniente a la operación y consolidación de las herramientas de gestión, las cuales serán vinculantes para todos los actores involucrados en la adopción del modelo Bogotá Destino Turístico Inteligente.

ARTÍCULO 6. Sensibilización y capacitación sobre destinos turísticos inteligentes. Desde el Instituto Distrital de Turismo se desarrollarán acciones que fomenten la toma de conciencia sobre la importancia del modelo Bogotá Destino Turístico Inteligente. Del mismo modo, promoverá la formación y/o capacitación de los profesionales vinculados a la gestión de Bogotá como Destino Turístico Inteligente para el fortalecimiento de sus competencias con relación a los ejes del modelo Bogotá Destino Turístico Inteligente.

ARTÍCULO 7. Responsables. La Alcaldía Mayor en cabeza de la Administración y el Instituto Distrital de Turismo son las entidades encargadas de la gestión de Bogotá como Destino Turístico Inteligente, así como de la reglamentación, coordinación y operación de las herramientas de gestión establecidas en el artículo 5.

Los demás organismos y entidades de la estructura orgánica de Bogotá Distrito Capital aportarán al cumplimiento del Plan de Acción Bogotá Destino Turístico Inteligente en el marco de sus competencias.

ARTÍCULO 8. Smart Office. La Administración Distrital, en el marco de sus competencias, conformará la Smart Office para la gestión de Bogotá Destino Turístico Inteligente, cuya función principal será la de articular la ejecución de planes, programas y acciones que den cumplimiento a los requisitos del modelo de Bogotá Destino Turístico Inteligente en pro de mejorar la experiencia de los turistas y la calidad de vida de los residentes capitalinos.

ARTÍCULO 9. De la realización e implementación de estudios ambientales y soluciones tecnológicas. Para la adecuada gestión de Bogotá como Destino Turístico Inteligente la Administración Distrital, a través de los sectores competentes, promoverá la realización de estudios ambientales para la mitigación de los efectos negativos del turismo sobre el ambiente,



CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

ACUERDO No. **921** DE 2023

(**21 NOV 2023**)

“POR EL CUAL SE ADOPTA EL MODELO DE DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.

así como el desarrollo de un aplicativo para unificar de manera integral la gestión de la movilidad.

ARTÍCULO 10. Seguimiento. Para el mes de noviembre de cada año el Instituto Distrital de Turismo presentará al despacho del Alcalde Mayor de Bogotá y al Concejo de Bogotá un informe sobre el avance del Plan de Acción de Bogotá Destino Turístico Inteligente.

ARTÍCULO 11. Vigencia. El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su promulgación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

EDWARD ANÍBAL ARIAS RUBIO
Presidente

DAGOBERTO GARCÍA BAQUERO
Secretario General de Organismo de Control

CLAUDIA NÁJERA DE PÉREZ HERNÁNDEZ
Alcalde(a) Mayor de Bogotá, D.C.
PUBLÍQUESE Y EJECÚTESE