

TURISMO SOSTENIBLE Y AGENDA URBANA DE TOLEDO



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Ayuntamiento de Toledo



ÍNDICE

1. DIAGNÓSTICO DE TURISMO SOSTENIBLE Y SU RELACIÓN CON EL OE.7.

- Punto de Partida: cuestiones generales planteadas en el Diagnóstico relacionadas con la AUE.
- Diagnóstico narrativo
- Objetivos/retos y líneas estratégicas que plantea el Plan Estratégico de Cultura Sostenible para dar respuesta a los principales retos detectados en el diagnóstico en alineación con la AUE.

2. ANÁLISIS CUANTITATIVO Y CUALITATIVO A TRAVÉS DE LOS INDICADORES DE LA AGENDA URBANA ESPAÑOLA

- Análisis cualitativo de la situación cultural de la ciudad según los parámetros de la AUE
- Análisis general de los datos cuantitativos proporcionados por la AUE.
 - Tabla de análisis sintético :
 - Economía y Turismo Sostenible
 - *Indicadores de seguimiento y evaluación de la AUE*
- Análisis de gobernanza
- Análisis DAFO

3. EL PAPEL DEL TURISMO SOSTENIBLE EN LA AGENDA URBANA DE TOLEDO.

1. DIAGNÓSTICO DE TURISMO SOSTENIBLE Y SU RELACIÓN CON EL OE.7.

Idea fuerza: “Diversificación, comunicación y convivencia”

Resumen

Iniciado en el mes de enero de 2021 aunque de forma previa en 2020 ya se llevaron a cabo algunos encuentros, este proceso ha conllevado el establecimiento de relaciones con agentes clave para el sector turístico y patrimonial de la ciudad, tanto individuales como colectivos, construyendo un I Diagnóstico sobre la situación del Turismo y su estrecha relación con el estado de la convivencia en el barrio del Casco Histórico. Combinando diferentes técnicas de investigación social, cuantitativas y cualitativas, incluyendo como instrumento una encuesta de carácter cuantitativo y cualitativo, se ha conseguido elaborar un Plan de Sostenibilidad Turística que ha tenido como base un importante proceso de diálogo comunitario, con implicación ciudadana, cuyo resultado final ha sido presentado en la última convocatoria del Ministerio sobre Planes de Sostenibilidad Turística y resuelto con su aprobación. En su puesta en marcha se contempla la constitución de una **Mesa de Turismo Sostenible y un Observatorio** en donde se podrá hacer seguimiento de las medidas adoptadas para la promoción y protección de espacios verdes, la diversificación de los espacios turísticos para evitar la presión y saturación en la zona histórica (medida que además tendrá un impacto sobre la dispersión de barrios de la ciudad), el desarrollo en las certificaciones de calidad vinculadas con el medioambiente, la señalética, la accesibilidad, la mejora de los procesos de información-comunicación, la promoción de sectores clave como la artesanía y sobre todo, la mejora de la convivencia entre la práctica turística y la vida vecinal.

Este apartado del Diagnóstico General de la AUT permite aproximarse especialmente al barrio del Casco Histórico y especialmente al reto que nos plantea la Agenda de buscar fórmulas de promoción económicas sostenibles que introduzcan la proximidad, la convivencia y el uso del espacio público por parte de las comunidades locales como prioridades dentro de las agendas compartidas.

PRINCIPAL OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DE LA AGENDA URBANA IMPLICADOS EN EL PLAN DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	IMPLICACIÓN BAJA	IMPLICACIÓN MEDIA	IMPLICACIÓN ALTA
OE7 IMPULSAR Y FAVORECER LA ECONOMÍA URBANA			X
Buscar la productividad local, la generación de empleo y la dinamización y diversificación de la actividad económica			X
Fomentar el turismo inteligente, sostenible y de calidad en los sectores clave de la economía local			X

Tabla 1. Principal objetivo general y específicos de la Agenda Urbana implicados en el Plan de Sostenibilidad Turística de Toledo en relación con su nivel de implicación. Fuente: Elaboración propia

- **Punto de Partida: cuestiones generales planteadas en el Diagnóstico relacionadas con la AUE.**
- Dentro de la estrategia de sostenibilidad turística se observa como prioridad por parte de todos los actores participantes en este proceso de diagnóstico la necesidad **de revitalizar el territorio como barrio**: generar en su casco histórico un territorio vivo, impulsando medidas que conecten a sus residentes con un **mayor sentido de pertenencia y comunidad**, de manera que sea posible proyectar un futuro arraigo de su población. Con tal fin, se incide en la necesidad de controlar más y mejor la **vivienda de uso turístico**, desarrollar medidas que favorezcan la vida del residente y la **accesibilidad a la vivienda** (OE8) tanto de compra como de alquiler. Pero también en la **mejora de sus servicios, comercios de proximidad y zonas verdes** como factores importantes de revitalización.
- Ello implica **avanzar hacia un nuevo modelo de ciudad más verde** y ecológica (OE3 y 4), que mejore la calidad de vida de sus habitantes y las experiencias turísticas. Una ciudad **mejor conectada y cohesionada** (OE2) que permita la exploración y diversificación de nuevas vías y recupere el Tajo como entorno significativo para la vida comunitaria de la ciudad, así como para la práctica turística, de manera que se logre esponjar más la demanda.
- También aparece la potencialidad de explorar al máximo la capacidad inclusiva del Turismo como motor de desarrollo económico e inclusión social (OE6), para lo que se requieren estrategias y medidas urgentes que sepan combinar la digitalización y tecnologización del sector con estrategias de atención a la diversidad sociocultural, así como asegurar un mayor reparto de la riqueza generada y luchar contra modelos externos que imponen la precarización laboral de nuestros profesionales del sector.
- Como reto fundamental también aparece la **mejora de la calidad del turismo** diversificando las fuentes de las que bebe, realizando controles de calidad sobre rutas e imágenes exportables, ampliando también la diversidad de actores implicados en las estrategias, así como las relaciones establecidas entre visitantes y residentes como medidas de cohesión social (OE6). Ello supone **Incorporar mecanismos y medidas de evaluación y seguimiento** del desarrollo del sector turístico, que permitan conocer mejor las dinámicas impuestas y sus lógicas de funcionamiento, así como la construcción de datos actualmente inexistentes. Es fundamental para ello que se lleguen a definir de forma dialogada y consensuada por los diferentes actores sociales **indicadores claros de sostenibilidad** que faciliten su seguimiento y evaluación.



- Se hace necesaria la conexión con la comunidad local que integra hoy la ciudad, reconectando las imágenes exportadas con esa diversidad existente en la actualidad de nuestros barrios y que ya no se corresponde con tres culturas sino con muchas más (OE6). **Reconocer esa diversidad** y hacer de ella un reclamo turístico supone además una importante **medida cohesionadora** más adecuada a nuestras sociedades multiculturales.
- Se demandan por parte de todos los actores del sector **nuevas metodologías colaborativas** que permitan nuevas lógicas de sostenibilidad social basadas en el **diálogo, la colaboración y la co-gobernanza (OE10)**. Ello supondrá potenciar una idea de turismo cultural y enriquecimiento mutuo que, **empleando estrategias de crecimiento económico sostenibles, permita con datos fiables su redefinición como bien común**. No obstante, existe la necesidad de cuidar mejor de la imagen de estos profesionales, sus condiciones laborales y su capacitación, de manera que se asegure la **calidad de las experiencias por encima de la cantidad**.
- Conectar estratégicamente el turismo y el desarrollo cultural de la ciudad con otros recursos **naturales y patrimoniales provinciales, regionales y nacionales**, de forma que se puedan explorar otras vías de sostenibilidad que incorporen a los **recursos medioambientales internos y externos como activos turísticos comunes, así como posibles prácticas innovadoras que relacionen la práctica turística con resiliencia frente al cambio climático y economía circular (OE3 y OE4)**.

Relación con otros objetivos de la AUE:

Objetivo estratégico 2: evitar la dispersión urbana y revitalizar la ciudad existente.

Objetivo estratégico 6: Fomentar la cohesión social y buscar la equidad.

Objetivo estratégico 4: Hacer una gestión sostenible de los recursos y favorecer la economía circular.

Documentación de este proceso en: <https://turismo.toledo.es/>

- **Diagnóstico narrativo**

Iniciamos este diagnóstico sobre el Turismo en la ciudad presentando una breve caracterización de la ciudad de Toledo en relación a su población, sus estructuras socio-territoriales, socioeconómicas y laborales, introduciendo en el análisis tanto los datos cuantitativos extraídos de fuentes estadísticas locales, regionales y nacionales, como información cualitativa que nos van a concretar la manera en la que éstos pueden estar siendo vividos e interpretados por parte de la población local. La recogida de datos es fundamental para poder tomar decisiones y gestionar el Turismo en la ciudad, y esta información no puede basarse únicamente en fuentes del propio sector, sino en aquellas otras que, manteniendo una clara relación con la dimensión social y medioambiental del Turismo, aportan cuestiones clave para comprender las estructuras y dinámicas generadas en la vida interna de la ciudad.

La población de la ciudad y el Casco Histórico como primer marco de referencia para construir un Turismo Sostenible.

En el contexto de CLM, con una significativa presencia de municipios rurales e intermedios¹, la **ciudad de Toledo** es una de las más pobladas. En comparación con las capitales de provincia, Toledo ocupa el tercer lugar, muy cercano a la población de Guadalajara. Junto con Albacete, son las que experimentan crecimiento poblacional constante, aunque leve².

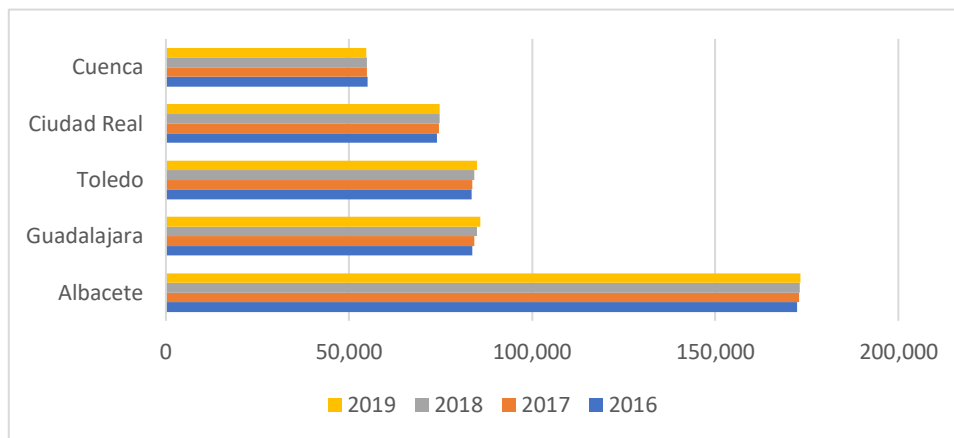
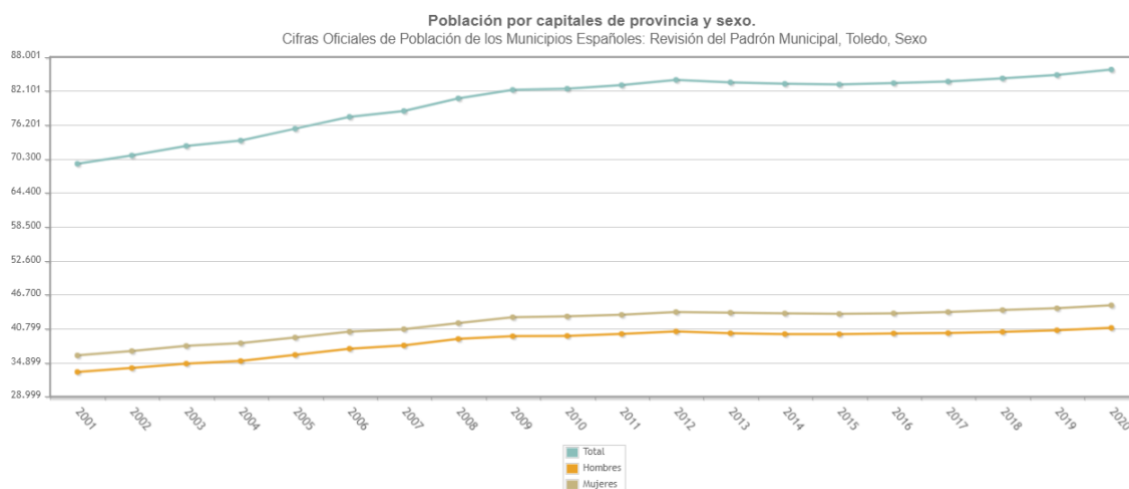


Gráfico 1. Población total en capitales de CLM. Fuente: Diagnóstico Plan de Turismo Sostenible del Ayuntamiento de Toledo

¹ Según el estudio de Aguilar Idáñez (2010), basado en datos del Censo de 2001, de los 919 municipios que componen Castilla La Mancha, el 82% son rurales, pero agrupan solo el 19% de la población total, mientras que los intermedios representan el 15%, casi la mitad de ellos en la provincia de Toledo (47%) y agrupan el 31% de la población y los urbanos constituyen solo el 3% y reúnen el 50% de la población total.

² A esta comparativa podríamos sumar a Talavera de la Reina, ciudad de la provincia de Toledo, que con sus 85.165, a 1 de enero de 2020, sigue de cerca a Toledo.

De modo que, tras el intervalo 2012-2015, en el que la población toledana experimenta un decrecimiento, vemos que de 2001 (69.450 habitantes) hasta 2020 (**85.811** habitantes), la dinámica demográfica presenta un progresivo aumento, con 1,98% de variación porcentual.

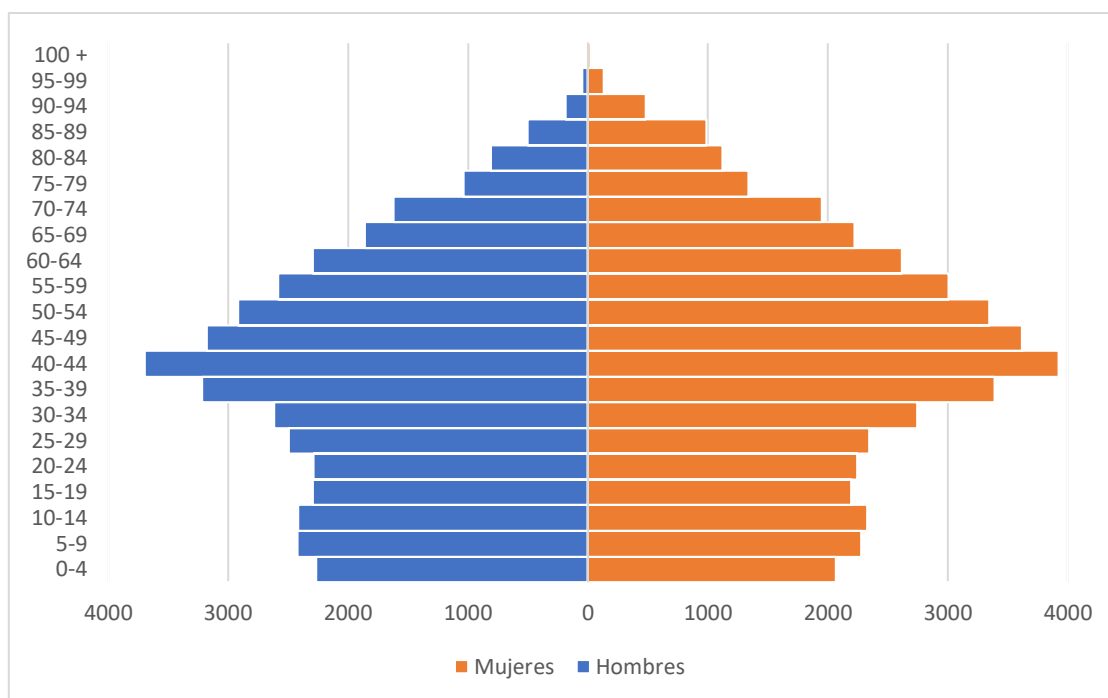


Evolución población Toledo según padrón municipal. Fuente: INE

En el contexto de la comunidad autónoma, con 2.045.221 habitantes a 1 de enero de 2020 (INE, Estadísticas de Padrón continuo), **la población de la ciudad de Toledo representa el 4,17% del total**. No obstante, las cifras actuales de natalidad y reposición nos evidencian una importante **tendencia al envejecimiento** de toda la región y provincia. Las proyecciones del Instituto Nacional de Estadística (INE) prevén un envejecimiento de la población de España, con una importante reducción prevista de nacimientos en los próximos años, al tiempo que aumenta el número de personas con edad comprendida entre 85 y 89 años en Castilla -La Mancha. Ello supone que en nuestra región **más del 18 % de la población tiene 65 años o más, lo que supone la cifra de 380.000 personas**.

Esta tendencia al envejecimiento en Castilla-La Mancha nos expresa, según indican algunos participantes locales, una posible oportunidad para generar una interesante línea enfocada al turismo del bienestar y los cuidados que se relacione con viajes interiores por la región, una línea por explorar que podría ser muy coherente con la dimensión social del Turismo Sostenible. A esto hay que sumar la cantidad de estudios científicos que concluyen importantes beneficios del viaje sobre el envejecimiento activo: las personas mayores que viajan presentan una salud física y mental mayor³.

³ Véanse los resultados del estudio *El Turismo como estrategia de envejecimiento activo y saludable: efectos del turismo en la salud de las personas mayores*, en <https://core.ac.uk/reader/82184750>



Pirámide poblacional para la ciudad de Toledo, a 1 de enero de 2020. Fuente: Diagnóstico del Plan de Turismo Sostenible

Algo significativo para el territorio del Casco Histórico es su fuerte asociación como territorio envejecido y poco dinámico. Esta imagen vinculada a un escaso movimiento social y poblacional que se proyecta desde la ciudad y otros barrios cuenta con discursos sugerentes de análisis que ponga en relación las tendencias poblacionales con procesos de reactivación económica territoriales, así como la necesidad del Turismo para que se pueda considerar como algo vivo, y de cambios en la gestión de vivienda:

“La vuelta al casco de la juventud. El casco como sabemos por muchos estudios está envejecido. Igual que se protege el patrimonio, deberían tejarse políticas concretas de apoyo a la juventud como residente del casco (...) Y eso seguro que va a provocar una génesis de nuevo comercio, de nuevo centro de actividades laborales y por supuesto de una convivencia ordenada”. (Discurso procedente de entrevista en profundidad con institución cultural).

Como se indica en la Figura anterior, la población de la ciudad de Toledo presenta una leve feminización, equivalente al 52% (44.372 mujeres y 40.744 hombres). En este sentido, es importante advertir que el **turismo es un sector altamente feminizado**: la OMT indica que el **54% de los puestos de turismo** a nivel mundial son ocupados por mujeres, como veremos más adelante con puestos con menor cualificación y responsabilidad (en el contexto COVID las mujeres, debido a esta precariedad de género asociada en el sector, son uno de los colectivos más afectados). **La feminización del trabajo turístico es en parte resultado de determinadas estrategias empresariales para abaratar costes** laborales, igual que ocurre con otros sectores de la población en situación de desigualdad o desventaja social, introduciendo la categoría de **clase social como un componente clave** a la hora de analizar el mercado laboral de este sector y las dinámicas internas y externas de funcionamiento.

En este sentido, resulta interesante observar la situación ocupacional por distritos existente en el año 2018 (Empresa Municipal del Suelo y la Vivienda de Toledo, en adelante EMSVT), de

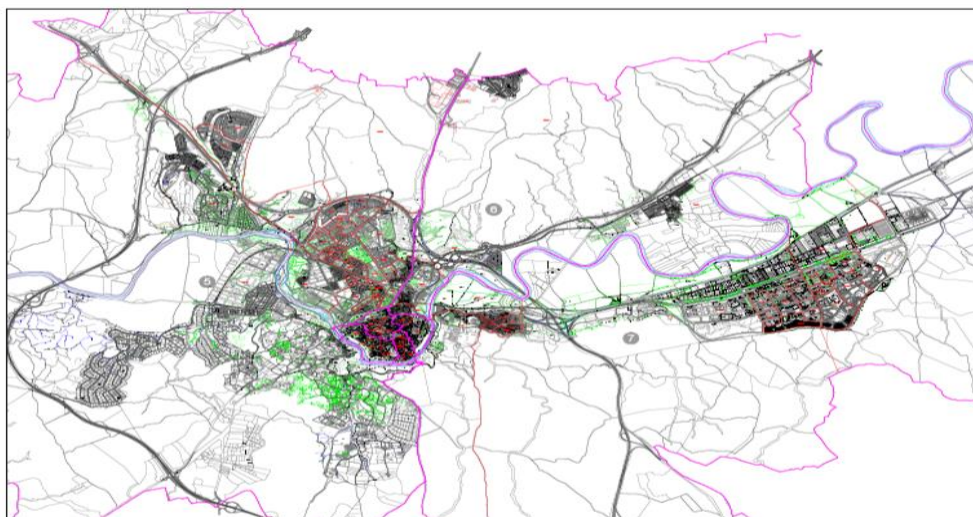
donde podemos deducir algunos datos significativos: por un lado, una parte considerable de los asalariados fijos de la ciudad residen en el distrito al que pertenece el Casco Histórico de la ciudad, simultaneando esta realidad con la existencia de un 3% de ayuda familiar, la cifra más alta de la ciudad. **Ello nos ubica de partida en una situación con tendencia a la polarización social en el territorio.**

La sostenibilidad en el turismo no puede concebirse sin un trabajo decente, pero éste inevitablemente debe apostar de forma decidida por transgredir las situaciones de discriminación y desigualdad existentes por razones de género (Moreno y Cañada, 2018: 33)⁴. Por eso es necesario en nuestra ciudad que se impulsen nuevos análisis del sector desde esta perspectiva, **de manera que seamos capaces de identificar todos esos elementos del trabajo turístico que están construyendo la desigualdad de género.**

Configuración y dinámicas territoriales de la ciudad de Toledo: otro punto de partida desde donde repensar el Turismo de la ciudad.

Una cuestión fundamental para analizar la sostenibilidad del Turismo en el futuro es la dimensión territorial: partir de toda la complejidad del territorio en sus diferentes usos. Ello supone necesariamente adoptar un enfoque sistémico tanto de sus características físicas, como de sus percepciones y valores asociados. Ello incide directamente en el uso de los recursos, y puede convertirse en la base para la planificación y desarrollo sustentable de sus prácticas.

Toledo se caracteriza por una configuración espacial desagregada que responde a su particular orografía, así como también a diferentes proyectos urbanísticos que fueron desarrollándose a partir de 1960. Época hasta la cual la ciudad de Toledo podía referirse prácticamente a los márgenes amurallados del casco histórico (Blanco Izquierdo y Arroyo Romero-Salazar, 2018).



⁴ Daniela Moreno Alarcón y Ernest Cañada (2018). Dimensiones de género en el trabajo turístico. Alba Sud editorial. Disponible en: <http://www.albasud.org/publ/docs/81.pdf>

Con distancias de hasta 8 kilómetros entre el casco histórico y algunos de sus barrios más recientes y con mayor crecimiento poblacional, como son Azucaica, Urbanización Tres Culturas y Santa María de Benquerencia o “El Polígono”, podemos decir que gran parte de la conectividad entre diferentes barrios se realiza en transporte privado (EMSVT-UCLM, 2017⁵; Marín Rubio, 2018) y a través de la **red de transporte público**⁶. No existiendo hasta el momento sendas para bicicletas o peatonales que conecten todos los puntos, ni tampoco una gran viabilidad urbanística de las estrategias de dispersión de la práctica turística desde el centro hacia otros barrios y zonas verdes de la ciudad.

Otra de las cuestiones más importantes de partida a la hora de analizar la ciudad desde el punto de vista socio-antropológico es la falta de coincidencia de las unidades administrativas con los territorios que la población identifica como barrios o lugares susceptibles de generar sentido de pertenencia. La ciudad se organiza administrativamente en cuatro distritos que agrupan diferentes barrios, salvo en el caso de los distritos 3 y 2, referentes a los barrios del Polígono (incluyendo la zona residencial y la industrial) y de Santa Bárbara, respectivamente, que sí coinciden (y además, son los barrios con mayor sentido de pertenencia de la ciudad). El hecho de que un distrito agrupe tantos barrios diferentes, y se generen diferentes barreras separadoras entre unos y otros, puede estar dificultando la cohesión urbana y la movilidad de su población por diferentes espacios de la ciudad, lo cual sin duda también incide en lo que se percibe como una **“escasa conexión y conocimiento de otros barrios de la ciudad del casco, que por ejemplo en estos tiempos de COVID hubiera podido ayudar para amortiguar el golpe de la falta de turistas”**.

Además, la fragmentación interna de los distritos en barrios viene a complejizar algo más esta cuestión. El distrito 1, por su parte, incluye los barrios que componen el Casco Histórico, pero también el barrio de Azucaica, al que se accede por la carretera TO-21, entre otras urbanizaciones. Asimismo, el distrito 4 se compone de 8 zonas, en las cuales se incluyen urbanizaciones situadas en la periferia del municipio (Tres Culturas, Valparaíso y La Legua) (Ver tabla más abajo).

Distrito 1	Antequeruela – Covachuelas
	Azucaica – U. Casa de Campo
	Casco Histórico

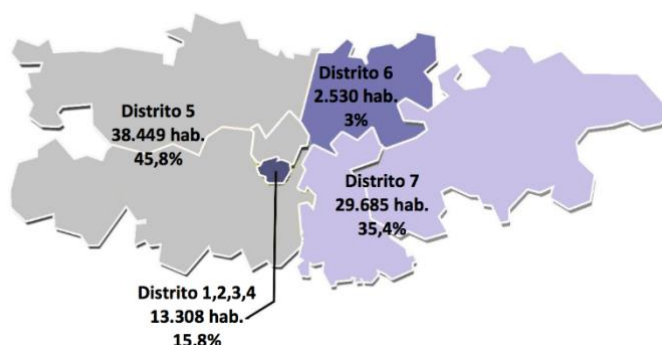
⁵ En una encuesta aplicada a personas con rango etario entre 25 y 64 años (m=910), residentes de la ciudad de Toledo, se estima que el 64,3% de los casos utiliza coche para movilizarse, un 21,1% utiliza transporte público y el 11,5%, camina (p. 14).

⁶ Con menor frecuencia, horarios y líneas en el caso de las zonas con crecimiento poblacional y periféricas, como las urbanizaciones Tres Culturas (línea 8.1) o Valparaíso y La Legua (línea 3) y los barrios Azucaica (línea 10), Los Cigarrales y El Ángel (línea 7.1). (UNAUTO, s/f).

	Cigarrales y Cerro de los Palos
	San Martín
Distrito 2	Santa Bárbara
Distrito 3	Santa María de Benquerencia (El Polígono)
Distrito 4	Buenavista
	La Bastida, San Bernardo, Montesión y Olivar de los Pozos
	Palomarejos
	Santa Teresa-Reconquista
	San Antón-Avda. de Europa
	Valparaíso, La Legua y Cigarrales de Vistahermosa
	Vega Baja, San Pedro el Verde y Circo Romano
	Urbanización Tres Culturas-finca Buenavista

Agrupación de barrios por distrito de la ciudad de Toledo. Fuente: Web oficial del Ayuntamiento de Toledo.

Siguiendo los datos oficiales existentes en el Ayuntamiento de Toledo⁷, los distritos más poblados a 1 de enero de 2019 eran los distritos 4 y 3, respectivamente. En estos, las urbanizaciones y el barrio del Polígono muestran un crecimiento poblacional constante que se contrasta con la **pérdida que experimentan otros barrios, en particular el Casco Histórico, Vega Baja o Palomarejos**.



Distribución espacial de población por distritos. Fuente: Diagnóstico PMV

⁷ Vale indicar que las estadísticas ofrecidas por el padrón municipal presentan una leve diferencia respecto del INE; siendo éstas últimas menores. Por ejemplo, para 2019, las cifras del INE arrojan 84.873 habitantes y la del Ayuntamiento de Toledo, 85.116. De allí que los totales por distrito de este apartado reflejen dicha diferencia numérica respecto de los presentados en el apartado anterior.

Esta dinámica de desplazamiento y crecimiento de las periferias, asociadas a sectores más nuevos (urbanizaciones y sectores de construcción reciente) y el decrecimiento poblacional o **“vaciamiento” del centro**, sectores que alojan viviendas construidas en 1950 (casco histórico, eje Reconquista-Avenida Barber y centro del Polígono) es ya reflejada en estudios previos (EMSVT-UCLM, 2017; EMSVT, 2018). Algunos otros recientes como el publicado en la revista *Cities* (Larraz y García Gómez, 2020), expresan que desde 1940 que había alcanzado su pico en el S.XX con 31.000 habitantes, **este centro fue perdiendo población hasta el 23,5% en 2017** (con 10.400 habitantes), mientras que el resto de la ciudad aumenta en un 64%. Sin embargo, hubo una excepción en este continuo descenso (entre 2004 y 2008) en donde la población del centro histórico aumentó en un 12% por el boom inmobiliario y el aumento de población inmigrante en el territorio. Pero a partir de 2008 con la crisis y la salida de población migrante se regresó a la tendencia a la baja, con un descenso de población del 9,5 en 2017, mientras el resto de la ciudad experimentaba un crecimiento de 5.8%.

Añade este estudio publicado en *Cities* que parte de los vecinos “se ven expulsados por drásticos aumentos de alquiler o no renovación de contratos para que la vivienda sea destinada a uso turístico” y propone como hoja de ruta para la sostenibilidad territorial una mejora de la participación ciudadana **“con el fin de lograr el objetivo de recuperación de la población con la colaboración entre asociaciones de ciudadanos, residentes y autoridades locales**. Esto debería implicar un control sobre los apartamentos turísticos, debido a la presión que realizan sobre el alquiler o venta de viviendas para residentes permanentes, promoción del comercio local de productos básicos, mejora y ampliación de parques infantiles, incremento de la calidad de las telecomunicaciones o mejora del entorno inmediato de la ciudad histórica, especialmente del río Tajo”.

A su vez, a dicha dinámica de expulsión territorial se suma otra, en sentido este-oeste y de tipo socioeconómica, por la cual en el sector este (Polígono) se concentran mayor cantidad de asalariados y menores rentas, mientras que hacia el oeste (Buenavista – urbanizaciones), funcionarios y empresarios empleadores (EMSVT, 2018). Sin poder entrar aquí en la evolución y contexto de cada barrio, sí destacamos las marcadas diferencias socio-territoriales que los caracterizan, así como los procesos históricos, sociales e identitarios que los componen y hacen a la generación de potencialidades y desafíos singulares, configurando la evolución de la ciudad de Toledo, su presente y futuro (Ralero, 2018 y 2020; Blanco Izquierdo y Arroyo Romero-Salazar, 2018).

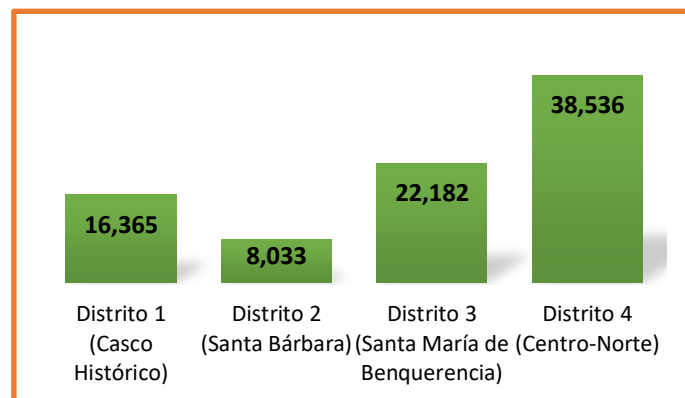


Fig. 4. Población total en los cuatro distritos administrativos de la ciudad de Toledo. Fuente: [Padrón municipal de habitantes, Ayuntamiento de Toledo](#).

Estos datos cuantitativos sobre la distribución socio-territorial de la población de la ciudad nos están hablando entonces de dinámicas urbanas particulares que se combinan con otras producidas como consecuencia del impacto del Turismo, que en cualquier caso se traducen en retos importantes para el conjunto de la ciudad desde donde la práctica turística podría contribuir a construir una mayor cohesión territorial (mejorando la conexión de su centro histórico tanto urbanística como simbólicamente):

“(...) Y luego pensando en otros barrios como el de Palomarejos, que en breve va a tener un problema grave por la salida del Hospital... ¿No es posible otro modelo de Turismo que salga un poco de lo que tradicionalmente ha sido siempre nuestro, que venda otro tipo de experiencia de otro Toledo diferente?” (Discurso procedente de grupo de discusión interdisciplinar).

Estructura socioeconómica, turismo y sostenibilidad

La ciudad de Toledo mantiene una **economía organizada en torno al sector de servicios**, particularmente asociados al área del turismo internacional y nacional, así como también a los órganos administrativos que, como capital de provincia y de autonomía, aloja.

Las principales vías de comunicación, en particular la conectividad con la ciudad de Madrid (A-42, así como las redes de ferrocarril, con un servicio directo de 33 minutos de duración⁸), mantienen su centralidad en la dinamización de los desplazamientos que repercuten de forma directa y significativa a nivel económico. Asimismo, la puesta en marcha del Nuevo Hospital Universitario de Toledo (Área Sanitaria de Toledo, JCCM, s/f) en el barrio del Polígono promoverá movimientos poblacionales que se espera repercutan en el comercio local, infraestructuras viales y mercado inmobiliario.

Lo antedicho se refleja en los datos arrojados por el Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE) a 31 de diciembre de 2019 (antes de la pandemia), siendo las actividades económicas con mayor número de afiliados a la Seguridad Social la administración pública y defensa (14.251), seguida de las actividades sanitarias (8.660), comercio al por menor (4.328) y servicio de comidas y bebidas (4.170) (Observatorio de las ocupaciones - SEPE, 2019).

A su vez, el **paro registrado** es en esa fecha del **13,28%**, equivalente a 4827 personas, con una variación interanual del 2,03, **subiendo en el 2020-21 hasta un 15,23%**. Los colectivos más afectados por la situación de paro, según el informe citado, son las mujeres y las personas mayores de 45 años, representando el 59,60% y el 46,9% respectivamente (Observatorio de las ocupaciones - SEPE, 2019).

No obstante, una de las principales diferencias respecto a 2016 e incluso a 2019, es el impacto de la pandemia de la Covid-19, desde marzo de 2020, y precisará dimensionar con exactitud (EAPN, 2020). Sin disponer de datos consolidados para la ciudad, un sector muy afectado es el sector de servicios y en particular aquel asociado al turismo. Siendo Toledo una de las ciudades españolas declaradas Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO, el volumen medio de viajeros

⁸ <https://ocio.renfe.com/es/renfe/tren-ave-madrid-toledo>

en 2019 superó los 600 mil (Observatorio turístico GCPHE, 2019), por lo que el impacto en la economía de la ciudad se nos presentó como bastante significativo (Diagnóstico Compartido sobre Turismo y Sostenibilidad. Toledo, 2021).

En este sentido, desde el grupo de trabajo impulsado por el Ayuntamiento de Toledo para el **Plan para la Reactivación del Turismo en Toledo** (diciembre, 2020), compuesto por FEDETO, Cámara de Comercio, UGT, CCOO y la UCLM, se identificaron como datos importantes la caída entre el 60% y el 80% del número de turistas internacionales en 2020 respecto a 2019, así como la pérdida de 232 empleos en hostelería y 123 en comercio minorista en Toledo entre marzo y abril de 2020, sin considerar los ERTES⁹. También se expresa que entre estos meses dejaron de hacerse 1902 contratos en hostelería y 172 en comercio en comparación con el mismo periodo de 2019.

A pesar de ello, la OMT apuntaba en esos momentos en cambio hacia la oportunidad que este momento presenta para repensar el modelo hacia otras lógicas más sostenibles e inteligentes, empleando el turismo interno como posible amortiguador, apostar por la innovación y digitalización enfocándose hacia segmentos orientados a lo sostenible, lo rural, y un mayor contacto con los recursos naturales de los entornos¹⁰. Desde el ámbito profesional de la gestión del patrimonio local se observa esta necesidad de revisión histórica que parece tener el territorio de forma recurrente:

“(…) Es un debate que lleva repitiéndose durante décadas (…) Yo creo que nos equivocamos sistemáticamente si intentamos recuperar un modelo muerto, tenemos que plantear un modelo que se ajuste a las necesidades reales de una sociedad que no tiene nada que ver con la de hace 5 años (…) por lo tanto no hay que asustarse sino reordenar de alguna manera para dar una sostenibilidad a la ciudad que lo está sufriendo.... Vemos el caso de Venecia, vemos el caso de Toledo antes de la pandemia que días antes no se podía andar literalmente por las calles... Y a lo mejor el cambio pasa por aceptar que estamos en otro tiempo y necesitamos diseñar otro nuevo proyecto de ciudad”. (Discurso procedente de grupo de discusión con profesionales del sector cultural y turístico).

En esta línea de mejora, los grupos locales de trabajo del **Programa SICTED a lo largo de los años 2016-2020**¹¹, identifican como amenazas ya existentes con anterioridad al COVID-19, el aumento de la demanda de destinos low-cost y fretour, que podrían estar empeorando de forma significativa las condiciones laborales de los profesionales del sector (Ralero, 2020; @poorfretour), así como la fuerte afluencia de un mercado asiático y masivo que es interpretado, a falta de datos objetivos, como escaso productor de riqueza para la ciudad; también resaltan la competencia con otras ciudades españolas como Segovia, Ávila, Aranjuez, etc., que cuentan con mayor dotación de recursos y profesionales destinados al turismo. Por último, se observa la necesidad urgente de mejorar y diversificar las imágenes turísticas

⁹ En la provincia de Toledo hay 6.386 trabajadores en ERTE a finales de octubre de 2020, según fuentes oficiales de CLM.

¹⁰ Barómetro de la OMT del turismo mundial: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421954>

¹¹ Actas de reunión de los grupos de trabajo (2016-2019) y DAFOS aportados para el diagnóstico compartido (reuniones mantenidas entre los años 2019-2020). Estos grupos incluyen más de 80 profesionales implicados directa o indirectamente en el sector turismo.

generadas para conformar una mayor calidad cultural del destino, así como la incorporación de la población local en las estrategias a través del diálogo sostenido. Esto se confirma con fuerza a través de los resultados obtenidos en la **Encuesta sobre la Percepción del Turismo Sostenible** en la ciudad, que pone de relieve la importancia de conectar la práctica turística tanto a la hora de consensuar aspectos relativos a la convivencia como en mejora de la comunicación y difusión de las distintas ofertas para los toledanos.

En esta misma línea y a la luz de estos resultados, sí se considera que **el turismo podría convertirse en un motor de mejora de la calidad de los servicios de la ciudad** desarrollando un plan de Turismo Sostenible de forma transversal (52,4%); estimulando la **participación ciudadana** y su implicación con proyectos y programas municipales para el fomento de un turismo sostenible (45,2%); Impulsando un **turismo de mayor calidad** en detrimento de la cantidad de turistas (44,4%); diversificando la oferta cultural de la ciudad para residentes y visitantes (45,2%); vinculando la **práctica turística con políticas sociales de empleo** (35,7%); Mejorando la **accesibilidad e inclusión** de todos los colectivos de la ciudad a su Patrimonio Histórico Material e Inmaterial (34,1%); aplicando una **tasa turística** cuyos beneficios reviertan en los servicios de la ciudad (27,8%); y por último, generando **espacios de relación entre población residente y visitantes** en donde los turistas puedan aportar al territorio de acogida (24,6%).

Según el Informe de Viviendas de Uso Turístico de la EMSVT de 2019, la oferta de Airbnb para la ciudad de Toledo en noviembre de 2019 ascendía a 510 alojamientos disponibles -de los cuales el 88,6% eran viviendas completas- y una estimación de 2.382 camas. Teniendo en cuenta que en ese septiembre había 4.354 plazas hoteleras estimadas por el INE, la oferta comercializada por Airbnb supuso en ese momento un **incremento no planificado de la capacidad de hospedaje de Toledo en un 54,70%**. La mayor concentración de apartamentos turísticos completos ofertados se ubica en la zona interior de las murallas del Casco Histórico y los barrios anejos de Antequeruela y Covachuelas, que soportan el 90,4 % de la oferta total disponible.

En cambio, como expresa un **informe posterior** (EMSVT, noviembre de 2020), la crisis sanitaria de la COVID-19 supuso un fuerte impacto que se reflejó también en la disminución de oferta en Airbnb, concretamente en **42 viviendas y 252 plazas** de hospedaje menos. Existe un incremento de **63** viviendas en alquiler en el Casco Histórico de Toledo por lo que EMSV manejaba como “hipótesis más probable es que esas viviendas que han salido del circuito turístico se hayan incorporado a la oferta de alquiler residencia”. También se expresa en dicho informe que, a pesar de la entrada en vigor del Decreto 36/2018¹², sólo el **41.7%** de los alojamientos anunciados en Airbnb el 1 de noviembre de 2020 indican que tienen número en el Registro de empresas y establecimientos turísticos autonómico. Según la información publicada en prensa existen sólo **89** VUT dadas de alta en el Registro de empresas y establecimientos turísticos autonómico. Esta cifra resulta preocupante teniendo en cuenta que se están comercializando al menos 410 alojamientos completos y 50 habitaciones; estando estas últimas fuera de toda regulación.

¹²https://www.castillalamancha.es/sites/default/files/documentos/pdf/20180611/decreto_36.2018_de_29_de_mayo.pdf

En este sentido, esta empresa pública recomienda como posibles medidas a llevar a cabo por el Ayuntamiento de Toledo para combatir los efectos de la proliferación de viviendas de uso turístico en el casco histórico: estudiar la incorporación de una regulación propia de apartamentos turísticos y viviendas de uso turístico en las normas del nuevo Plan de Ordenación Municipal y en una nueva Ordenanza (que según se ha anunciado recientemente ha comenzado a articularse); colaborar con la Junta de Castilla-La Mancha en la inspección de apartamentos y viviendas turísticas, en especial la inspección para evitar el fraude en el alquiler de viviendas completas por habitaciones cuando la oferta de alojamiento turístico comience a reactivarse (que acaba de regularse como competencia municipal); requerir a las comercializadoras de alojamiento turístico el cumplimiento de la normativa regional y local tal y como se está haciendo en otras ciudades españolas. Además, se propone **promover actuaciones que favorezcan la movilización de la vivienda vacía**, especialmente en el casco histórico, hacia el mercado de alquiler residencial:

“(…) lo que además de los problemas de turistificación y gentrificación aportaría un dato importante es el tema de la vivienda vacía, porque el casco histórico también tiene un problema muy serio que tiene que ver con solares absolutamente vacíos y pendientes de construcción, edificios en mal estado y edificios y viviendas en condiciones más o menos aceptables pero que están vacías.” (Discurso procedente de entrevista en profundidad a profesional de vivienda).

Además de la percepción de una población envejecida, la escasez de niños en las calles del casco es una percepción bastante generalizada por parte tanto de *visitantes* como de *residentes*, considerando que dejamos de tener consciencia de determinadas cuestiones que afectan al territorio, por esa significativa presencia de turistas que han podido estar impidiendo visibilizar la propia realidad poblacional con relación a su presencia en el espacio público, especialmente la relativa a la infancia. En algunos discursos incluso aparece **esta infancia como posible molestia para el Turismo o el tránsito comercial de la ciudad**:

“(…) Trabajo en el casco a diario, me muevo por el casco, y llegué a sorprenderme mucho que un grupo de turistas mandaban callar a los niños porque molestaban a los guías y no les dejaban escuchar, o que por qué nos teníamos que desplazar con el coche por las calles…” (Discurso procedente de grupo de discusión mixto de profesionales del sector turístico con vecindad).

Si bien toda esta diversidad etaria y también multicultural existente supone un importante reto para la mejora de la cohesión de la ciudad y el propio futuro del Casco Histórico (más aún dentro de un enfoque de sostenibilidad turística), también supone una realidad poco visibilizada ni explorada como potencial. Muchos participantes de los espacios participativos aluden a **ese atractivo intercultural que ya se ha trabajado en otras muchas ciudades europeas, permitiendo la diversificación de la demanda y la ampliación de productos** hacia un etnodesarrollo que además pueda implicar también a la población local en sus prácticas.

Análisis del número de turistas

Según el informe de “Hábitos y gasto turístico de los visitantes en Toledo” que se realizó en 2013 por la Universidad de Castilla la Mancha (UCLM) conjuntamente con el Ayuntamiento de Toledo, se puede observar el alto número de visitas que tiene Toledo, siendo aproximadamente 1.800.000.

Edades	Perfil visitante	Total visitantes	Aumento de visitantes (%)	Aumento de visitantes
Menos de 15	0,7%	12.600	0%	0
15-24	8,8%	158.400	2%	3.168
25-34	18,8%	338.400	4%	13.536
35-44	24,6%	442.800	2%	8.856
45-54	25,3%	455.400	1%	4.554
55-64	14,8%	266.400	1%	2.664
65 o más	7,0%	126.000	0%	0
	100%	1.800.000	2%	32.778

Número de turistas por edad. Fuente: Informe de “Hábitos y gasto turístico de los visitantes en Toledo”, UCLM y Ayuntamiento de Toledo.

Duración de la estancia: El 49,1% son excursionistas o viajeros de día que no pernoctan en Toledo. Entre los turistas, la estancia más habitual es de dos noches (22,4%), seguida de aquéllos que se alojan en la Ciudad tres noches (10,6%) y una noche (10,1%). Mientras que tan sólo el 7,8% manifiesta hospedarse más de tres noches. De forma más precisa, el 4,6% pernocta cuatro noches y el 3,2% más de cuatro noches. Con carácter general, los visitantes extranjeros se alojan un número superior de noches que los españoles. La estancia media de los turistas en la ciudad de Toledo es de 2,4 noches, con independencia del establecimiento de alojamiento. En concreto, los españoles pernoctan una media de 2,3 noches, mientras que los extranjeros lo hacen durante 2,9 noches.

Análisis descriptivo del gasto turístico: Para el análisis del gasto se ha realizado una distinción entre excursionistas (visitantes que no pernoctan) y turistas (visitantes que pernoctan). Se ha tenido en cuenta el gasto diario total por persona y respecto a diversos conceptos: transporte, alojamiento, comida en bares y en comercios, ocio, visitas guiadas, artesanía y otros gastos.

El gasto medio diario por persona es de 70,05 euros, diferenciando entre 56,94 euros de excursionistas y 82,68 euros de turistas. En el estudio de la relación estadística según el tipo de visitante y el lugar de procedencia, se confirma que existen diferencias significativas en diversos conceptos de gastos.

Por tipo de gasto, se observa que las partidas más importantes para los excursionistas son el transporte, que representa el 32,8%, es decir, 18,66 euros de su presupuesto total, la comida en bares y restaurantes (21,9%, 12,44 euros) y ocio (15,0%, 8,54 euros).

Excursionista	Gasto por excursionista	Turista	Gasto por turista
Transporte	18,66	Transporte	21,82
Alojamiento	0	Alojamiento	25,13
Comida bares	12,44	Comida bares	14,5
Comida comercios	3,93	Comida comercios	4,16
Ocio	8,54	Ocio	7,72
Visita guiada	1,76	Visita guiada	2,6
Artesanía	7,72	Artesanía	3,76
Otros gastos	3,88	Otros gastos	2,99
	56,93		82,68

	Ingresos (€)
Proyecto Smart Turismo	Actual
Visitantes	1.800.000
Gasto por visitante (excursionista y turista)	70,05 €
Ingresos totales en la ciudad	126.090.000 €

Fuente: informe de "Hábitos y gasto turístico de los visitantes en Toledo" UCLM conjuntamente con el Ayuntamiento de Toledo

Imagen. Gasto medio por perfil de visitante a Toledo. Fuente: Informe de "Hábitos y gasto turístico de los visitantes en Toledo", UCLM y Ayuntamiento de Toledo.

El Casco Histórico como barrio: la autenticidad territorial como activo turístico.

En la mayor parte de los encuentros reflexivos generados, las percepciones e imágenes manejadas sobre el casco histórico por los participantes se encuentran atravesadas por el Turismo, a pesar de los intentos de la población y comercio local por impulsar una idea de barrio y sentido de pertenencia compartido que contribuya a generar un espacio propio no tan dependiente¹³. Esta asociación tras la pandemia se ha vuelto más complicada, poniendo sobre la mesa importantes retos a afrontar por el territorio encaminados a un **mayor análisis sobre el sector y su capacidad para generar riqueza, el impacto que determinados tipos de turismo tienen en la vida cotidiana de la vecindad del casco, y cómo ello confluye con la propia demanda como destino cultural**, que busca una mayor *autenticidad* en las experiencias. Resulta especialmente interesante para este análisis la mirada de aquellas personas que se encuentran en posiciones intermedias entre residentes y visitantes:

"Soy guía, en una de esas empresas que cerraron y también soy vecina. Así que tengo lo mejor y lo peor de los dos mundos. Entiendo perfectamente a todos aquellos que se quejan de que las

¹³ Así lo han trabajado desde movimientos sociales como *Casco Histórico, Territorio Vecinal* desde el año 2018, elaborando mapeos colectivos de los espacios públicos y jardines comunitarios, promoviendo acciones de convivencia en plazas e impulsando acciones de sensibilización: <https://toledodiario.es/reconquistar-los-espacios-publicos-del-casco-historico-objetivo-del-movimiento-territorio-vecinal/> Distrito1, con diferentes acciones de dinamización vecinal y documentos enfocados a la mejora de la calidad de vida del Casco Histórico: https://www.abc.es/espana/castilla-la-mancha/toledo/ciudad/abci-distrito-1-toledo-inaugura-exposicion-fotos-antiguas-26-comercios-y-bares-casco-202009101819_noticia.html En la misma línea se encuentra la Asociación TribuTo, que lleva unos meses promoviendo espacios de debate sobre la situación del barrio.

calles están llenas porque a mí me ha pasado salir de mi casa y no poder subir la calle, no poder pasar. Yo también lo he vivido. O, llegar un día al supermercado y ver que estaba arrasado totalmente. Y si tenemos pocos sitios donde comprar y además están arrasados porque es viernes y han llegado los turistas. También he vivido la otra parte. La empresa que te obliga a hacer ciertas cosas con las que no estás de acuerdo, fomentar que la gente no pueda pasar... Nos han enseñado que el Turismo trae riqueza, pero hay un matiz ahí, no todos los tipos de turismo lo traen (...) Es que ya vamos a verlo desde otro punto de vista, desde el turista. Pues es que para ellos tampoco es agradable. No buscan eso, y más el turista de ahora, que es un turismo encaminado a empaparse, como decía X de las costumbres... de vivir como si fueras un toledano, ¿no? Si es una ciudad masificada es como si fuera un plató, otro Puy de Fou, sería la misma experiencia". (Discurso procedente de grupo de discusión mixto: profesionales/vecindad)

Entre muchas otras personas residentes que no forman parte del sector, puede no existir una posición clara sobre el Turismo y lo que conlleva. En ocasiones lo valoran de una forma negativa y en otros momentos de forma positiva. Pero se suele poner de relieve la necesidad de más y mejores servicios enfocados para la población residente y no tanto pensados únicamente hacia el turista, cuestión que además tras el COVID ha dejado en el territorio un "mar de negocios cerrados" y una población local que siente tanto antes como ahora un desabastecimiento hacia sus necesidades. Esto que se ha reflejado de forma tan clara en los encuentros reflexivos, se ha venido a confirmar a través de las percepciones vertidas en la encuesta.

Esta percepción en los residentes sobre la falta de servicios en el barrio se ha ido produciendo como consecuencia de la pérdida progresiva de actividades económicas tradicionales y la conversión hacia tiendas de souvenir, franquicias u hostelería, que ocupan la mayor parte del espacio comercial del casco actualmente. La escasez de otro tipo de comercios se conecta con una significativa **disminución de la capacidad productiva del territorio** que se ha ido sucediendo a la vez que se producía una pérdida de población y especialización hacia el Turismo¹⁴. Esta escasez de *tiendas de barrio* se explica a través del avance del proceso de *turistificación*, mientras que se cuenta con importantes referencias sobre el comercio de proximidad existente en el pasado, basado en un **modelo de economía circular** casi desaparecido en la actualidad:

"La tendencia ahora mismo en el casco es de desaparición del comercio de proximidad. Estamos en esto, pero al final todo tiene una relación. Y estoy de acuerdo en que la ciudad de Toledo se tiene que diversificar. La zona de Santa Teresa, por ejemplo, tiene mucho que ver, Santa Bárbara podría tener mucho que ver... Y no hace falta concentrarlo todo en Zocodover". (Discurso procedente de entrevista en profundidad con Asociación de Comerciantes Distrito 1).

"En una sola calle, la mía de Tornerías, podía haber más de 30 tiendas. Las familias vivían arriba y tenían su establecimiento abajo. Era otra forma de vida, nos manteníamos vivos unos a otros, dependíamos unos de otros, ahora ya no hay nada que mantener". (Discurso procedente de entrevista en profundidad con representante de Asociación Vecinal).

Pero además de esta especialización y pérdida de comercio de proximidad, el área de promoción económica también detecta la pérdida de oficios tradicionales muy vinculados con el patrimonio etnográfico de la ciudad y su imagen en el exterior, percibiendo que existe una demanda de formación/capacitación sin cubrir muy relacionada con la imagen de ciudad histórica y patrimonial.

¹⁴ Desde la encuesta se hace también evidente que "hay que favorecer negocios para todos, no solo para el turismo, y eso beneficiaría también a los turistas. Y hay que impedir los pisos turísticos en edificios donde viven vecinos, para ayudar a que sea un barrio habitable y rentable para todos".

En este sentido, las empresas locales del sector llevan años proponiendo un cambio sustancial hacia una **comercialización inteligente** que conlleve un marketing que incorpore como receptores fundamentales a la población local (del casco y de otras zonas). Todo apunta según estas aportaciones realizadas desde el sector, a que **el futuro del marketing del destino se orientará más hacia los perfiles psicográficos que a esa masa generalizada por edad y nacionalidad, cuestión que se piensa clave en el crecimiento y sostenibilidad de la práctica turística**. Así, por ejemplo, se incide en la necesidad de incorporar nuevas estrategias orientadas hacia perfiles diferentes como los visitantes recurrentes, de negocios de alto y bajo impacto, perfiles académicos vinculados con la celebración de grandes Seminarios y Congresos Internacionales, segmentos poco explorados que pueden contribuir más y mejor a la vida cultural y a la diversidad de la ciudad (jóvenes empresarios, grupos creativos o artísticos, colectivo LGBTB+).

Pero sobre todo existe un acuerdo mayoritario sobre los criterios a aplicar, donde prime *la calidad frente a cantidad*, lo que además requiere de alcanzar cierto consenso sobre lo que ello realmente significa e implica. En algunos espacios de reflexión se ha debatido sobre este tema expresando que se considera visitante de calidad tanto el viajero de lujo que compra en tiendas de alta gama, como el “mochilero” que se queda días en la ciudad y distribuye sus gastos en diferentes tiendas y comercios del barrio. En este sentido desde residentes y pequeños comercios se defiende la necesidad de mantener una mirada inclusiva hacia cualquier perfil de visitante, así como de un mayor reparto de los beneficios en otras zonas y establecimientos de la ciudad (Véase I Diagnóstico Compartido de Turismo Sostenible).

En la ciudad, la **creación de eventos atractivos ha ayudado mucho a reorientar a los visitantes a planificar otras visitas fuera de temporada**, si bien estos grandes eventos también son percibidos por una parte de la población local como masivos, y por lo tanto, como cierta amenaza hacia su bienestar vecinal. Se observa por parte de algunas entidades sociales en este sentido importante **el marketing dirigido a la población local en toda su diversidad**, de manera que el acto en sí pueda convertirse también en una práctica inclusiva y fomentadora de la cohesión social. Algunos agentes han expresado lo importante que debe ser en ello comunicar de forma efectiva e inclusiva a toda la población, empleando en esta tarea a la prensa local y las redes sociales locales; esta comunicación debe ir orientada tanto a informar sobre las medidas llevadas a cabo para el crecimiento del turismo, como de los criterios de sostenibilidad empleados, ya que la gestión efectiva del destino requiere de un modelo cooperativo de gestión.

En cuanto a la concentración de la actividad turística en la zona del Casco Histórico, agentes culturales expresan cómo la diversificación y ampliación de servicios turísticos hacia otros barrios podría ayudar a descongestionar el centro histórico y a repensar la ciudad de manera más integral. En este sentido, la fragmentación de los problemas en ocasiones no ayuda a aplicar una mirada global e interconectada que contextualice debidamente los retos desde una perspectiva de ciudad:

Gran parte de los profesionales e instituciones del sector turístico y de la gestión del patrimonio, expresan la necesidad de trabajar con las organizaciones de comercialización de destinos en la orientación de los visitantes hacia nuevos distritos y otros destinos cercanos, algo que supondría reducir la concentración de atención sobre los grandes monumentos y poner el foco en zonas menos conocidas por las que transitar a pie o en transporte público, incluso

potenciando la exploración del entorno para resaltar el carácter local y la habitabilidad de la ciudad extramuros (por ejemplo, en busca de espacios urbanos o comerciales diferentes, espacio y naturaleza).

Pensando entonces en esta necesidad de diversificar los monumentos y zonas del casco visitadas, se expresa cómo la estrategia seguida por el Arzobispado a través de “la pulsera” genera itinerarios propios que pueden estar prescindiendo de otros muchos recursos urbanos o patrimoniales de la ciudad. Así, algunos profesionales observan diferentes opciones para obtener una mayor dispersión de las rutas y espacios visitados:

“Si desde la administración se hiciera una promoción de esos otros monumentos, pues empezarían a tener valor, ser publicitados y visitados. Entonces la cantidad se diluiría entre más monumentos de los que ahora realmente se encuentran masificados, porque son puntos masificados mientras otros están vacíos (...) Tú imagínate que la gente empezara a salir a ver las murallas, y que se hicieran rutas por las murallas (...)”. Discurso de profesional guía de una empresa de Turismo Sostenible).

Por otra parte, asociaciones y colectivos vecinales que ocupan posiciones no centrales en el territorio observan de forma diferenciada la presión turística ejercida:

“Los que vivimos en los barrios, que vivimos en las laderas, no tenemos ningún problema. ¿Quién tiene problemas? Muchos problemas tienen los de Santo Tomé, los de la calle las Bulas, porque está el barrio judío, si por ahí pasan todos”. Discurso procedente de entrevista en profundidad a representante de Asociación Vecinal.

Algunos profesionales señalan diferentes recursos que se han comenzado a poner en valor en la ciudad, que además salen del espacio intramuros hacia espacios que podrían tener un valor arqueológico, medioambiental y didáctico fundamental para conocer la historia de la ciudad. Esto además se pone en relación con una mayor preparación e implicación universitaria en estos procesos socializadores que se enfocan tanto para la población local como para la visita turística.

Algunas otras propuestas que conectan con la Universidad favorecen la vinculación de la investigación y la formación como vías de mejora de la capacitación territorial. Así, se observa como algo muy asumible para la Facultad de Humanidades de Toledo proporcionar jornadas, seminarios y espacios de encuentro con el barrio del casco histórico para facilitar el tratamiento de determinados temas, el conocimiento de buenas prácticas de gestión turística y patrimonial. Del mismo modo, también se pueden canalizar las necesidades identificadas en diagnósticos compartidos con ciertos investigadores en estas materias; mejorando la conexión de esta institución con el propio territorio.

Posibles medidas propuestas en este sentido que pueden ayudar a establecer diagnósticos rápidos y medidas de reorientación apuntan hacia el uso tecnológico para la **elaboración de mapas térmicos** que atiendan entre sus criterios e indicadores a factores como **la densidad e intensidad** del turismo sobre ciertas zonas, **la degradación o calidad** de la experiencia a través de las evaluaciones que hace el turista a través de plataformas, **posibles sobrecargas** en las infraestructuras y urbanística, **o daños al entorno** (polución y pavimentos por impacto de autobuses). También destacan el papel que las administraciones e instituciones culturales pueden tener para empezar este cambio necesario hacia la sostenibilidad del turismo en convivencia con la población residente:

“Toledo tiene recursos infinitos... Tanto en el ámbito cultural o artístico como natural... Rutas diferentes se hacen. Se hacen rutas por el Tajo, se hacen rutas por las murallas... Y tenemos ahí

Vega Baja y el Circo Romano, el Cerro del Bú, que al final no se están explotando (...)". (Discurso procedente de grupo de discusión interdisciplinar).

Si bien el número de residentes es importante a la hora de analizar las posibles causas de su despoblación y los diferentes factores que pueden estar incidiendo en ello, algunos análisis procedentes de espacios de participación invitan a valorar **hasta qué punto existe una percepción de pérdida del sentido de barrio** y de las relaciones vecinales que proporcionaban cohesión y un sentido de pertenencia compartido hacia el territorio de convivencia:

"Yo he vivido y he sentido el barrio... Soy del taller del Moro, de Santo Tomé, y he sentido cómo ese barrio, todas esas sinergias que se han ido perdiendo... hasta llegar a un punto en el que Toledo ha perdido su propia identidad". (Discurso procedente de grupo de discusión mixto con profesionales y vecindad)

"Los establecimientos hacían mucho en esa relación. No nos íbamos a los centros comerciales. Íbamos y nos salíamos al fresco.... No, ahora no. Me salgo al balcón, o a fumarme un cigarro. Te he dicho la vecindad, eso para mí era lo primordial. Que ahora no lo hay". (Discurso procedente de representante de Asociación Vecinal).

Resulta significativo que un 42% de las personas encuestadas residentes en Toledo conoce poco o nada de las actividades que realiza el Ayuntamiento desde el área de Turismo y un 48% no ha participado nunca en actividades culturales de la ciudad con fines turísticos. Además, el trabajo que se desarrolla para la protección del patrimonio y la promoción turística en ocasiones se percibe por parte de los profesionales del sector como algo repetitivo que requiere de una mayor apertura a otras iniciativas y modelos que dejen de presentar a la urbe como ciudad museo y avance hacia su consideración como una ciudad viva y diversa, que vaya más allá de sus monumentos y esa vieja imagen fosilizada. También se demanda una mejora en la gestión, mejorando la coordinación e información entre recursos para que no se solapen las actividades y se cuente con una buena agenda compartida con toda la comunidad:

"(...) A pesar de ser arqueóloga a veces me gustaría derribar las murallas para ver si abrimos un poco la mente... Y es que seguimos siendo un reino taifa... Y que las instituciones, entidades, cada una hace sus actividades a la vez sin mirar que no te puedes dividir... Yo creo que lo que hace falta es una buena gestión donde se implique a la comunidad... Esa vieja idea de la ciudad museo, seguimos repitiendo lo mismo durante años y años... No cambiamos". (Discurso procedente de grupo de discusión interdisciplinar).

En este sentido, también se confluye con otros actores sociales del ámbito educativo, social y cultural, desde donde se identifica como reto fundamental para avanzar en la calidad de la oferta educativa y cultural de la ciudad la **coordinación como punto clave para la mejora de los procesos** desde donde además se hace posible no solamente su seguimiento sino también su evaluación, es posible dotar de más **calidad e integralidad a la capacidad del territorio para afrontar sus propios retos, sean del ámbito que sean**. Este cambio de enfoque que pasa de la acción puntual a una preferencia por procesos sostenibles en el tiempo viene a ser considerado especialmente útil para mejorar las respuestas de forma más integral:

"(...) Tenemos una gestión patrimonial desligada, muy desigual, y el problema es ése. Tenemos una sección patrimonial complicada, patrimonio conventual, museístico, que pertenecemos a distintas administraciones, y para eso es necesario un documento de base de la propia ciudad, impulsado por las instituciones responsables de la ciudad (...) pero es que necesitamos aunar esfuerzos en esa gestión y planificación, porque es una de las bases para la restaurar el modelo de turismo, tener en cuenta la cultura". (Discurso procedente de grupo de discusión profesional)

Por otro lado además, si atendemos a ese denominado “*cambio de mentalidad*” o lógicas subyacentes a las prácticas de consumo local, resulta especialmente significativo advertir que una mayoría de las personas que han cumplimentado la encuesta, ante la pregunta de si **se tienen en cuenta criterios de sostenibilidad, medioambientales y/o de calidad al elegir un comercio o un servicio concreto en Toledo**, un 81,6% expresa que suele elegir criterios proximidad y apoyo al pequeño comercio para garantizar los servicios básicos del barrio (véase anexo). Gran parte tanto de los participantes tanto en encuentros como en la encuesta se empiezan a definir por lo tanto **como integrantes de una nueva estrategia global de la que forma parte tanto el futuro del Turismo como de la población local, identificada con pautas sostenibles comunitarias:**

“Falta una estrategia más amplia, que no sé si tiene que ser la estrategia del plan especial del casco histórico o algo que vaya más allá de lo urbanístico, pero ahora mismo lo que está demandando el casco es una estrategia de revitalización que sea capaz de integrar los aspectos turísticos evidentemente porque es un tema clave, pero también con lo que tiene que ver con las demandas vecinales, ese deseo que tenemos de que sea un barrio vivo, que recupere vitalidad, ¿no? Y a ser posible que aquellas personas que quieren vivir en el casco, que son muchas, puedan hacerlo. Pues cuando haya servicios y haya vivienda asequible, condiciones, etc. Y en esa línea habría que trabajar, en una estrategia más amplia que integre todos estos aspectos de vida turística, pero también medioambientales, vivienda, temas de accesibilidad, etc.”. (Discurso procedente de grupo de discusión mixto de profesionales y vecindad).

En los diversos espacios de participación llevados a cabo, aparece **la necesaria revalorización de los paisajes, la fuerza de los lugares con recursos naturales como posibles dinamizadores de nuevos usos y flujos**. En esas nuevas territorialidades, ese nuevo marco de calidad de *soluciones basadas en la naturaleza* pone sobre la mesa de los debates generados otras líneas de trabajo por explorar que conllevan también nuevas identificaciones de perfiles que se presentan como especialmente afines con un turismo defensor del medioambiente, y que también derivan en movimientos de construcción real y simbólica vinculadas con el arraigo al territorio. En este sentido, la percepción existente entre una parte importante de la vecindad apunta hacia la promoción de la calidad de las experiencias tanto de visitantes como de residentes, vinculadas hacia la protección y promoción de más recursos medioambientales que puedan servir a la población local al tiempo que sirva de reclamo para *otro tipo de turistas* o viajeros con gustos e intereses más enfocados hacia el turismo verde.

También existe cierta percepción de inaccesibilidad vinculada al entramado histórico urbano del casco histórico, que en cambio contrasta con los avances que ha supuesto en este sentido contar con dos escaleras mecánicas de acceso y aparcamientos disuasorios en ambas zonas. Igualmente, algunas obras en el entramado urbano reflejan la apuesta por pavimentos únicos accesibles. Pero a pesar de la mejora en la última década en cuanto a la presencia de coches en el centro histórico, la vecindad sigue observando los coches y la falta de peatonalización como un agravante de contaminación sonora y del aire que se respira¹⁵, expresando en diversas ocasiones que se han generado informes sobre la ciudad que han puesto a este barrio en el punto de mira por la contaminación.

¹⁵ <https://toledodiario.es/toledo-avanzara-en-las-restricciones-de-traffic-en-el-casco-historico-es-inexcusable/>

La imagen que se tiene sobre el casco histórico, asociado a la piedra, y la ausencia de espacios con suficiente vegetación destinados a la calidad de vida de la vecindad, dificulta que sea percibido como un barrio pleno y con calidad de vida para el residente:

“Yo creo que sí, que aquí hay una falta de espacios verdes totalmente. El caso es como que vive... la imagen que tenemos es todo piedra... Y vive de espaldas a la senda natural del Tajo que yo creo que es un recurso que no está explotado en ese sentido. No por el turismo ni por los que vivimos aquí. De hecho, es que parece que no se mira al Tajo”. (Discurso procedente de entrevista en profundidad a representante de Asociación Vecinal).

Es importante por lo tanto que **para avanzar en su Turismo Sostenible para la ciudad se mejore en esa consideración del Casco Histórico como barrio**. Si bien es considerado históricamente como una fuente de riqueza para la ciudad, tanto económica como en lo referente a la vida que genera en las calles, actualmente y desde hace años se observa como una necesidad para toda la ciudad llegar a situaciones de **equilibrio entre las prácticas turísticas y esa vida cotidiana** que ya ha incorporado en su sentido de pertenencia el paisaje de su entramado urbanístico con visitantes transitando por él.

En los últimos años ya se ha venido instalando un discurso que apela cada vez más a la revisión del modelo turístico hacia otras fórmulas más sostenibles que pusieran el foco en generar una ciudad para y por la propia vecindad, así como en la necesidad de repensar nuestra convivencia, en otros términos, además de demandar un mayor aprovechamiento de recursos aún sin explorar incluye en la defensa del patrimonio a la propia población local:

“(...) Como profesional del Patrimonio siempre estamos con esto del Turismo Sostenible dándole vueltas y demás y creo que Toledo lo necesita... Y tengo ahora la necesidad de participar por crear una nueva ciudad mejor. Como guía veo que el Turismo que llevábamos... El turismo de masas no va a ningún sitio, yo de hecho me siento mal cuando voy por la calle y no dejo pasar a gente que vive en el casco, y de hecho en estos últimos años, mucho antes de la pandemia nunca había oído quejas de los vecinos directas, pero últimamente ya las empezaba a notar... Con lo cual a mí me dolía como toledana pero también como defensora del patrimonio en este caso, que tenemos muchos recursos, infinitos diría yo, y que al final no los explotamos como deberíamos”. (Discurso procedente de grupo de discusión interdisciplinar).

Desde esta aplicación de nuevas lógicas de crecimiento vinculadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenibles, la ciudad histórica mantiene **importantes retos derivados de la búsqueda de una mayor eficacia en cuanto a la habitabilidad de la viviendas, sus excesivos “fraccionamientos” que limitan la disponibilidad de viviendas amplias para acoger familias, así como en cuanto a la “propia disciplina urbanística para garantizar el deber de conservación de los edificios o el de la edificación de los solares”, así como en términos de eficiencia energética** o la implantación de energías renovables, puesto que “la fotovoltaica en cubierta está vetada por el PECHT incomprensiblemente, pese a que la tecnología permite implantar placas “discretas”. Esta percepción, que se ha hecho evidente en encuentros y aportaciones, se ha venido a reforzar también por algunas respuestas personalizadas de la encuesta (véase en anexo). Y en esta línea, algunos agentes profesionales del territorio proponen incluso crear una posible certificación de calidad propia local relacionada con el desarrollo empresarial sostenible.

Así, se plantea también por parte de algunos profesionales del ámbito de la calidad medioambiental en la ciudad el impulso de **nuevas herramientas de gestión para mejorar la sostenibilidad del tejido turístico de Toledo**. Si bien ya existen algunas dirigidas a la gestión de las empresas como son el distintivo SICTED, la norma ISO 14001 de gestión ambiental, ISO 21401 de sistemas de gestión de la sostenibilidad, ISO 22483 de requisitos para la prestación del

servicio registro de la Huella de Carbono en el Ministerio de Transición Ecológica, EMAS, la Etiqueta Ecológica Europea, certificación en ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible), *SbN* (Soluciones Basadas en la Naturaleza), etc. Unas están más centradas en la calidad, otras en medio ambiente y otras en las tres vertientes de la sostenibilidad: social, ambiental y económica¹⁶:

“(...) desde el punto de vista ambiental hay como dos partes: el río Tajo, los jardines, las zonas verdes, que efectivamente necesitan cierta mejora.... Para luego ya sí, conectar con iniciativas para dinamizarlo y meterlo en circuitos turísticos, porque eso sería de un valor turístico maravilloso y de los vecinos, claro. Y por otro lado diferenciado está todo el tema de calidad ambiental, que es todo el tema de energía, residuos, productos que se utilizan en el sector turístico.... Sería profundizar en esto: el diagnóstico inicial habla de que hay un reto en el territorio y demás, pero falta profundizar más, buscando un análisis de todo eso para actuar y mejorar energía, agua, vertidos, residuos, etc. y conseguir una ciudad verde”. (Discurso procedente de entrevista en profundidad a representante de empresa de calidad medioambiental).

Una de las herramientas más extendidas actualmente en la ciudad es el **distintivo SICTED, dependiente del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo**. Incorporar algunas otras herramientas innovadoras como las *SbN* o “Soluciones basadas en la Naturaleza”, entendidas como “enfoques que utilizan la naturaleza para dar solución a problemas ambientales y sociales”, puede contribuir a mejorar la ciudad considerablemente. Algunos ejemplos de implantación de esta herramienta se pueden encontrar en diversas ciudades españolas donde se han creado corredores ecológicos urbanos, anillos verdes, utilización de determinadas plantas para atraer insectos para el control biológico de plagas de arbolado, etc. Para avanzar en la mejora del Casco Histórico como espacio verde y sostenible, se recomienda la creación de un panel de indicadores de sostenibilidad vinculados con la calidad medioambiental de espacios, servicios y empresas turísticas, de forma que sea posible **medir la evolución del territorio en cuanto a la segregación de residuos, compras a proveedores locales, barreras arquitectónicas, que cuenten con sistema de ahorro de agua o empleo de renovables, la existencia de “rincones verdes” o la presencia de artesanía local garantizada**.

Si tenemos en cuenta que la OMT ubica como una de las claves fundamentales para el turismo sea sostenible la **búsqueda del equilibrio en la distribución de los beneficios económicos, la ciudad tiene en ello un reto importante**. Porque otra cuestión clave que se ha expresado en diferentes espacios de reflexión con profesionales y ciudadanía del territorio ha sido la **percepción de una marcada desigualdad en el reparto de la riqueza que ha generado el Turismo en la ciudad**. Además de esa sensación existente sobre la masificación y alta presión ejercida sobre escasas zonas y monumentos, que nos pone sobre la mesa importantes retos sobre los que avanzar hacia la diversificación y ampliación de zonas y estrategias, esta mirada viene también a confluir hacia lo que se denuncia como procesos de acumulación de poder y riqueza por parte de unos pocos actores.

En este sentido es importante advertir que esa necesaria diversificación y compensación hacia sectores de la población menos privilegiados e incluso vulnerables, también se vincula con el tipo de turismo de queremos y las imágenes ficticias o poco dinámicas que se generan sobre la ciudad y su casco histórico, que impiden en muchos casos que las experiencias turísticas

¹⁶ Información aportada por la empresa toledana INGENIA CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE.

tengan alguna autenticidad¹⁷ en el contacto con la población local que fue reaccionando en momento pre-COVID con más rechazo hacia el visitante

“(...) Así que yo creo que deberíamos buscar esa excelencia, ese punto de la autenticidad que se ha perdido, la economía es muy potente y como dicen Toledo se vende fácil y yo creo ahí está culpa de esto, en que Toledo se vende fácil y no se ha pensado en un modelo estratégico, en un modelo sostenible, sino basado en ganar dinero y claro... pues de una manera fácil, de vender chatarra en todos los sentidos, con los souvenirs, el tema de la hostelería, no sé, yo creo que deberíamos ir a evaluarnos y a ofrecer más lo que es Toledo. Yo creo que la imagen ahora mismo que proyectamos no es la real”. (Discurso procedente de grupo de discusión profesional).

Por otro lado, otra cuestión que ha aparecido a lo largo de todo el proceso participativo como fundamental para la sostenibilidad de la población residente y para la propia calidad del sector turístico es el **tipo de comercio existente y la dinamización comercial como motor económico para el barrio y la ciudad**. Además, cada vez se apunta más hacia las aportaciones que el comercio realiza para la resignificación de espacios comunitarios, las relaciones vecinales, la promoción cultural y su vinculación con el sentido de pertenencia del barrio¹⁸. En el Casco Histórico, desde hace unos años se cuenta con la Asociación de Comerciantes Distrito1 que en esa misma línea de trabajo han propuesto diversidad de planteamientos para la reactivación comercial y vecinal, encaminados a facilitar el alquiler de locales comerciales, compactar la oferta comercial en calles alternativas a la calle principal, e impulsar medidas de embellecimiento del entorno junto a otras iniciativas de recuperación de la memoria colectiva. En esa lógica **de lo que es bueno para el residente es bueno para el turista** este colectivo de comerciantes se distancia también de las prácticas que masifican ciertas zonas del casco y apuestan por medidas para aumentar la población.

En esta misma línea, ciertas voces expresan la necesidad de generar nuevas imágenes de la ciudad que se vinculen mejor con su realidad actual y no únicamente con su historia. Desde este lugar ubicado en la ciudad actual o en su historia más reciente cobra más valor su Patrimonio Inmaterial y sus múltiples opciones como recursos que mejoren la memoria colectiva de la comunidad. No obstante, no parece sencillo salir de ciertas imágenes predominantes sobre la ciudad que terminan coincidiendo con la demanda:

“Desde la ciudad se ha mirado demasiado al pasado, y así no solo no fomentamos ese Patrimonio Inmaterial sino que no fomentamos ni siquiera esas nuevas tendencias, esas nuevas historias que surgen en este caso en el barrio de movimientos culturales o de movimientos juveniles que pasan muy desapercibidos y que nadie les hace caso (...) Me llama mucho la atención eso de la ciudad, la bella ciudad. Pero nunca nos acordamos de la gente que está en esa bella ciudad”. (Discurso procedente de grupo de discusión mixto entre profesionales y vecindad).

¹⁷ Para la OMT el contacto no masificado con la autenticidad de la cultura local se define como un factor fundamental para el Turismo Sostenible. Para entender un lugar, las vías deben ser sus gentes, los valores tradicionales de la comunidad anfitriona, su cultura la arquitectura... Este organismo incide en que sin el respeto hacia la cultura, el turismo no puede ser sostenible.

¹⁸ “Desde hace años, el mercado junto a otros comercios del barrio, se encuentran vinculados a asociaciones vecinales, culturales y laboratorios ciudadanos ligados al urbanismo participativo. Se generan, como hemos visto, una serie de eventos y acontecimientos que contribuyen a revitalizar la actividad comercial y cultural del barrio, y empieza a ser atractiva para población de zonas (...)”. En Daniel Batista Torres (2019), El mercado como pieza clave para la resignificación urbana. Trabajo Fin de Grado presentado en la Universidad Politécnica de Madrid. Disponible en: http://oa.upm.es/55841/1/TFG_Batista_Torres_Daniel.pdf

En este sentido es importante advertir algunos resultados significativos extraídos de la encuesta: la mayor parte de las respuestas sobre la relación entre Patrimonio Inmaterial y Turismo consideran que **mejorar el conocimiento y la protección del Patrimonio Inmaterial de la ciudad podría aportar nuevas estrategias turísticas por explorar** (el 54,3%) al tiempo que se perciben **más esfuerzo en lograr una preservación y conservación del Patrimonio Material que del Inmaterial (un 52%: resultados primera encuesta).**

Vinculando el **Turismo con el Objetivo Estratégico 6 de la Agenda Urbana**, se hace importante reflexionar sobre la **capacidad inclusiva del Turismo tanto con respecto al visitante como para el residente**. En muchos casos, el acceso a los recursos culturales de la ciudad, así como a Museos¹⁹ o Monumentos, bienes de interés material o inmaterial, tiene aún mucho margen de mejora. Y esto se refleja tanto en el barrio como en la relación que personas y colectivos de otras zonas de la ciudad mantienen con el Casco Histórico y sus recursos artístico-culturales:

“A veces damos por hecho la accesibilidad de las cosas. Damos por hecho que la gente puede acceder en igualdad de condiciones a este Patrimonio (...) Pero hay muchas personas que no tienen acceso a esta realidad y hay un componente de clase bastante importante en esto del Turismo. Y hay gente de otros barrios que nunca visita el Casco ni sus monumentos, o que no lo ha hecho nunca”. (Discurso procedente de grupo de discusión interdisciplinar).

A partir de la visibilización que los problemas que la masificación turística ha puesto sobre la mesa, se ha comenzado a hablar de **la necesidad de cambiar tanto la calidad del Turismo como la cantidad de turistas que visiten la ciudad**, hablando sobre un cambio que se considera también necesario en el **perfil, más formado e interesado en una experiencia de mayor calidad**. Este enfoque plantea de por sí **importantes retos de inclusividad** atendiendo a ese componente de clase que puede construir un relato elitista sobre el Turismo en la ciudad, y que puede requerir de medidas que compensen y **garanticen la accesibilidad del hecho turístico como oportunidad educativa para la propia población local**. Esta falta de conexión de la ciudad histórica amurallada con el resto de barrios, que no está sabiendo despertar interés hacia su propia cultura como posible motor de transformación social, se observa como un camino inevitable además para no hacer tan dependiente al territorio de turismo externo:

“Yo estos días escuchando mucho el hecho de decir que queremos un turismo cultural para élites culturales, porque se habla mucho del nivel cultural del visitante... Y a mí me preocupa que entendamos que el camino tiene que ir por hacer un Turismo inaccesible, ¿no? Porque para todos estos colectivos que muchas veces ni conocen la ciudad... Esto pasa en Toledo, en nuestra propia ciudad pasa eso. Cómo vamos a plantearnos un turismo externo, atraer turistas externos, si mucha gente de nuestra ciudad ni siquiera conoce bien todavía el casco”. (Discurso procedente de grupo de discusión mixto de profesionales y vecindad).

Esta fuerte dimensión inclusiva y educativa que puede adquirir la práctica turística a su vez se encuentra muy relacionada con el **concepto de ciudadanía** y el tipo de gobernanza que manejemos (OE.10). Hasta qué punto se cuenta con toda la diversidad de actores existentes en

¹⁹ En los encuentros también se ha hecho mención a los Museos públicos en su papel deficitario de conexión no sólo con el turismo sino con la población local. En especial se habla del Museo de Santa Cruz, aludiendo a su *“papel como institución abierta a la sociedad y su desarrollo, hoy inexistente, y a la necesidad de mejorar esta institución tan obsoleta, inactiva, y olvidada”*. Así, una participante expresa que *“así como el Sefardí y el Greco sí han generado actividades para vecindad con temas toledanos... en el otro extremo está el Santa Cruz que ni siquiera exhibe piezas arqueológicas tan importantes para construir nuestras señas de identidad...”*.

el territorio, desde sus diferentes ámbitos de actuación, para elaborar estrategias turísticas contando con miradas interdisciplinares aportadas por instituciones, profesionales y vecindad. En diferentes espacios reflexivos conjuntos, se ha visto la **necesidad de conformar planes y estrategias intersectoriales** en donde se conecten de forma clara las políticas de vivienda, empleo, educación, cultura, servicios sociales, etc., con el desarrollo de un Turismo Sostenible si se quiere obtener mayor éxito y complementariedad.

Otra cuestión que se ha detectado en los encuentros y grupos de trabajo ha sido la **necesidad de mejora de la formación, comunicación e información sobre recursos turísticos en la ciudad y el trabajo en red con instituciones, profesionales y ciudadanía**. Diferentes y variadas han sido las demandas hacia una mayor producción gratuita de planos, una señalización cuidada, armoniosa con el respeto al patrimonio y accesible, que garanticen nuevas vías de conocimiento de la ciudad, así como la necesidad de contar con un Plan de Comunicación Turística que mejore la fluidez de información entre los distintos agentes y sea articulado en forma de Agenda Compartida con programación anticipada de acciones a corto, medio y largo plazo. La mayor parte de los actores consultados plantean la especial necesidad de articular las acciones fruto de un proceso de reflexión previa, donde la ciudad pueda alejarse de lo puntual y aproximarse hacia una mayor profundidad, calidad y coordinación de las actuaciones:

“Respecto a esa imagen de ciudad museo fosilizada, precisamente es lo que hay que enterrar, o desmitificar, para reconvertir la identidad cultural de Toledo al tiempo que vivimos, y lo que buscamos: una ciudad cultural viva, de referencia para este sector del turismo: esto se consigue con una buena gestión del patrimonio, coordinada, con proyectos museológicos pensados, seleccionados, que no tienen por qué ser solo patrimonio multicultural y monumental; a mi juicio, es una de las claves para cambiar ese modelo obsoleto de turismo con el que hemos ido “malviviendo” hasta la fecha...mención aparte un nuevo modelo de negocio basado en una economía local, más sostenible”. (Discurso procedente de grupo de discusión profesional).

Este Plan de Comunicación además según algunos actores del territorio debe vincularse con la creación de una **plataforma común para compartir información entre “los diferentes integrantes de un nuevo sistema de destino inteligente”**. Ello nos sirve para adentrarnos en una necesidad muy identificada y definida desde instituciones culturales y profesionales del sector, que precisa de una **fuerte estrategia de digitalización y marketing digital para maximizar el impacto de la inversión en publicidad y una mejor medición del retorno de la inversión**. Se considera que ello está muy relacionado con la sostenibilidad de la gestión de los destinos y con la necesidad de afrontar ese turismo masivo que tanto malestar genera en el residente. En este sentido, se hace énfasis también al análisis de datos que conllevaría esta digitalización del sector para garantizar una buena gestión que asegure un enfoque de desarrollo sostenible, y también podrían ayudar a mejorar la percepción de seguridad del turista (importante en los tiempos COVID en los que estamos). Así, **los procesos de masificación del destino podrían hacerse frente con herramientas tecnológicas que permitan nivelar las llegadas y salidas e incluso pronosticar con tiempo posibles aglomeraciones**.

Además de estas propuestas centradas en mejorar tanto las herramientas tecnológicas como el análisis de los datos que podrá generar, ha resultado muy interesante en los diferentes grupos de trabajo que algunas propuestas van encaminadas a poner en valor las apreciaciones del visitante como **visión externa de la ciudad para su mejora y control de calidad de sus infraestructuras/instalaciones/servicios públicos**. Esto nos permite además observar estas propuestas pensadas en y desde el turismo para que confluyan con el interés de la población

local, ayudando a mejorar servicios o instalaciones públicas (colocación de pérgolas, baños públicos, estado de senda ecológica, entoldado en verano, tráfico y movilidad, necesidad de espacios verdes, mejora accesibilidad urbanística). Esto permite avanzar en esa consideración del **turista como posible activo externo para el control de calidad no sólo de servicios privados, sino también del propio ecosistema generado para un destino inteligente.**

En general, tanto en los grupos de discusión, de trabajo y en los resultados obtenidos en la encuesta, se valora como oportuna la aplicación de una **tasa turística** como algo positivo para ayudar a visibilizar la repercusión directa positiva que el turismo puede dejar en la ciudad, así como otras medidas propuestas para incentivar la residencia en el casco histórico y también el comercio de proximidad en éste y otros barrios.

- **Objetivos/retos y líneas estratégicas que plantea el Plan Estratégico de Cultura Sostenible para dar respuesta a los principales retos detectados en el diagnóstico en alineación con la AUE.**
- La línea estratégica 1 del Plan de Turismo Sostenible: ***Toledo, nuevo referente social, cultural y medioambiental para un turismo sostenible***, plantea desarrollar una mirada interdisciplinar en el desarrollo de la actividad turística en la ciudad, implicando de forma intersectorial a otros ámbitos de actuación fundamentales para el desarrollo sostenible de la ciudad desde una mirada más integral del turismo en conexión transversal con políticas urbanísticas, de vivienda, sociales, medioambientales, educativas y culturales. Esta transversalidad viene a reforzar aquella defendida por la propia Agenda Urbana Española.
- **También dentro de esta línea se plantea como objetivo general 2** mejorar la **participación e implicación de la ciudadanía** en las estrategias de promoción turística de la ciudad, conectando sus objetivos con el desarrollo comunitario de los barrios, especialmente con la población residente del Casco Histórico de Toledo. Ello supone conectar esta estrategia de sostenibilidad turística (OE7) con la participación y un nuevo modelo de gobernanza (OE10). Igualmente, mejorar la calidad de las experiencias diversificando las imágenes turísticas de la ciudad y las fuentes con las que construir las mismas, conectando mejor con el Patrimonio Inmaterial así como el potencial que nuestra sociedad, diversa e intercultural presenta, hace que el Turismo Sostenible se implique de forma directa en la cohesión social territorial (OE6).
- **La línea estratégica 2: Toledo, Destino de un Turismo Inteligente**, supone implementar una estrategia de promoción económica (OE7) basada en criterios e **indicadores de sostenibilidad** contruidos con la participación de la comunidad (OE10 y 6), que pueda ser evaluada y sometida a seguimiento, y que además incorpore un **Plan de Comunicación e Información para la Calidad Turística** y una **estrategia de transformación digital del sector**, con herramientas tecnológicas para la promoción turística de la ciudad que faciliten su gestión inteligente como destino (OE9).

- De todo ello podemos deducir que este Plan se encuentra muy alineado con los planteamientos de la agenda y especialmente con algunos de sus objetivos estratégicos: 1, 2, 6, 7, 9 y 10.

- **Análisis cualitativo de la situación de la ciudad según los parámetros de la AUE**

- Análisis cualitativo desde la agenda urbana: impulsar y favorecer la economía urbana.

A continuación, se exponen cada una de las líneas de actuación que recogen los Objetivos Específicos 7.1 y 7.2 pertenecientes al Objetivo Estratégico **7. Impulsar y favorecer la economía urbana**. Se llevará cabo un análisis sobre políticas, planes, acciones y estrategias implementadas o propuestas en el municipio a través de las propias herramientas e instrumentos locales, observando hasta qué punto pueden resultar de utilidad para afrontar los retos lanzados por la Agenda Urbana Española.

OE7. Impulsar y favorecer la economía urbana

OE7.1. Buscar la productividad local, la generación de empleo y la dinamización y diversificación de la actividad económica.

Este objetivo se aborda en la ciudad a través del Pacto o Acuerdo por el Desarrollo Económico y el Empleo se firma en mayo de 2016 por el Ayuntamiento de Toledo, FEDETO, CCOO, UGT, la Cámara de Comercio y la Universidad de Castilla-La Mancha, que nace con el fin de impulsar el desarrollo socioeconómico de la ciudad con la colaboración de todos los agentes sociales implicados.

Una de las principales acciones impulsadas por los integrantes del Acuerdo es la implantación de una Oficina de Promoción Económica y Atracción de Inversiones que sirva como punto de encuentro físico y virtual entre empresarios, trabajadores, autónomos y comerciantes. Este espacio común queda materializado en dos líneas de actuación: la atracción de empresas a nuestra ciudad y potenciar la competitividad de las empresas ya instaladas en Toledo.

Su objetivo es el de ofrecer respuestas rápidas y eficaces que agilicen la conexión entre las empresas y la Administración Local.

Ámbitos de actuación:

- Información y asesoramiento para iniciar una actividad económica o para la consolidación de empresas de funcionamiento.
- Facilitar la relación del Ayuntamiento con empresas, autónomos y emprendedores en todos los temas que les puede afectar (obtención de licencias, permisos y fiscalidad municipal).
- Acompañamiento y servicios complementarios.

- Colaboración directa con las empresas. Recoger y canalizar las demandas hacia la administración.
- Colaboración con organismos sobre actividad económica del territorio.

Objetivos:

- Coordinar las distintas instituciones firmantes del pacto de desarrollo económico y empleo de la ciudad de Toledo.
- Elaborar propuestas y proyectos de captación de fondos, ayudas e inversiones.
- Apoyo a los emprendedores, empresas y comerciantes
- Promoción y fomento de nuevas ideas y asesoramiento técnico
- Organización y promoción de cuantas jornadas, mesas, y convocatoria de estudios sean necesarias en la ejecución de la actividad.
- Mejorar la capacidad de desarrollo económico de la ciudad de Toledo.
- Crecimiento de empleo de calidad, acompañando, informando y orientando a los desempleados en el proceso de búsqueda de empleo

7.1.a Introducir las medidas necesarias para coordinar la ordenación territorial y urbanística con la planificación sectorial de las actividades económicas, con estrategias específicas para los pequeños núcleos de población y otros núcleos con tendencia a la despoblación.

El avance del POM propone diferentes desarrollos, residenciales e industriales, desde una perspectiva integral que atienda a las necesidades de desarrollo económico de la ciudad.

Se considera dentro del área económica del Ayuntamiento que una vez que el POM esté más avanzado habría que crear una Mesa o Estrategia de Desarrollo Industrial y Diversificación, donde se otorgue especial relevancia al desarrollo tecnológico y a aquellos sectores con posibilidad de futuro, tales como el biosanitario, medicamento, espacio tecnológico.

Ello supone también una revisión de las ordenanzas municipales.

7.1.b Favorecer actuaciones que permitan diversificar la estructura productiva y generar oportunidades de empleo que garanticen la calidad de vida.

EL Diagnóstico Compartido de Turismo plantea precisamente la necesidad de superar el monocultivo del Turismo. También, se vincula con la necesidad de impulsar una estrategia verde para residentes y visitantes a través de la mejora de espacios naturales de la ciudad que permitan mejorar la calidad de vida. Al mismo tiempo, aparece como estrategia clara tanto en la estructura productiva como en la necesidad de diversificar fuentes, actores y estrategias.

7.1.c Adelantar medidas que tengan en cuenta la pérdida de empleos previsible por la robotización inminente de muchos procedimientos.

No se está atendiendo esta pérdida de empleos: dentro del Ayuntamiento, se considera que el proceso de digitalización y mecanización de los procedimientos de la administración electrónica sirven para reforzar y mejorar la calidad de los mismos, puesto que los puestos de

trabajo destinados a estas tareas se dedican a otras cuestiones importantes que favorecen un mayor control, conocimiento y seguimiento de actuaciones no llevadas a cabo con anterioridad.

Fuera del Ayuntamiento, se carece de datos en este sentido y por lo tanto de posibles medidas. Sí se considera que el comercio web está teniendo impacto en las prácticas de consumo locales, afectando de esta manera en las dificultades de supervivencia del comercio de proximidad en el casco (por lo que ya no se trata únicamente de la turistificación como factor destructor de este tipo de comercio; también hay que considerar estas otras dinámicas).

7.1.e Garantizar la compatibilidad de las actividades económicas con los tejidos residenciales para generar empleo y mejorar los tejidos productivos y, en su caso, flexibilizar los instrumentos de ordenación urbanística para poder responder a la demanda real.

El nuevo avance del POM se plantea esta necesidad de compatibilidad entre territorio residencial y de actividad económica, flexibilizando los usos y adaptándolos a la demanda y prácticas actuales existentes. Además, diferentes documentos como el PMUS y la EDUSI también contemplan esta necesidad, con el doble objetivo de reducir los desplazamientos y mejorar la productividad interna.

7.1.f Fomentar la innovación, el uso de las nuevas tecnologías y el conocimiento para lograr una actividad económica competitiva y una mayor oferta de empleo.

Tanto la EDUSI a través de proyectos de Smartcity, como diferentes acciones formativas llevadas a cabo por el Ayuntamiento de Toledo y los Planes de Empleo, y el Plan de Transformación Digital contempla nuevos sistemas de construcción de conocimiento sobre la actividad económica que permitan mejorar las estrategias y la capacitación territorial.

La precarización laboral del sector se aborda en el Diagnóstico de Turismo Sostenible, proponiendo como medida la constitución de un Observatorio que permita mejorar el conocimiento del sector y la calidad del empleo.

7.1.h Favorecer las actividades económicas en el ámbito rural y la producción local, la alimentación de proximidad -para lograr la máxima interconexión entre los ámbitos rural y urbano- y tratar de limitar al máximo el transporte de los alimentos para consumir menos recursos y favorecer la alimentación de temporada más sana y medioambientalmente más recomendable.

Se puede ampliar la marca de *Hecho en Toledo* a otros productos. Sería exportable a otros aspectos de la ciudad. Tiene que salir del tejido productivo.

7.1.i Incentivar el sector primario como recurso económico de los municipios con valores agrológicos significativos.

Se observa desde diferentes áreas municipales y desde los espacios de participación ciudadana la vinculación que el sector primario puede tener con el uso histórico de las vegas como zonas de huertas y cultivo. En este sentido, algunos colectivos de la ciudad vinculan este valor patrimonial del paisaje con la necesidad de incentivar este uso primario también como

recurso económico. Se enfatiza en que algunas empresas de hostelería como Adolfo se distinguen por el uso de agricultura ecológica.

7.1.j Potenciar la riqueza del tejido asociativo y crear una estructura de colaboración implicada en el barrio o área urbana lo más amplia posible.

Los comercios de proximidad y sus asociaciones de comerciantes, así como las organizaciones locales como FEDETO o la Cámara de Comercio forman parte de la Mesa de Empleo.

Desde el área de promoción económica municipal se observa **como principal potencial del Ayuntamiento su papel como figura coordinadora de los diferentes agentes sociales del municipio**, puesto que se carece de competencias en materia de economía y empleo (“eres un ejecutor de políticas ejecutadas fuera y se aplican aquí”), y sólo pueden materializar y concretizar programas y proyectos de la administración regional, como los Planes de Empleo Regionales. Así, **observan la Mesa de Empleo (Programa Toledo Comunitario)** como una herramienta clave desde la que potenciar el tejido asociativo y generar relaciones colaborativas en los barrios y la ciudad para dar respuesta a los retos que se vayan definiendo entre todas/os.

Se han llevado a cabo acuerdos como el Convenio con la ONCE, Universidad Laboral, con Monte Madrid, con CECAP (emprendimiento social), etc.

7.1.k Fomentar la economía social: el asociacionismo, las sociedades laborales, las cooperativas y las mutualidades que persigan intereses generales.

Toledo ha sido capital **Capital Europea de la Economía Social** en el año 2020, llevando a cabo diferentes actuaciones para visibilizar y promover a estas entidades sociales y empresas. Al mismo tiempo, “se intenta favorecer el asociacionismo de pequeños comerciantes”. Se les informa y cuida para que se integren desde la **oficina de promoción** (Sisebuto). Posibilidad de estudiar los incentivos para la apertura de pequeño comercio en los barrios.

Feria Navideña en la plaza de Zocodover; organizada a través del asociacionismo. Existe una pequeña **línea de subvenciones para programaciones de promoción comercial**. Sacar una línea de subvenciones para campañas anuales, incentivo para la auto-organización y planificación. Recuperar líneas de subvención encaminadas a.

7.1.l Generar espacios atractivos para la actividad económica y el comercio local y reservar espacios para la comercialización de productos locales.

Vinculación de la **Estrategia Artesanía Local**. Desde el área de promoción económica, se observa como potencial específico la rehabilitación y el campo de la artesanía local. En cambio, se considera que el tejido productivo está muy envejecido, va a desaparecer, con una cualificación muy alta, que “se nos escapa de las manos por no ser capaces de hacer un buen planteamiento formativo”. Algunos sectores de la artesanía local están desapareciendo, “eran sectores muy potentes, que a Toledo se le demanda esto y es necesario... Menos restaurar y más conservar. Estamos perdiendo personal. Nadie se está ocupando de recuperar esto...”

En el análisis técnico del área se vincula esta cuestión con la dimensión etnográfica y cultural, observando que puede convertirse en un yacimiento de empleo: “Damasquinado, estuco de

fachadas, forja de balcones... En los Planes de empleo se hace formación básica, pero son 6 meses (45-50 años) y eso no permite la cualificación requerida y la salida en serio al mercado laboral". Se observa la necesidad de construir nuevos procesos formativos en este ámbito para población más joven que acabe obteniendo una buena cualificación para un nicho laboral que podría tener más futuro".

Así, se observa que "Toledo tiene una vocación de centro de formación en oficios de restauración/rehabilitación, artesanía y oficios en peligro que cuentan con una tradición muy fuerte".

Se plantea la posible vinculación de estas capacitaciones con la promoción de la Marca Hecho en Toledo, poniendo como ejemplo un proyecto de la asociación de espaderos para autentificar la técnica de ejecución de las espadas. Mercado concreto con su número de registro. Cada vez hay "más de eso y menos de los otros". Importancia del poder simbólico de estos productos.

Por lo tanto, se propone como vía de trabajo para el Plan de Acción Local la revitalización del sector artesanal-patrimonio inmaterial a través de la formación, y vinculando estas acciones con la idea ciudad creativa, que supondrá una línea estratégica del Plan de Sostenibilidad Turística.

7.1.m Prever y fomentar espacios de trabajo flexibles (coworking) en el centro de las ciudades, tanto por su capacidad de atraer a nuevos emprendedores, como por abaratar el precio del alquiler convencional de las oficinas.

Se cuenta con un espacio de coworking en el Polígono de Toledo. Lo gestiona la Cámara de Comercio y en Alcázar. Alguno privado, y el vivero de empresas. No obstante, es una fórmula poco explorada en general en la ciudad.

7.1.n Crear bases estadísticas municipales que permitan a las ciudades tener un mejor conocimiento de las dinámicas económicas locales.

Observatorio de Turismo contemplado por el Plan de Sostenibilidad Turística: el diagnóstico identifica la necesidad de construir datos sobre las dinámicas económicas locales, la ciudad carece de este tipo de análisis y de observatorios.

Observatorio de Comercio de CLM, en el que están representados, además del Gobierno regional a través de la consejera de Economía, Empresas y Empleo, Patricia Franco, y de la directora general de Turismo, Comercio y Artesanía, Ana Isabel Fernández; la Federación Española de Municipios y Provincias de Castilla-La Mancha (FEMP); los colegios de agentes comerciales; las Cámaras de Comercio de la región; CECAM; UGT; CCOO; la organización de empresas de supermercados de la región, ASUCAM; la Asociación Nacional de Grandes Empresas de Distribución, ANGED; las organizaciones de consumidores y usuarios; y la Asociación Española de Economía Digital.

7.1.o Conseguir una estrategia de estandarización en los datos que consiga un acceso real y efectivo a la información que pueda ser relevante para los ciudadanos. Ello significa jerarquizar los datos de manera homogénea para que puedan cruzarse en sus respectivos niveles (nacional, autonómico y local) en el espacio y en el tiempo.

Tanto el Diagnóstico Compartido como el Plan de Turismo plantean la necesidad y constitución de un Observatorio de Turismo Sostenible de la Ciudad, donde se puedan construir los datos comparativos que actualmente no se manejan en la ciudad para la toma de decisiones.

Tanto el área de promoción económica como el de transparencia están trabajando en la estandarización de datos y procedimientos, así como en un proceso de transformación digital. Se plantean dificultades en la jerarquización, puesto que únicamente el área de contabilidad cuenta con una jerarquización efectiva. Alcanzar este objetivo de forma homogénea entre las diferentes áreas supone una tarea compleja, aunque el sistema de información ya forma parte de plataformas y herramientas de trabajo multinivel. Igualmente el área de transparencia plantea como objetivo continuar avanzando en la normalización de procedimientos según estándares de calidad y accesibilidad.

7.1.p Garantizar la correspondencia entre la prestación de los servicios municipales con la suficiencia financiera local a través de la elaboración y seguimiento de informes de sostenibilidad económica.

Todos los servicios y proyectos del ayuntamiento deben contar con su informe de sostenibilidad económica.

7.1.q Adelantar medidas que tengan en cuenta la pérdida de empleos previsible por la cuarta revolución tecnológica. Especialmente por la derivada del comercio electrónico.

Tanto el diagnóstico de Cultura como el de Turismo plantean esta dificultad, acentuada por la situación de crisis sanitaria, en donde el impacto ha sido muy significativo. Pero esto finalmente no se traduce en la puesta en marcha de medidas concretas para atender los efectos de la cuarta revolución tecnológica.

7.1.r Fomentar la conciliación laboral y la igualdad de oportunidades en el acceso al trabajo.

II Plan de Igualdad entre Mujeres y Hombres. Así, este plan recoge que “La dimensión transversal de las acciones de igualdad se acompaña con una alusión directa a la introducción de la perspectiva de género en las políticas sectoriales que conforman las acciones del gobierno municipal, tales como el empleo o la planificación urbana y local”. Desde el **Centro de la Mujer de Toledo** se realizan programas de intervención en distintas áreas funcionales, tales como jurídica, psicológica, de empleo y creación de empresas. Así, dentro de las áreas de intervención, se plantea la **línea 2.1. Promoción económica y empleo.**

El Diagnóstico de Turismo expone una precarización laboral del sector que podría afectar en mayor medida a las profesionales. Igualmente, el de Cultura plantea la necesidad de trabajar tanto la dimensión etaria como de género de forma transversal.

Plan Corresponsables: puntos de conciliación municipal vinculados a diferentes programas y proyectos municipales.

Ayudas municipales específicas para la conciliación familiar impulsadas desde el área de Servicios Sociales.

OE7.2. Fomentar el turismo inteligente, sostenible y de calidad y los sectores clave de la economía local.

Tanto el Diagnóstico como el I Plan de Turismo Sostenible contiene esta necesidad de cambio de modelo en la ciudad y fomentar su papel como sector clave para la economía local.

7.2.a Impulsar la realización de diagnósticos y planes de acción de destino turístico inteligente para la mejora de la sostenibilidad y la competitividad de los destinos turísticos.

Se ha llevado a cabo un diagnóstico participado y un **Plan de turismo sostenible** que atiende precisamente a la mejora de su sostenibilidad local. Este plan contempla una fuerte estrategia en este sentido, materializada a través de señalética inteligente y oficina inteligente (Reddti), así como otras medidas medioambientales, de marketing digital y digitalización de la oferta turística, entre otras acciones, encaminadas todas ellas a mejorar la sostenibilidad y competitividad.

7.2.b Promover la aplicación de normas públicas UNE y sistemas de distinción en materia de calidad turística o de mejora de la gestión turística como la Q de Calidad o el SICTED (Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos) o el distintivo de Destino Turístico Inteligente.

Toledo cuenta con un amplio recorrido en el trabajo por la mejora de la gestión turística del **Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos (SICTED)**, implicando a los diferentes actores y empresas del sector en un proceso de mejora integral.

7.2.c Realizar planes turísticos que tengan una visión integrada en la que se recojan acciones a largo plazo y en los que se permita participar de manera efectiva a las comunidades locales.

En el año 2021 se llevó a cabo un Diagnóstico Compartido con un amplio proceso reflexivo y de participación que contó con instituciones, profesionales y vecindad que sirvió de base para la elaboración de la propuesta del **Plan de Sostenibilidad Turística** aprobado por el Ministerio. Pero además de este desarrollo específico, el proceso sirvió para la elaboración de un Plan más general y a largo plazo de ciudad acordado con los principales agentes sociales.

El seguimiento de dicho plan pretende llevarse a cabo a través de la **Mesa de Cultura y Turismo de la ciudad de Toledo**, enmarcada dentro del **Programa Toledo Comunitario**.

Actuación nº. 12 del Plan de Sostenibilidad Turística:

Plan de comercialización y distribución del nuevo producto “Toledo”, Teniendo en cuenta la estrategia de segmentación y definición del público objetivo y tras haber desarrollado los nuevos productos que completarán la oferta de valor de la ciudad:

- Incorporación del entorno natural y del río Tajo.
- Productos de proximidad y km0.
- Definición del programa de experialización .
- Nuevo producto MICE.
- Recuperación de espacios y productos nocturnos.

Es necesaria una nueva estrategia de comercialización y distribución del nuevo producto “Toledo” que quiere diferenciar a la ciudad, será necesario por tanto un plan que defina:

- Objetivos de comercialización, nuevos canales de distribución
- Debilidades, amenazas, fortalezas, y oportunidades para cada producto y tipo de clientes

Identificación de intermediación turoperada y no turoperada.

7.2.d Impulsar el turismo urbano sostenible que gestione los flujos de visitantes y la capacidad de carga de los espacios históricos, evitando el efecto de masificación, que sea respetuoso con el patrimonio cultural y que garantice el equilibrio entre el turismo y el bienestar para las comunidades receptoras.

El I Diagnóstico y Plan de Turismo Sostenible precisamente está enfocado a mejorar la convivencia generando un diálogo sostenido (a través de la mesa) y aportando una serie de medidas conectadas con los Planes de Ordenación Urbana y de Vivienda y Rehabilitación, que permitan a la vecindad del Casco Histórico acceder a servicios y recursos comunitarios en igualdad de condiciones a otros barrios (vivienda, comercio, zonas verdes, deportivas y de participación social), a la vez que se desarrollen medidas de diversificación turística que disminuyan la presión sobre ciertas zonas.

- En el Plan esto se materializa de diferentes maneras, pero especialmente en la línea estratégica 1, TOLEDO, NUEVO REFERENTE SOCIAL, CULTURAL Y MEDIOAMBIENTAL PARA UN TURISMO SOSTENIBLE, **OBJETIVO GENERAL 2:** mejorar la participación e implicación de la ciudadanía en las estrategias de promoción turística de la ciudad, conectando sus objetivos con el desarrollo comunitario de los barrios, especialmente con la población residente del Casco Histórico de Toledo.
- También se contemplan algunas cuestiones relacionadas con ello en el resto de líneas, especialmente, en el **Objetivo específico 3.3:** Poner en marcha acciones que diversifiquen los espacios visitados y las rutas generadas para evitar la masificación y recorridos únicos.

7.2.e Regenerar y reconvertir los destinos turísticos maduros para dotarlos de unos estándares de calidad actuales.

Proceso reflexivo participado para regenerar la imagen de Toledo como destino vinculado a la sostenibilidad y la calidad.

Así, el diagnóstico plantea la necesidad de “nuevas herramientas de gestión para mejorar la sostenibilidad del tejido turístico de Toledo. Si bien ya existen algunas dirigidas a la gestión de las empresas como son el distintivo SICTED, la norma ISO 14001 de gestión ambiental, ISO 21401 de sistemas de gestión de la sostenibilidad, ISO 22483 de requisitos para la prestación del servicio registro de la Huella de Carbono en el Ministerio de Transición Ecológica, EMAS, la Etiqueta Ecológica Europea, certificación en ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible), SbN (Soluciones Basadas en la Naturaleza), etc. Unas están más centradas en la calidad, otras en medio ambiente y otras en las tres vertientes de la sostenibilidad: social, ambiental y económica”.

7.2.f Apostar por la cultura, la gastronomía y los productos locales como recursos propios y existentes.

En ambos diagnósticos (Turismo y Cultura) se observa la necesidad de vincular la estrategia cultural a la turística, vinculando y reforzando productos locales culturales que se conviertan en nuevas referencias nacionales e internacionales. La web de Toledo Patrimonio de la Humanidad enfatiza tanto en su típica gastronomía como en sus productos. Algunas estrategias de impulso económico se llevan a cabo mediante el impulso de jornadas diversas en la ciudad, mercadillos o campañas en colaboración con comerciantes y hosteleros de la ciudad.

Actuación nº. 11 del Plan de Sostenibilidad Turística:

Toledo ciudad creativa, consistente en un impulso de una nueva área comercial en el Casco Histórico dirigida al turismo arte y artesanía, compras y actividades culturales en el eje de Corral de Don Diego, Calle Tornerías, Plaza Mayor en torno al Centro Regional de Artesanía que el Gobierno de la Mezquita de Tornerías. Se plantean las siguientes acciones

- Centro de Excelencia de Artesanía. Un centro público-privado, en una instalación municipal, desde el que poder desarrollar acciones de formación superior en artesanía. También actuaciones investigación y difusión.
- Actuaciones complementarias de regeneración de barrios en la zona como distrito del talento, a cargo del Consorcio y Ayuntamiento:
 - o Restauración Salón Rico,
 - o Rehabilitación Corral Don Diego como plaza de las Artes
 - o Recuperación plaza mayor para mercadillos de antigüedades, productos bio, artesanía etc.
- Adhesión a la Red de Ciudades creativas de la UNESCO

7.2.g Desarrollar planes de marketing turístico que tengan como objetivos primarios los perfiles de turistas de calidad, de alta rentabilidad en el destino urbano que visita, y con un nivel cultural que permita valorar el patrimonio de la ciudad.

Según recoge el Diagnóstico Compartido, “todo apunta a que el **futuro del marketing del destino se orientará más hacia los perfiles psicográficos que a esa masa generalizada por edad y nacionalidad, cuestión que se piensa clave en el crecimiento y sostenibilidad de la práctica turística**. Así, por ejemplo, se incide en la necesidad de incorporar nuevas estrategias orientadas hacia perfiles diferentes como los visitantes recurrentes, de negocios de alto y bajo impacto, perfiles académicos vinculados con la celebración de grandes Seminarios y Congresos Internacionales, segmentos poco explorados que pueden contribuir más y mejor a la vida cultural y a la diversidad de la ciudad (jóvenes empresarios, grupos creativos o artísticos, colectivo LGBTB)”.

También se recoge en este documento que “Se observa por parte de algunas entidades sociales en este sentido importante el marketing dirigido a la población local en toda su diversidad”. Asimismo, se observa como necesidad prioritaria un “Plan de Comunicación que según algunos actores del territorio debe vincularse con la creación de una plataforma común para compartir información entre “los diferentes integrantes de un nuevo sistema de destino

inteligente”. Ello nos sirve para adentrarnos en una necesidad muy identificada y definida desde instituciones culturales y profesionales del sector, que precisa de una fuerte estrategia de digitalización y marketing digital para maximizar el impacto de la inversión en publicidad y una mejor medición del retorno de la inversión”.

7.2.h Conseguir la desestacionalización del turismo, revalorizando los recursos que fomenten el equilibrio socio-territorial, creando nuevas categorías de producto que sean capaces de operar todo el año.

En la ciudad de Toledo según refleja el diagnóstico compartido se ha logrado avanzar mucho en la desestacionalización del turismo, pero aún se considera que se debe mejorar en las pernoctaciones, puesto que ello iría asociado a un tipo de turismo cultural de mayor calidad. Esto también se vincula con una mejora en la oferta cultural de la ciudad y una mayor diversificación que conecte con otras categorías de producto.

Actuación nº. 10 del Plan de Sostenibilidad Turística:

Creación y adaptación producto MICE. Capacidad de crecimiento en turismo MICE, a través de la refundación de la Fundación Toledo Ciudad de Congresos, incorporando además una Film Comisión. Toledo cuenta con un Convention Bureau, cuyo objetivo es captar reuniones, jornadas, viajes, congresos, etc. actuando como interlocutor entre empresas y organismos.

La actuación consistiría en:

- Revisar el producto MICE.
- Crear una oficina de Congresos
- Inventariar las empresas dedicadas a este tipo de turismo.
- Actualizar e integrar la oferta alineándola con el nuevo posicionamiento.
- Adaptar los espacios a este tipo de turismo con medidas COVID.
- Incluir dicha oferta en el Plan de Comunicación.
- Incluir dicha oferta en el Plan de Comercialización.
- Identificar partners de distribución

7.2.i Favorecer el ecoturismo y el turismo rural como forma de dinamizar económicamente y de forma sostenible, entornos y núcleos territoriales en regresión, con el fin de diversificar la demanda de actividad y de sectores económicos.

El Diagnóstico Compartido plantea la necesidad de vincular la estrategia local con la incorporación de otras zonas cercanas de la provincia y la región, así como dinamizar más los propios espacios naturales de la ciudad como posibles focos de atracción que permitan esponjar más la práctica turística: por ello el Plan de Sostenibilidad Turística cuenta con un desarrollo específico de la sendas y zonas vinculadas al río Tajo.

7.2.j Disponer de oferta hacia un turismo especializado con actividades ligadas a la innovación, la creatividad y el ocio.

Desde los diagnósticos compartidos de Turismo y Cultura se llega a la conclusión de la necesidad de vincular más la estrategia cultural a la turística. Así, se considera que mejorar la oferta cultural y de ocio en la ciudad puede modificar el tiempo de estancia, repercutiendo así en la calidad de las experiencias.

Por otro lado, tanto el Plan de Turismo Sostenible como el de Sostenibilidad Turística aprobado por el Ministerio tiene un marco claro de desarrollo desde la innovación tecnológica que permita tanto impedir los procesos de masificación de ciertas zonas, como mejorar la señalética de los recursos turísticos y culturales de la ciudad.

- Especialmente, esto se contempla en los objetivos específicos: **Objetivo específico 2.6.** Impulsar mecanismos que conecten a las infancias de la ciudad con su Patrimonio Material e Inmaterial, a través de actividades culturales que finalmente puedan transformarse en nuevas estrategias y narrativas para conocer la ciudad desde planteamientos más universales y accesibles. Y **objetivo específico 2.7.** Impulsar medidas de reactivación del comercio vinculado con las necesidades y demanda de la población local del barrio y la ciudad, incorporando nuevas estrategias creativas basadas en la artesanía local.
- **Así, entre las medidas contempladas se encuentra la 11. Toledo Ciudad Creativa, que pretende el impulso de un nueva área comercial en el Casco Histórico dirigida al turismo arte y artesanía, compras y actividades culturales en el eje de Corral de Don Diego, Calle Tornerías, Plaza Mayor en torno al Centro Regional de Artesanía que el Gobierno de la Mezquita de Tornerías. Se plantean las siguientes acciones:**
 - Centro de Excelencia de Artesanía. Un centro público-privado, en una instalación municipal, desde el que poder desarrollar acciones de formación superior en artesanía.
 - Investigación y difusión.
 - Actuaciones complementarias de regeneración de barrios en la zona como distrito del talento, a cargo del Consorcio y Ayuntamiento: o Restauración Salón Rico, o Rehabilitación Corral Don Diego como plaza de las Artes o Recuperación plaza mayor para mercadillos de antigüedades, productos bio, artesanía etc.
 - Adhesión a la Red de Ciudades creativas de la UNESCO.

E. Conexiones con otros objetivos de la Agenda Urbana

OE9. Liderar y fomentar la innovación digital

OE9.1. Favorecer la sociedad del conocimiento y avanzar hacia el desarrollo de las ciudades inteligentes (Smart cities).

- Turismo inteligente: sistema para evitar la masificación, cuyo Plan de Sostenibilidad Turística cuenta con una serie de estrategias como:
 - Estrategia de señalética inteligente y oficina inteligente (REDDTI)
 - Plan de comunicación y marketing digital
 - Homogeneización, verificación y digitalización de la oferta
 - Recuperación de monumentos e Historia de la ciudad a través de Realidad Aumentada
- Estrategia vinculada a EDUSI: Smart Cities).

9.1.a Promover el desarrollo de los destinos turísticos inteligentes como caso particular de las Smart Cities al servicio del desarrollo sostenible de destinos turísticos urbanos y rurales.

El Plan de Sostenibilidad Turística aboga por la construcción de un destino inteligente a través de estrategias diversas, especialmente en su Línea Estratégica 2: Toledo, Destino de un Turismo Inteligente, que especifica en el

“OBJETIVO GENERAL 4: implementar una estrategia de promoción económica sostenible basada en criterios e **indicadores de sostenibilidad** contruidos con la participación de la comunidad, que pueda ser evaluada y sometida a seguimiento, y que además incorpore un **Plan de Comunicación e Información para la Calidad Turística** y una **estrategia de transformación digital del sector**, con herramientas tecnológicas para la promoción turística de la ciudad que faciliten su gestión inteligente como destino”.

El Diagnóstico compartido expresa que “se observa por parte del sector una necesaria transformación digital que permita construir nuevos datos con los que gestionar de forma inteligente y sostenible el nuevo turismo de la ciudad, empleando diferentes herramientas tecnológicas y formativas para su implementación, algo que además se piensa que vendrá a repercutir en una importante mejora en el control de los flujos, en la calidad de la experiencia y en la reducción de la masificación de zonas y monumentos.

Esta transformación se debe complementar con otras acciones vinculadas con el crecimiento socioeconómico del territorio y la promoción de otros espacios y estrategias que contribuyan a un reparto más equitativo tanto de la riqueza como del tránsito turístico”.

Actuación nº. 5 del Plan de Sostenibilidad Turística:

Plan de Sensorización y Gestión de Flujos en la ciudad de Toledo del Plan de Sostenibilidad Turística aprobado por el Ministerio/JCCM.

Conocer y apoyarse en los datos desarrollando un concepto de Smart City se hace fundamental para un correcto desarrollo tanto turístico como urbanístico y experiencial. Es importante por tanto incorporar herramientas de sensorización, que permitan conocer el estado de carga y presión de los servicios a partir de la recogida automática de dichos sensores

instalados, proporcionando un servicio inteligente que permita monitorizar el dimensionamiento de los espacios turísticos y a su vez permita a la propia ciudad relacionarse con el turista e interactuar según sus necesidades. Para ello este plan contará de un estudio para determinar los lugares y medios más acordes para conocer los estados de carga y poder disponer de un medio rápido de monitorización y decisión, así en este estudio se analizará:

- Análisis de flujos actuales y definición de puntos de interés turístico.
- Propuesta de herramientas de sensorización para la ciudad de Toledo
- Tipos de herramienta de análisis.

Actuación nº. 6 del Plan de Sostenibilidad Turística:

Estrategia de señalética y oficina inteligente, en el marco de fomentar una nueva manera de comprender la ciudad y acceder a la información. Se propone, en el marco del grupo Ciudades Patrimonio:

- Realización de un estudio concreto que englobe un sistema global de interpretación de la ciudad para determinar la estrategia a seguir con un sistema de señalización. Un proyecto dirigido para visitantes y habitantes de la ciudad de Toledo.
- Una nueva Oficina de información concebida centro de información online, promoción y comercialización de destinos, activo y capaz de intervenir durante todas las fases del viaje:
- Un lugar donde el turista recibe asesoramiento personal, dispositivos y aplicaciones que conecte con la señalética digital externa.

Actuación nº. 7 del Plan de Sostenibilidad Turística:

Plan comunicación y marketing digital: avanzar hacia una comercialización inteligente, un marketing orientado hacia los perfiles de turistas representará una mejora de la calidad de la experiencia. Implantación de un plan de comunicación y marketing online que permita reposicionar a la ciudad de Toledo, construir un “*storytelling*” apropiado y alineado, relato necesario para una nueva política y dinámica de promoción y comercialización.

Se plantean dos líneas de comunicación con una generación de contenidos adaptados:

- Una línea de comunicación interna, dirigida al ecosistema turístico y al residente.
- Línea de comunicación externa con fines comerciales, dirigida básicamente al viajero.

Actuación nº. 8 del Plan de Sostenibilidad Turística:

Homogeneización, verificación y digitalización oferta turística: Tras la definición de la nueva oferta de valor y el plan de comunicación y distribución se realizará una verificación de contenidos en todos los medios digitales turísticos de la concejalía (WEB, RRSS, APP's u otros) para homogeneizar todas las plataformas teniendo en cuenta el nuevo modelo . Se realizará un proceso de:

- Homogeneizar la imagen de todas las plataformas.

- Verificar, redefinir y actualizar la nueva oferta de valor experiencial.
- Se incluirá el concepto de Toledo como una ciudad sostenible.
- Publicación del calendario de “eventos verdes”.
- Mejora de los contenidos de la App como:
 - Digitalización de productos turísticos (entradas, visit card, etc).
 - Incorporación de nuevas rutas y trayectos sostenibles
 - Además, se contactará con aquellas plataformas privadas de promoción turística de la ciudad para la incorporación de los nuevos productos y promoción de los eventos

Actuación nº. 9 del Plan de Sostenibilidad Turística:

Recuperación de monumentos e historia de la ciudad a través de realidad aumentada, el desarrollo de entornos virtuales de realidad aumentada consigue transformar el turismo de los destinos adaptándolo a la nueva era. Aporta un mayor conocimiento a través de la interacción con el propio patrimonio de la ciudad.

La solución permite interactuar con los visitantes a través de la realidad aumentada y facilita la distribución de flujos turísticos, así como la recuperación de monumentos desaparecidos de la ciudad mediante la holografía.

Toledo puede ser pionera en recrear sus monumentos desaparecidos en forma de hologramas tridimensionales. Los edificios que podrían recrearse serán algunos como la Puerta de San Ildefonso (toda la plaza de armas del Puente de Alcántara), el Artificio de Juanelo, el Palacio de Vargas, la capilla de la Beata Mariana, Judería o Vega baja.

OE1. ORDENAR EL TERRITORIO Y HACER UN USO RACIONAL DEL SUELO, CONSERVARLO Y PROTEGERLO (I)

OE1.2. Conservar y mejorar el patrimonio natural y cultural y proteger el paisaje.

1.2.a. Elaborar estrategias para mejorar, conservar y poner en valor el patrimonio cultural (tanto en sus aspectos tangibles, como intangibles –formas de vida, tradiciones, etc.-) y el paisaje urbano y rural, con el fin de desarrollar todo su potencial y garantizar un nivel adecuado de conservación y mantenimiento.

Actuación nº. 1 del Plan de Sostenibilidad Turística:

Toledo verdes, recuperación paisajística de jardines históricos. Una actuación en jardines históricos situados en torno a la muralla, una zona verde de contacto entre la ciudad dentro y fuera de la muralla, en la entrada natural del Casco Histórico. Una intervención integrada en otra de mayor envergadura emprendida por el Ayuntamiento, financiada con fondos propios, de recuperación de zonas verdes y jardines muy afectados por fenómenos como Filomena o la Dana de final de agosto de 2021.

Recuperar, adaptar al cambio climático y poner en valor un cinturón verde entorno al Casco:

- Definición de una estrategia de transición verde y sostenible de la ciudad de Toledo
- Adaptación al cambio climático, sustitución especies, renovación riego.
- Recuperación de un anillo verde alrededor del casco histórico.
- Restauración y puesta en valor de los jardines históricos del Casco Histórico.

Actuación nº. 2 del Plan de Sostenibilidad Turística:

Centro interpretación "Casa de corcho", creación de un centro de interpretación, sobre vegetación, jardines y cambio climático en la llamada "Casa de Corcho", un edificio singular, ahora en desuso, en el Parque del Paseo de La Vega. Situado en la entrada al casco Histórico junto a la Oficina de Turismo de la Junta de Comunidades y en el centro de la futura zona de bajas emisiones.

Se enmarca en el proyecto integral de Jardines históricos acometido por el Ayuntamiento con fondos propios. Se contempla la recuperación y habilitación del espacio para albergar una exposición y centro de información permanente sobre:

- Jardines y vegetación de Toledo.
- Efectos del cambio climático
- Actuaciones contra el cambio climático, públicas y personales.
- Es un recurso dirigido a niños y familias, pero también a los visitantes sobre los esfuerzos de la ciudad

1.2.e. Poner en marcha campañas de difusión del patrimonio cultural y natural, para conseguir una auténtica cultura de pertenencia basada en el conocimiento, que se sume a su utilización racional como recurso económico y turístico.

Actuación nº. 1 del Plan de Sostenibilidad Turística:

Toledo verdes, recuperacion paisajística de jardines históricos. Una actuación en jardines históricos situados en torno a la muralla, una zona verde de contacto entre la ciudad dentro y fuera de la muralla, en la entrada natural del Casco Histórico. Una intervención integrada en otra de mayor envergadura emprendida por el Ayuntamiento, financiada con fondos propios, de recuperación de zonas verdes y jardines muy afectados por fenómenos como Filomena o la Dana de final de agosto de 2021.

Recuperar, adaptar al cambio climático y poner en valor un cinturón verde entorno al Casco:

- Definición de una estrategia de transición verde y sostenible de la ciudad de Toledo
- Adaptación al cambio climático, sustitución especies, renovación riego.
- Recuperación de un anillo verde alrededor del casco histórico.
- Restauración y puesta en valor de los jardines históricos del Casco Histórico.

Actuación nº. 2 del Plan de Sostenibilidad Turística:

Centro interpretación "Casa de corcho", creación de un centro de interpretación, sobre vegetación, jardines y cambio climático en la llamada "Casa de Corcho", un edificio singular, ahora en desuso, en el Parque del Paseo de La Vega. Situado en la entrada al casco Histórico junto a la Oficina de Turismo de la Junta de Comunidades y en el centro de la futura zona de bajas emisiones.

Se enmarca en el proyecto integral de Jardines históricos acometido por el Ayuntamiento con fondos propios. Se contempla la recuperación y habilitación del espacio para albergar una exposición y centro de información permanente sobre:

- Jardines y vegetación de Toledo.
- Efectos del cambio climático
- Actuaciones contra el cambio climático, públicas y personales.
- Es un recurso dirigido a niños y familias, pero también a los visitantes sobre los esfuerzos de la ciudad

5.1.d. Priorizar, en la medida de lo posible, la **ciudad para el peatón** favoreciendo los itinerarios continuos, seguros y responsables y propiciando una forma de vida más **saludable y activa**.

Actuación nº. 4 del Plan de Sostenibilidad Turística:

Conexión peatonal puntos turísticos. Se plantea incorporar el río Tajo y su entorno, con sus múltiples atractivos (naturales, ambientales, históricos, artísticos o culturales) a la oferta turística y utilizarlo como una palanca de movilidad sostenible en el panorama de las visitas a la ciudad.

Se inscribe en el desarrollo e implementación del Plan Movilidad Sostenible que incorpora la recuperación de la senda ecológica para hacerla completamente practicable en bicicleta, y facilitar el paso andando o en bicicleta de una orilla a otra.

Se plantea la construcción de una pasarela peatonal que conecte la Casa del Diamantista con el camino medieval en la orilla Sur. Permitiría conectar, por un camino peatonal, la ciudad intramuros con la ermita del Valle y el yacimiento arqueológico del Cerro del Bu.

Además, completaría una ruta de movilidad alternativa con la Universidad, con la Estación de tren y de autobuses y con la red de senderos provinciales, como el Camino de Guadalupe.

5.2.e Ubicar aparcamientos de disuasión en la periferia urbana, facilitando la transferencia del usuario de un vehículo privado al transporte público o al vehículo compartido.

Actuación nº. 3 del Plan de Sostenibilidad Turística:

Movilidad sostenible, parking disuasorios y puntos de recarga.

Se plantea ordenar y controlar esta afluencia de vehículos y para ello se plantea:

- Adecuación de un parking público, vigilado, con servicios públicos y cafetería, obligatorio para autobuses turísticos (gratuito para eléctricos)
- Adecuación de un parking disuasorio gratuito para visitantes individuales.

- Cambio de la ordenanza municipal para establecer una tasa por aparcamiento de autobuses turísticos y vehículos servicio público con estancias inferiores a 24 horas
- Instalación de puntos de recarga que faciliten el uso de vehículos eléctricos.

5.2.g. Impulsar y favorecer el uso de vehículos de energías alternativas e híbridos. Implantar puntos de recarga de coches eléctricos.

Actuación nº. 3 del Plan de Sostenibilidad Turística:

Movilidad sostenible, parking disuasorios y puntos de recarga.

Se plantea ordenar y controlar esta afluencia de vehículos y para ello se plantea:

- Adecuación de un parking público, vigilado, con servicios públicos y cafetería, obligatorio para autobuses turísticos (gratuito para eléctricos)
- Adecuación de un parking disuasorio gratuito para visitantes individuales.
- Cambio de la ordenanza municipal para establecer una tasa por aparcamiento de autobuses turísticos y vehículos servicio público con estancias inferiores a 24 horas
- Instalación de puntos de recarga que faciliten el uso de vehículos eléctricos.

• Análisis general de los datos cuantitativos proporcionados por la AUE.

Cod.	Indicador	Valor Toledo	Valor primer cuartil	Valor medio	Valor tercer cuartil	Fuente Dato
D01	D.01. Variación de la población 2007 – 2017 (%)	4,02720362	-1,5869525	3,13969579	8,35167397	INE
D06	D.06. Densidad Urbana. Número de habitantes por hectárea de superficie de suelo urbano (hab./ha).	24,7546462	47,8759805	68,4156380	92,0510077	INE/ SIU

D08	D.08. Densidad de vivienda por superficie de suelo urbano (Viv/ha).	10,9399779	22,6605616	31,3763062	42,8596331	INE Censo/SIU
DST02	D.ST.02. Porcentaje de áreas de suelo de desarrollo respecto al total del suelo urbano (%)	25,00	15,30	34,53	61,53	SIU
DST03	D.ST.03. Suelo urbanizable delimitado respecto al total del suelo urbano (%)	23,76	10,51	27,30	50,64	SIU
DST04	D.ST.04. Porcentaje de áreas de suelo en desarrollo de uso residencial respecto al total de suelo urbano (%).	12,46	9,01	21,33	37,18	SIU
DST05	D.ST.05. Porcentaje de áreas de suelo en desarrollo de uso actividades económica (industrial o terciario) respecto al total de suelo urbano (%)	0,74	4,06	9,78	22,13	SIU
D17a	D.17.a. Superficie de infraestructura	531,18	107,45	190,59	317,21	SIOSE

	s de transporte (ha).					
D22a	D.22.a. Índice de envejecimiento de la población (%)	16,05155516	13,79336254	16,03281941	19,06142733	INE
D22b	D.22.b. Índice de senectud de la población (%)	10,70858139	8,247438405	9,360079501	11,47671956	INE
D23	D.23. Porcentaje de población extranjera (%)	9,35	6,76	10,79	18,08	INE
D24a	D.24.a. Índice de dependencia total (%)	48,02	45,95	47,67	51,23	INE
D24b	D.24.b. Índice de dependencia infantil (%)	23,99	20,71	23,02	25,08	INE
D24c	D.24.c. Índice de dependencia de mayores (%)	26,14	21,34	25,67	31,37	INE
D26a	D.26.a. Trabajadores en sector agricultura (%).	1,44	0,38	1,13	2,17	INE
D26b	D.26.b. Trabajadores en sector industria (%).	6,30	4,49	7,71	13,10	INE
D26c	D.26.c. Trabajadores en sector construcción (%).	3,02	4,96	6,67	8,94	INE

D26d	D.26.d. Trabajadores en sector servicios (%).	89,23	73,59	80,39	87,36	INE
D27a	D.27.a. Establecimient os en sector agricultura (%).	1,56	0,30	1,12	2,30	INE
D27b	D.27.b. Establecimient os en sector industria (%).	3,87	3,09	4,29	7,10	INE
D27c	D.27.c. Establecimient os en sector construcción (%).	4,84	5,87	7,34	9,41	INE
D27d	D.27.d. Establecimient os en sector servicios (%).	89,74	79,77	84,83	89,17	INE
D28a	D.28.a. Porcentaje de parados total (%).	9,80	10,21	12,39	17,55	INE
D28b	D.28.b. Porcentaje de parados entre 25 y 44 años (%)	45,34	40,33	42,19	44,04	INE
D28c	D.28.c. Proporción de paro femenino (%)	59,42	55,21	57,27	59,26	INE
D39	D.39. Agenda urbana, planeamiento estratégico y smart cities.					

Análisis de estos datos cuantitativos:

Las prácticas sociales vinculadas con explotación económica de zonas medioambientales nos muestra que existe **margen de mejora para conectar mejor esas zonas con prácticas sostenibles y ecológicas económicas que logren un mayor arraigo local entre paisaje y realidad socioeconómica.**

Por otro lado, las cifras nos muestran de nuevo un número muy significativo de trabajadores del sector servicios que en ocasiones se ha identificado con un predominio del monocultivo turístico en la ciudad, así como fuerte presencia de la ciudad administrativa. No obstante, la cifra de parados no resulta muy alta comparativamente, si bien aumentó significativamente en los últimos años de la pandemia a causa de la pérdida ocasionada en el turismo. Ello enlaza directamente con la necesidad de una mayor diversificación en el sector, que mejore la demanda interna y permita una mayor conexión local con las prácticas culturales como dinamizadoras económicas: en este sentido, existen cifras que suponen cierta alarma sobre el **porcentaje de parados entre 25 y 44 años**, y que podrían estar poniendo el foco en las dificultades que muchos jóvenes podrían estar teniendo para encontrar su lugar en una ciudad que tiene como mayores nichos de empleo el sector servicios (en el que se encuentra la gestión cultural) . También resulta significativa **la proporción de paro femenino, que se ubica en el tercer cuartil.**

Especialmente significativa también resulta el porcentaje de áreas de suelo en desarrollo de uso actividades económica (industrial o terciario) respecto al total de suelo urbano (%), que ubica a la ciudad con un escaso paisaje industrial o terciario: esto puede indicar una necesidad importante de ampliación de zonas, más allá del Polígono Industrial de Toledo, que permitan una **mayor expansión y desarrollo económico del sector terciario.** Se observa claramente cómo se ha producido un crecimiento durante las dos últimas décadas de la población de la ciudad de Toledo (22,7% en el caso de la población censal; y 4% en el caso de la población padronal), más acusado incluso que en la propia Comunidad de Castilla-La Mancha y España. A pesar de ello, el crecimiento vegetativo de la última década ha sido negativo (62%), lo que indica una reducción considerable del número de nacimientos con respecto al de defunciones en este periodo.

Por su parte, en el año 2020 el índice de infancia se ha mantenido en niveles similares a la media de la Comunidad y España (en torno al 16%), mientras que el de envejecimiento se mantiene ligeramente por debajo de la media nacional (16,1%). En consecuencia, la media de edad de la población toledana se ubica en 41,2, lo que implica que el índice de senectud, es decir, aquel que representa la proporción de los más ancianos, 85 y más años sobre la población de 65 y más años, sea el más reducido (10,7% comparativamente con el 13,2% de la provincia y el 13,6% de la Comunidad Autónoma).

Por su parte, el mercado laboral ha evolucionado de forma favorable en la ciudad de Toledo, con un incremento del 4,4% de los trabajadores en la última década, que, aunque se encuentra muy por encima de la media provincial y autonómica, el incremento ha sido la mitad que para el resto de la población española (8,1%). La proporción de afiliados a la Seguridad Social de todos los sectores con respecto al número de afiliados totales se incrementa entre el 2010 y el 2020

en un 12,20 %, siendo similar al crecimiento que se experimenta a nivel nacional y muy por encima del crecimiento a nivel provincial y regional con un 4,4 % y 6,7% respectivamente.

En 2020, en el municipio de Toledo, la proporción de afiliados en el sector servicios representa un 89,2% de afiliados totales, estando por encima de la proporción que se experimenta a nivel nacional con un 76,1%. Por otra parte, el sector de la agricultura es el que menos proporción de afiliados tiene, con un 1,4% del total, frente al 8,9% de la región o el 5,6% a nivel nacional. Esto significa que, en el periodo de referencia, el sector servicios es el sector que más contratos laborales genera. Con respecto a los establecimientos dedicados a cada sector de actividad con relación al número de establecimientos totales, la tendencia es similar, siendo el sector servicios el que representa una mayor proporción en el municipio con un 89,7% sobre el total. Por su parte, los establecimientos dedicados a la agricultura solo representan el 1,6% en el municipio de Toledo, frente al 12,3% de establecimientos a nivel provincial, o el 12,3% de establecimientos a nivel regional.

En relación con el número de parados, en Toledo hay 4.921 personas mayores de 16 años que no tienen trabajo y se encuentran en búsqueda activa, representado el 0,13% del total de parados a nivel nacional (3.536.534 personas), y el 2,89 % a nivel regional (170.037 personas). Por su parte, con relación a su evolución, se observa un incremento del número de parados del 6,2%, dato muy negativo si tenemos en cuenta que el resto de la provincia y la Comunidad han alcanzado una drástica reducción (15.2% y 9,2%). El paro afecta en mayor medida a las mujeres, así como a los parados de mayores de 45 años, mientras que la tasa de paro juvenil es similar (9,7% en la ciudad de Toledo; 8,9% en la provincia; 9,3% en Castilla-La Mancha; y del 9,3% a nivel nacional).

Analizando el paro por sectores, se observa que en 2020 la proporción de parados en el sector servicios es mayor que en la del resto de sectores, con un 85,6% del total de parados en el municipio de Toledo. Esta proporción, es superior a la detectada a nivel nacional, con un 76,9% y a nivel regional, con un 72,7%. Por el contrario, la agricultura es el sector que menos proporción de parados representa en el municipio con un 2,1% de los parados totales. Atendiendo a la proporción de afiliados y de parados, se puede concluir que el sector servicios es el sector más representativo del mercado laboral en el municipio, al registrar una proporción más elevada tanto en el número de afiliados como en el número de parados.

La población extranjera se encuentra en una cifra general moderada. No obstante, su distribución desigual en los barrios sí plantea algunos retos importantes que requieren mejorar el trinomio: empleo, movilidad y segregación de la vulnerabilidad social.

La baja cifra resultante para el Porcentaje de áreas de suelo en desarrollo de uso actividades económica (industrial o terciario) respecto al total de suelo urbano (%) nos sugiere la necesidad de aumentar y diversificar estas áreas de actividad económica en la ciudad.

Resultan significativas también las bajas cifras relativas al sector de la construcción, tanto en establecimientos como en empleados.

- Tabla de análisis sintético

Análisis sintético economía y Turismo Sostenible	
Principales conclusiones	La excesiva dependencia económica del Turismo en la ciudad se refleja en las cifras vinculadas con el desarrollo del sector servicios. Esto contrasta con otras realidades como las bajas cifras asociadas a las áreas económicas o industriales, al sector de la construcción, así como la sostenibilidad económica que marca el sector agrario.
Previsión y posibles actuaciones	Se hace necesaria una mayor diversificación que emplee el Turismo como motor no único de desarrollo, y que éste también pueda convertirse en factor clave de sostenibilidad e impulso para otros: diversificando la oferta existente y mejorando la calidad de las experiencias, donde el paisaje y el medioambiente tiene mucho que aportar. El aumento de comercios enfocados prioritariamente al Turismo disminuyen los servicios y recursos destinados a la población local y residentes del casco antiguo. Necesidad de apoyo al comercio de proximidad. Todas estas actuaciones de impulso económico deben llevarse a cabo atendiendo a su estrecha relación con ámbitos como la vivienda, la movilidad, la economía circular (algo que nos sugieren además algunos datos descriptivos sobre agricultura) la ordenación municipal de usos, la inclusión o la cohesión social.

Análisis sintético sobre sobre diversidad socioeconómica y vulnerabilidad social. Fuente: Elaboración propia.

- **Indicadores de seguimiento y evaluación de la AUE**

7 | ECONOMÍA URBANA



Indicadores del Objetivo Específico 7: Ordenar el Territorio. Agenda Urbana Española.
Fuente: AEU.

Preguntas que debemos hacernos en el territorio vinculadas a la consecución de los objetivos de la AU y a la elaboración de indicadores propias a incluir en estrategias locales:

7.1.1. ¿Se dispone de planes de mejora de la economía y competitividad local, o instrumentos equivalentes, que recojan actuaciones en materia de empleo y actividad económica?

Se dispone de un programa de Planes de Empleo municipal y una Mesa de Empleo de ciudad que coordina a entidades sociales, empresas e instituciones públicas y privadas para la elaboración de diagnósticos e iniciativas conjuntas de ciudad (Feria de Oportunidades, Empleo y Formación, Mapeo de activos, etc.). También se encuentra operativo en la ciudad el programa SIDTEC, que vincula a diferentes agentes del sector Turístico. También se dispone de un Pacto por el Empleo.

Indicador 1	Indicador 7.1.2. Presupuesto invertido en actuaciones realizadas en barrios vulnerables desde el punto de vista social, económico o ambiental. Presupuesto: 4.200.000 Euros (presupuesto global del Plan de Sostenibilidad Turística, con el siguiente desglose: 1. Conexión peatonal de puntos turísticos. Esta propuesta engloba arreglos y mejoras en la senda ecológica, de cara a que los ciudadanos y turistas puedan acceder al Casco Histórico de la ciudad y moverse por su entorno de una forma sostenible. 2 millones de euros. 2. Actuaciones de transición verde: “Recuperación paisajística de jardines históricos”. 700.000 euros. 3. Acciones de transición digital', y cuenta con 420.000 euros. Incluye una estrategia de señalética inteligente y oficina inteligente de turismo (mediante códigos QR), un plan de comunicación y marketing digital, la homogeneización, verificación y digitalización de la oferta turística o la recuperación de monumentos e historia de la ciudad a través de la realidad aumentada. 4. Actuaciones de mejora de la competitividad, con un presupuesto de 1,08 millones de euros y cuenta con seis actuaciones: • centro de interpretación de la 'Casa del Corcho', • la creación y adaptación de producto MICE (por sus siglas en inglés: Meeting, Incentives, Conferencing y Exhibitions; • Toledo ciudad creativa», • Planes Sicted y rdti (creación y adaptación de productos turísticos para la demanda), se acometerán • Equipos de sostenibilidad • Observatorio Local de Turismo Sostenible.
-------------	---

7.2.1. ¿Se dispone de planes específicos de reactivación económica e innovación en el ámbito del turismo sostenible, comercio e industria en la ciudad o área urbana?

Se dispone de un Plan de Sostenibilidad Turística recientemente aprobado por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio en alianza con la JCCM, fundamentado en tres ejes: sostenibilidad ambiental, cultural y social.

Indicador 1	Indicador 7.1.2. Número de visitantes atraídos por los activos de patrimonio cultural, natural y paisajístico.. Últimas cifras 2022: en el mes de mayo el INE ha contabilizado 49.139 viajeros. Más de medio millón de pernoctaciones en 2021. Actualmente no se puede acceder al número específicos de visitantes atraídos por determinados activos, sino únicamente en general. Con la puesta en marcha del Observatorio de Turismo se pretende avanzar en la construcción de datos que permitan llevar a cabo este tipo de análisis diferenciado.
-------------	---

• Análisis de gobernanza

Actores de interés relacionados con el ámbito

A continuación, se enumeran los actores, públicos y privados, que guardan algún tipo de relación con la formulación y/o gestión de los distintos instrumentos de planificación estratégica en materia de promoción económica y turismo.

INTERNACIONALES

- Comisión Europea.

NACIONALES

- Gobierno de España.
- Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.
- Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

REGIONALES

- Junta de Comunidades de Castilla – La Mancha.
- Consejería de Turismo, Comercio y Artesanía de Castilla – La Mancha.
- Consejería Sanidad y Servicios Sociales.
- Consejería de Economía, Empresas y Empleo.
- Diputación Provincial de Toledo.

MUNICIPALES

- Ayuntamiento de Toledo.
- Concejalía de Urbanismo y Vivienda.
- Concejalía de Agenda Urbana.
- Empresa Municipal del Suelo y la Vivienda de Toledo.
- Consorcio de Toledo.
- FEDETO.
- Asociación propietarios vivienda de uso turístico.
- Cámara de Comercio.

- Asociaciones de Comerciantes de los barrios del Casco Histórico, Santa Bárbara y Santa Teresa.
- Federaciones, Asociaciones Vecinales y Plataformas Ciudadanas.
- Asociaciones de Artesanos de Toledo.

Instrumentos

A continuación, se detallan los documentos de referencia en el ámbito local, regional y nacional para llevar a cabo la adecuación de los objetivos planteados en el nuevo plan de vivienda y rehabilitación de la ciudad en alineación con la Agenda Urbana Española:

- Plan Nacional de Recuperación, Transformación y Resiliencia
- Estrategia de Turismo Sostenible España 2030
- Proyecto Estratégico Nacional de la Economía Social y de los Cuidados
- Plan de Empleo Regional
- Plan de Medidas Extraordinarias para la Recuperación Económica de Castilla-La Mancha
- Pacto por la Inclusión de la ciudad de Toledo
- Pacto por la Reactivación Económica y el Empleo de Castilla-La Mancha 2021-2014
- Plan de Sostenibilidad Turística y I Plan de Turismo Sostenible de la ciudad de Toledo.
- Centros Especiales de Empleo: Medidas para integración laboral de personas con discapacidad
- Plan Adelante de CLM
- Instituto de Finanzas de CLM
- Plan Estratégico de Turismo 2020-2023 de CLM
- Planes de Garantía Juvenil
- III Plan de Formación Profesional de CLM 2018-2022
- Programa Retorno del Talento

• **Análisis DAFO**

A continuación, se realiza un análisis DAFO, mediante el que se analizarán las características internas (Debilidades y Fortalezas) y externas (Amenazas y Oportunidades) del municipio con respecto a los objetivos Específicos

DEBILIDADES	AMENAZAS
Monocultivo de la ciudad basado en el turismo, lo que puede estar incidiendo en una escasa inversión privada productiva, en un contexto de prevalencia de la actividad del sector público y un débil tejido empresarial privado	Sector productivo predominante del Turismo, que además se vio más afectado que el resto por la crisis económica

Escasa innovación y valor añadido en la economía local, con una escasa presencia de empresas y trabajadores en ámbitos de actividad densos en conocimiento.	Destrucción del tejido empresarial local, ante la proximidad de grandes centros comerciales, con especial impacto en pequeñas y medianas empresas.
Falta de recursos públicos y privados para el desarrollo de actuaciones de impulso y fomento del Turismo Sostenible en la ciudad	Obsolescencia o abandono de la zona industrial del Polígono, por falta de nuevos acondicionamientos a la realidad actual.
Gentrificación y turistificación en el casco histórico como impacto del turismo	Progresiva despoblación del casco histórico que dificulta la sostenibilidad del territorio
Falta de vocación empresarial entre los jóvenes y de la población de la ciudad, en un contexto de insuficientes oportunidades y medios para el emprendimiento	Vulnerabilidad del sector agrícola del entorno y escasas redes conformadas en la economía circular
Insuficiente oferta u oportunidades de primer empleo para jóvenes en el área urbana que provoca un abandono del territorio de jóvenes con alta cualificación en el ámbito cultural y patrimonial	Insuficiencia de medidas de apoyo al emprendimiento y a la implantación empresarial, a través de estímulos como las ayudas económicas o ventajas en la financiación.
Aumento del malestar de una parte de la población local por la masificación turística	Insuficiente coordinación entre el sector público y la totalidad del tejido empresarial
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Activos culturales, patrimoniales y paisajísticos, como elementos clave para fomentar y/o enriquecer la actividad turística, la economía y el empleo.	Inversiones públicas y privadas y programas financiados por los fondos europeos orientados a generar actividad económica innovadora y emprendedora.
Gran capacidad económica y de creación de empleo en los servicios, turismo e industria.	Políticas autonómicas y nacionales en relación a la rehabilitación, regeneración y renovación urbana como motor de empleo, y reactivador de la construcción.
Reconocimiento nacional e internacional de Toledo como ciudad Patrimonio de la Humanidad, que se vincula a un conjunto valores positivos en la percepción de su calidad	Políticas de sostenibilidad Turística: Plan de Sostenibilidad Turística aprobado en Toledo

Planes locales de empleo y de fomento de proyectos de inserción laboral, orientados a colectivos en situación de vulnerabilidad social	Potencial turístico sin explotar, vinculado a activos medioambientales como el río Tajo o Vega Baja.
Existencia de una amplia oferta hotelera y de restauración, que mejora el atractivo y favorece la actividad turística y el empleo en la ciudad.	Programas de fomento del emprendimiento, en especial dirigido a los jóvenes o a colectivos caracterizados por un mayor déficit en formación para el empleo
Capacidad de atracción de inversión y capital, que puede acarrear una mejora en la oferta de empleo para los ciudadanos.	Cercanía a Madrid y tren AVE
Capacidad de atracción de la inversión productiva y de capital al sector de la construcción y la promoción inmobiliaria en el área urbana.	Nuevo POM: estímulo para el sector de la construcción
Demanda de formación en el sector artesanal vinculado con el patrimonio sin cubrir	Posibles procesos de formación/capacitación coherentes con la imagen de la ciudad asociada al ámbito patrimonial y artesanal

Análisis DAFO para el área de la Sostenibilidad turística Urbana en Toledo. Agenda Urbana.

4. EL PAPEL DEL TURISMO SOSTENIBLE EN LA AGENDA URBANA DE TOLEDO.

LÍNEA ESTRATÉGICA 1. TOLEDO, CIUDAD COMPACTA, INCLUSIVA Y COHESIONADA

Programa 1. TOLEDO, CIUDAD COMPACTA.

Programa 2. TOLEDO, CIUDAD COHESIONADA E INCLUSIVA.

Programa 3. TOLEDO, CIUDAD REFERENTE EN SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA Y CULTURAL.

Programa 4. TOLEDO, CIUDAD HOGAR.

Programa 5. YO ME MUEVO POR TOLEDO

LÍNEA ESTRATÉGICA 2. TOLEDO, CIUDAD PATRIMONIO VERDE

PROGRAMA 6. TOLEDO: UNA NUEVA ORDENACIÓN SOSTENIBLE

PROGRAMA 7. TOLEDO, CIUDAD RESILIENTE.

PROGRAMA 8. TOLEDO, CIUDAD EFICIENTE Y CIRCULAR

5. LÍNEA TRANSVERSAL ESTRATÉGICA 3. COGOBERNANZA, PARTICIPACIÓN E INNOVACIÓN.

PROGRAMA 9. TOLEDO COMUNITARIO

PROGRAMA 10. TOLEDO, CIUDAD INTELIGENTE.

LÍNEA ESTRATÉGICA 1. TOLEDO, CIUDAD COMPACTA, INCLUSIVA Y COHESIONADA.

PLANES/PROYECTOS DE ACCIÓN LOCAL VINCULADOS A ESTA LÍNEA

Planes o programas existentes o en vías de desarrollo	Plan de Ordenación Municipal Plan de Movilidad Urbana Sostenible Plan de Vivienda y Rehabilitación Plan Estratégico de Cultura Plan de Turismo Sostenible Plan de Infancia y Adolescencia Pacto por la Inclusión Toledo Comunitario
Planificación futura: nuevas propuestas Objetivos AUE a conseguir: OE2. Evitar la dispersión urbana y revitalizar la ciudad existente OE.6. Fomentar la cohesión social y buscar la equidad. OE.5. Favorecer la proximidad y la movilidad sostenible. OE7. Impulsar y favorecer la Economía Urbana OE8. Garantizar el acceso a la vivienda, especialmente de los colectivos más vulnerables	Plan de Comunicación (transversal) Plan de Inclusión Social y Convivencia Observatorio de la vulnerabilidad social Principales acciones contempladas: - Ampliación de diagnósticos sociales a todos los barrios y análisis global de ciudad. - Detección temprana vulnerabilidad social (infancia y ocupación) - Actualización de estudios de fundamentación nuevo POM - Mesas sectoriales de Turismo, Cultura, Vivienda, Empleo, Educación, Infancia (conexión técnica/ciudadana) - Estrategia antirumor - Nuevos diagnósticos compartidos y programaciones comunitarias de barrio y ciudad.

LÍNEA ESTRATÉGICA 2. TOLEDO, CIUDAD PATRIMONIO VERDE

PLANES/PROYECTOS DE ACCIÓN LOCAL VINCULADOS A ESTA LÍNEA

Planes, programas o servicios existentes o en vías de desarrollo	Plan de ordenación municipal Plan municipal de eficiencia energética Nueva gestión de residuos urbanos
--	---

Planificación futura: nuevas propuestas de Diagnósis y Planificación	Plan de infraestructuras verdes y azules Plan de arbolado de la ciudad de Toledo Plan de protección del paisaje, la biodiversidad y el patrimonio medioambiental frente al cambio climático
Objetivos AUE a conseguir: OE1. Ordenar el territorio y hacer un uso racional del suelo, conservarlo y protegerlo OE3 Prevenir y reducir los impactos del cambio climático y mejorar la resiliencia. OE4. Hacer una gestión sostenible de los recursos y favorecer la economía circular	Principales acciones contempladas: • Red de Huertos Urbanos y Jardines Vecinales • Diagnóstico de masa arbórea y planificación dialogada • Estudio del paisaje y nueva planificación dialogada • Estudio de la biodiversidad y nueva planificación dialogada • Programa de Educación Medioambiental y Economía Circular.

LÍNEA TRANSVERSAL ESTRATÉGICA 3. COGOBERNANZA, PARTICIPACIÓN, CAPACITACIÓN E INNOVACIÓN.

PLANES/PROYECTOS DE ACCIÓN LOCAL VINCULADOS A ESTA LÍNEA

Planes existentes o en vías de desarrollo	Plan de infancia y Adolescencia de la Ciudad de Toledo Programa Toledo Comunitario Escuela de Ciudadanía Municipal Plan de Transformación digital Toledo Abierto
Planificación: nuevas propuestas Objetivos de la AUE a conseguir: OE9. Liderar y fomentar la innovación digital OE10. Mejorar los instrumentos de intervención y la gobernanza	Principales acciones contempladas: • Avance hacia la Administración electrónica 100%. • Implementación del SIG: creación de base de datos centralizada, que sirva para la extracción de información estadística municipal y la generación futura de cuadros de mando • Mejora del Marco Normativo y del Planeamiento Municipal.

	• Clasificación e inventariado de procedimientos municipales para la Transparencia 100% • Plan de Comunicación (transversal) • Articulación de nueva estructura organizativa de participación comunitaria en la ciudad • Capacitación local en AUE y AUT (Turismo Sostenible) • Comisión Interdepartamental de Seguimiento de la Agenda Urbana Toledo.
--	--