

METODOLOGÍA DE CERTIFICACION

DESTINOS TURÍSTICOS

Entidad Desconcentrada CONOCE-BOLIVIA



Metodología presentada por la Unidad
de Desarrollo Turístico

La Paz, Julio de 2024

Introducción y Presentación de la Metodología de Clasificación, Evaluación y Certificación de Destinos Turísticos

El Estado Plurinacional de Bolivia, a través de la Entidad Desconcentrada CONOCE-BOLIVIA, dependiente del Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural, ha desarrollado una metodología integral para la clasificación, evaluación y certificación de destinos turísticos. Esta metodología tiene como objetivo principal promover un turismo sostenible, inclusivo y de alta calidad, que contribuya al desarrollo económico y social del país.

En este sentido, el turismo en Bolivia es un sector estratégico que ofrece una amplia diversidad de atractivos naturales, culturales e históricos. Desde los majestuosos paisajes del Salar de Uyuni hasta las ricas tradiciones culturales de las comunidades indígenas, Bolivia se posiciona como un destino único y atractivo para turistas de todo el mundo. La certificación de destinos turísticos es crucial para garantizar que estos lugares se gestionen de manera sostenible y responsable, preservando su valor para las futuras generaciones.

La certificación de destinos turísticos es un proceso que asegura que los destinos cumplan con estándares de calidad y sostenibilidad. Este proceso es vital para:

- Fomentar la Sostenibilidad, garantizando que los destinos turísticos se gestionen de manera que se minimice el impacto ambiental y se promueva la conservación de los recursos naturales y culturales.
- Mejorar la Competitividad, asegurando que los destinos ofrezcan servicios de alta calidad, lo que aumenta su atractivo y competitividad en el mercado turístico global.
- Promover la Inclusión Social, involucrando a las comunidades locales en el desarrollo turístico, asegurando que los beneficios económicos se distribuyan equitativamente y contribuyan a la reducción de la pobreza.
- Asegurar la Seguridad y la Calidad, implementando estándares que garanticen la seguridad de los turistas y la calidad de los servicios ofrecidos.

La metodología de Clasificación, Evaluación y Certificación de Destinos Turísticos desarrollada por CONOCE-BOLIVIA se basa en un enfoque integral que incluye los siguientes pasos:

- Diagnóstico y Planificación Estratégica, a partir de la evaluación inicial de los destinos turísticos para identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas y el desarrollo de un plan estratégico para mejorar la gestión y promoción del destino.
- Ejecución y Seguimiento, mediante la implementación de acciones basadas en el diagnóstico y la planificación estratégica y el monitoreo continuo para asegurar el cumplimiento de los estándares establecidos.
- Evaluación y Certificación, a través de la aplicación de una matriz multicriterio que evalúa diversos aspectos del destino, como la gobernanza, la innovación, la territorialidad, la sostenibilidad y la accesibilidad y la certificación de los destinos que cumplen con los criterios establecidos, promoviendo así la mejora continua y la excelencia en la gestión turística.

En resumen, la metodología de CONOCE-BOLIVIA es una herramienta fundamental para el desarrollo sostenible del turismo en Bolivia, asegurando que los destinos turísticos se gestionen de manera responsable y eficiente, y contribuyendo al bienestar económico y social del país.

1. CAPÍTULO 1 – MARCO NORMATIVO

El Artículo 337 de la Constitución Política del Estado establece que, el turismo es una actividad económica estratégica que deberá desarrollarse de manera sustentable, para lo cual tomará en cuenta la riqueza de las culturas y el respeto al medio ambiente. El Estado promoverá y protegerá el turismo comunitario con el objetivo de beneficiar a las comunidades urbanas y rurales, y las naciones y pueblos indígena originario campesinos donde se desarrolle esta actividad. Así también, el numeral 37 del parágrafo II del Artículo 298 del Texto Constitucional, establece que las Políticas generales de turismo, son competencias exclusivas del nivel central del Estado.

El parágrafo I del Artículo 406 de la Norma Suprema, determina que el Estado garantizará el desarrollo rural integral sustentable por medio de políticas, planes, programas y proyectos integrales de fomento a la producción agropecuaria, artesanal, forestal y al turismo, con el objetivo de obtener el mejor aprovechamiento, transformación, industrialización y comercialización de los recursos naturales renovables.

El parágrafo I del Artículo 95 de la Ley Marco de Autonomías y Descentralización "Andrés Babiñez" N° 031 de 19 de julio de 2010 establece que, de acuerdo a la competencia del Numeral 37 del Parágrafo II, Artículo 298, de la Constitución Política del Estado, el nivel central del Estado tendrá las siguientes competencias exclusivas el de elaborar las políticas generales y el régimen de turismo.

El Artículo 23 de la Ley General del Turismo N° 292 de 25 de septiembre de 2012, refiere que, el nivel central del Estado, en el marco de las competencias asignadas, en cuanto al Sistema de Información sobre la oferta turística nacional, la demanda y la calidad de actividades turística, tiene las siguientes responsabilidades: a) Sistematizar la oferta turística en un catálogo turístico. b) Establecer el Plan de Manejo de los sitios patrimoniales de uso turístico, a fin de ser catalogados. c) Priorizar los atractivos y zonas turísticas, dentro de la Marca País. La metodología de la priorización será establecida en reglamentación expresa. d) Establecer mecanismos que permitan promover los atractivos de carácter patrimonial, natural, cultural y cualquier otro con valor turístico. e) Promocionar el "Destino Bolivia" en el ámbito nacional e internacional como componente de la Marca País.

Los Parágrafos I y II del Artículo 34, Anexo del Decreto Supremo N° 2609 de 25 de septiembre de 2015, Reglamento General a la Ley N° 292, de 25 de septiembre de 2012, Ley General de Turismo "Bolivia Te Espera" refiere que, la configuración y consolidación de la Oferta Turística Nacional deberá ser el resultado de la información turística proporcionada por los prestadores de servicios turísticos y el Estado a través de sus diferentes niveles territoriales. La Oferta Turística comprende Inventariación, jerarquización y certificación de los atractivos turísticos; Catálogo de Productos Turísticos.

El inciso d) del Artículo 6 de la Ley N° 1347 de 17 de noviembre de 2020, Ley del Bicentenario del Estado Plurinacional de Bolivia, referido a los Asuntos sociales, culturales, turísticos y deportivos, se constituye como un eje temático a ser priorizado para su desarrollo por el Consejo Nacional del Bicentenario.

El Decreto Supremo N° 29727, de 1 de octubre de 2008, dispone la creación de la entidad CONOCE - BOLIVIA, como institución pública desconcentrada, dependiente del Ministerio de Producción y Microempresa, actual Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural

destinada a la promoción, mercadeo, capacitación, formación, asistencia técnica e inversión para el desarrollo del turismo comunitario y sus modificaciones en el Decreto Supremo N° 4543 de fecha 21 de julio de 2021.

El Artículo 16 Decreto Supremo N° 29727, de 1 de octubre de 2008, establece que CONOCE-BOLIVIA, tendrá las siguientes funciones y atribuciones: a) Formular e implementar una estrategia de mercadeo y promoción de toda la oferta turística nacional en el mercado interno y externo, b) Revalorizar el turismo comunitario y los valores culturales de los Pueblos Indígenas, Originarios y Campesinos, c) Prestar capacitación, formación y asistencia técnica en turismo, d) Realizar inversiones para el desarrollo turístico comunitario mediante transferencias de recursos no reembolsables público - público y/o público privado, e) Fortalecer y consolidar los emprendimientos turísticos indígenas comunitarios existentes y participar en la creación de nuevos emprendimientos en el entorno de influencia de los destinos, circuitos turísticos consolidados o en proceso de consolidación, f) Promover la creación de nuevos circuitos, productos y destinos turísticos basados en la comunidad.

La Resolución Ministerial MDPyEP/DESPACHO N° 196.2021 de 20 de diciembre de 2021, emitida por el Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural, en uso específico de sus atribuciones conferidas por el Decreto Supremo N° 29894 de 07 de febrero de 2009 de Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional y las normas vigentes en el Estado Plurinacional de Bolivia, aprueba la Guía Técnica de Inventariación de Recursos Turísticos, constituido por 4 (cuatro) Anexos: A) Clasificador de Recursos Turísticos y Elementos de Planificación Turística Territorial; B) Criterios de Valoración Patrimonial Turística Local; C) Planilla Parametrizada de Inventario de Recursos Turísticos Atractivos y Planilla Parametrizada de inventario de recursos turísticos facilidades; D) Clasificador Político Administrativo HT03.

La Resolución Ministerial MDPyEP/DESPACHO/N° 113/2022 de 03 de agosto de 2022, por el cual el Ministro de Desarrollo Productivo y Economía Plural, en ejercicio de las facultades establecidas en el numeral 4 del Parágrafo I del Artículo 175 de la Constitución Política del Estado, entre otras, delega las funciones administrativas, financieras y legales que sean necesarias, para la ejecución del Sub componente 2 del "Programa de Gestión Turística del Patrimonio Cultural", en el marco del Contrato de Préstamo N° 4643/BL-BO, así también, de conformidad a la cláusula Sexta de dicha normativa, Delega de manera enunciativa y no limitativa las siguientes funciones al Director General Ejecutivo de CONOCE-BOLIVIA: "a) Ser responsable ante la Máxima Autoridad Ejecutiva del Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural por la ejecución de los contratos de préstamo y Convenios a su cargo; b) Asumir la implementación y ejecución de los Programas y Proyectos que se encuentren a su cargo, c) Coordinar con el Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural, Gobiernos Autónomos Departamentales, Gobiernos Autónomos Municipales, y otras entidades sectoriales involucradas, las gestiones necesarias para la ejecución de todos los Programas y Proyectos que se encuentran a su cargo; d) Elaborar Planes Operativos Anuales de los Programas y Proyectos a su cargo, en coordinación con el Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural, debiendo realizar el seguimiento respectivo.

La Resolución Ministerial MDPyEP/DESPACHO/ N° 038.2024 de 29 de febrero de 2024, se designa a Sandro Iván Cahuaya Quispe como Director General Ejecutivo de la Entidad Desconcentrada CONOCE-BOLIVIA.

2. CAPÍTULO 2 – LA GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS

2.1. Enfoque territorial del turismo en el Estado Plurinacional de Bolivia

El turismo es una actividad real, multisectorial, dinámica y efectiva para generar desarrollo productivo y promover la economía plural, esta actividad está dedicada a la puesta en valor del producto turístico¹ que es el resultado final de la interacción de sus componentes territoriales (Recursos Turísticos Atractivos² de diferentes categorías y jerarquía, condiciones adecuadas de accesibilidad, facilitación, servicios y actividades turísticas³ que están regulados) y se desarrolla dentro un espacio territorial conocido como espacio turístico.

Por tanto, la capacidad de generar economía de resiliencia es un factor potencial al momento de crear políticas nacionales de desarrollo productivo y desarrollo económico del sector.

Asimismo, la actividad turística propia del desarrollo productivo promueve la economía plural en escalas nacionales, regionales y locales, su efecto multiplicador permite consolidar una sinergia económica entre la actividad y la producción de bienes, productos y servicios, aumentando de manera constante el flujo turístico⁴ de estos en los sitios de interés turístico y atractivos.

Por otro lado, el desarrollo productivo permite generar lineamientos de planificación enfocados a generar economía sostenible en los pueblos, que promuevan la inversión, la economía circular, bioeconomía, la economía plural, el aprovechamiento del efecto multiplicador del turismo en la economía multiescalar (nacional, regional, local), la inclusión productiva y el encadenamiento productivo, estos lineamientos permiten guiar las acciones de desarrollo del turismo a futuro.

El turismo y su dinámica se realiza al establecerse la existencia de uno o varios productos turísticos en un determinado espacio territorial con imagen y vocación turística que permite la realización de actividades turísticas coherentes con la vocación identificada, este proceso es guiado por la gestión turística (gestión público – privada) para su puesta en valor como producto de interés turístico local, regional, nacional y/o internacional.

En este sentido, el turismo activa un mecanismo de sinergia entre los actores involucrados territorialmente en torno al producto turístico establecido o a un recurso

¹ Producto Turístico en el enfoque territorial es el resultado final de la interacción de los componentes territoriales del espacio turístico, componentes como los recursos turísticos atractivos, infraestructura turística, accesibilidad, actividades turísticas entre otros, Mollinedo 2022.

² Recurso Turístico atractivo. Los recursos turísticos atractivos consolidados y potenciales, son aquellos recursos de uso turístico base fundamental de la actividad turística, sin la presencia de éstos, no es posible la dinámica turística, su estado de conservación es una limitante o una potencialidad para su puesta en valor. Se clasifican en cinco categorías patrimoniales: Patrimonio turístico natural; Patrimonio turístico histórico; Patrimonio turístico cultural; Realizaciones técnicas contemporáneas; eventos programados, Mollinedo 2022.

³ Actividades turísticas. Son acciones guiadas bajo una determinada motivación específica sea esta de: aventura, ciencia y conocimiento, recreación lúdica, participación y/o intereses especiales, Mollinedo 2022.

⁴ Flujo turístico. Cantidad oscilante de personas que se desplazan por una determinada motivación turística, hacia un destino o sitio de interés turístico desde su residencia habitual, puede incluir puntos intermedios de visita, y retorno, Mollinedo 2022.

turístico determinado, a manera de red de trabajo, donde cada actor cumple un rol establecido en el desarrollo de la actividad en el territorio. El Plan Sectorial de Desarrollo Integral para Vivir Bien del Sector Turístico 2021 - 2025 (PSDI Turismo 2025) establece el enfoque territorial, que a partir de la conformación de regiones y macroregiones de desarrollo turístico plantea que el turismo es una actividad económicamente activa con la capacidad de incidencia territorial, esta capacidad va en sentido de lograr "territorios saludables" que integrado a los sistemas de vida establecen parámetros para mejorar la calidad de vida de la población habitante en sus diversos esquemas y modalidades.

El turismo es una actividad que se desarrolla en una realidad territorial determinada; por su característica multisectorial esta actividad promueve, dinamiza, genera y facilita la economía plural, es capaz también de generar dinámicas variadas en la organización social, la cultura, el medio ambiente, usos y costumbres, saberes, la economía y la política; es eficaz al momento de utilizar los recursos con los que cuenta para lograr un desarrollo integral en concordancia con su vocación turística.

El enfoque territorial del turismo marca una línea sectorial de desarrollo con mayor control, dinamización, equidad y promueve la sana competencia territorial de cada espacio turístico definido, garantizando la inclusión social, el desarrollo territorial integral, la equidad, la producción sostenible, la calidad, la complementariedad y la promoción de la economía plural.

Bolivia, por su diversidad y complejidad biogeográfica y sociocultural productiva requiere de un manejo territorial integral por regiones y/o macroregiones, el turismo en este sentido cumple un rol de dinamización territorial, de complementariedad territorial mediante los Corredores Turísticos⁵ que integran a las regiones y sus productos turísticos.

2.2. La interrelación con la autonomía territorial

El turismo como actividad precisa de una articulación y coordinación territorial constante, los espacios turísticos por escala requieren de una interrelación entre sí, un Espacio Turístico⁶ es la unidad de análisis territorial y cada Entidad Territorial Autónoma (ETA).

Para conseguir un desarrollo integral en la filosofía del vivir bien es necesario generar esta interrelación con las ETA's ya que:

En una ETA pueden existir uno o más productos turísticos que interactúan entre ellos y se relacionan con otros productos de otras ETA's, esta dinámica se denomina

⁵ Corredores turísticos. Mecanismo de dinamización de gran alcance de integración de productos turísticos territoriales mediante el sistema de comunicación vial nacional y subnacional, Mollinedo 2022.

⁶ Son espacios geográficos determinados por la existencia de recursos turísticos atractivos, actividades turísticas, planta turística e infraestructura turística, que pueden estar concentrados o atomizados dentro de límites espaciales determinados. Por otra parte, se puede identificar y delimitar territorios con potencial turístico bajo una metodología específica y establecer su grado de desarrollo, Mollinedo 2022.

“Dinámica territorial autónoma del turismo”, el rol del gobierno nacional desde el ente rector y cabeza de sector es promover, regular, planificar, incentivar, desarrollar la actividad turística en el territorio nacional integrado y compuesto por ETA's, es entonces un grado de relacionamiento muy estrecho y debe solidificarse mediante la gestión turística nacional.

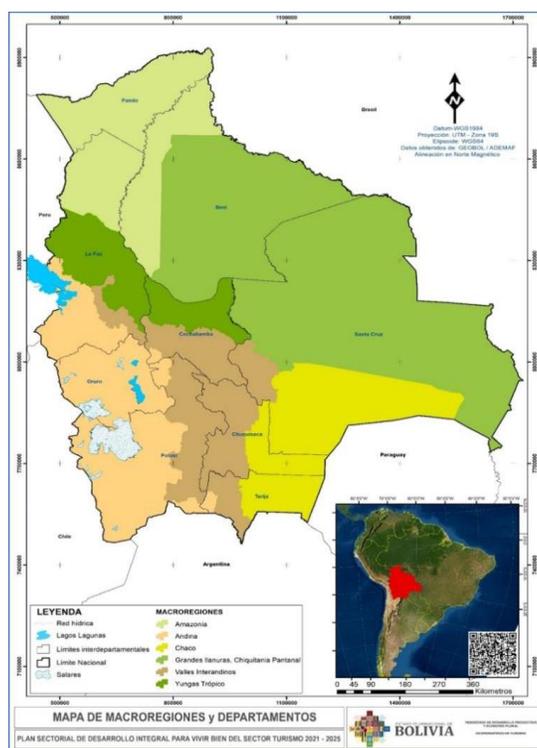
Por otro lado, el turismo promueve la identidad territorial regional más allá de las fronteras político administrativas para generar la dinámica territorial regional como un mecanismo de desarrollo turístico regionalizado y articulado entre sí.

En este sentido, se han desarrollado los esquemas generales para la regionalización del país en espacios turísticos que comparten similitudes biogeográficas, socioculturales, económico productivas agrupadas en regiones y estas a su vez en macroregiones que promueven la participación y actuación de todas las ETA's involucradas en las siguientes unidades de desarrollo turístico:

- Macrorregión Andina
- Macrorregión Amazónica
- Macrorregión Chaco
- Macrorregión de las Grandes Llanuras, Chiquitanía y Pantanal
- Macrorregión de los Valles interandinos
- Macrorregión de los Yungas y Trópico

El siguiente mapa muestra las macroregiones según los límites departamentales:

Gráfico N° 1. Mapa de macroregiones de desarrollo



Fuente: Viceministerio de Turismo en Base a GeoBol, ADEMAF, 2021

Cada unidad de desarrollo tiene características diferenciadoras con las otras unidades, pero comparten entre sí el factor que permite generar desarrollo regionalizado del turismo, la vocación diferenciada y el potencial turístico específico.

2.3. Definición de Destino Turístico

Según Moreno, Korstanje *et al.*, un destino turístico se define como *"un lugar donde se encuentran la oferta y la demanda, así como los distintos operadores del mercado fungen como intermediarios"*.

Por otro lado, mencionan que; (...) *"los territorios que se constituyen en destinos turísticos cuentan con un conglomerado de productos y servicios que se ofertan en un lugar geográfico determinado. Una tarea fundamental de sus gestores es ocuparse de integrar los distintos recursos, bienes y servicios, equipamientos e infraestructuras (que afectan directa o indirectamente la actividad turística), de manera que se diseñe una planificación común y se realice una gestión coordinada de todo ese sistema"*.

Según el Diccionario de Turismo y Hotelería Les Roches, un destino turístico es *"un espacio físico al cual un turista acude por un espacio de tiempo determinado. Puede estar definido por barreras geográficas, contexto político y percepción por parte del mercado. En el sector turístico, el destino turístico es el producto principal explotado por los gestores de destinos"*

En este sentido, la Organización Mundial del Turismo (antigua OMT ahora ONU Turismo), un destino turístico es; *"un lugar, a diferentes escalas, en el que los turistas realizan como mínimo una pernoctación, por tanto, un destino es un espacio físico en el que un visitante pasa al menos una noche. Incluye productos turísticos, tales como servicios de apoyo, atractivos y recursos turísticos en un radio que permite ir y volver en un día. Tiene unos límites físicos y administrativos que definen su gestión, imágenes y percepciones que determinan su competitividad en el mercado. Incorporan diversos grupos, entre los que se cuenta a menudo con la comunidad anfitriona, y pueden establecer lazos y redes entre sí para constituir destinos mayores"*.

Sin embargo, a lo anterior hay una serie de implicancias en la definición de "Destino Turístico", al menos desde un enfoque territorial, en tal sentido, y para fines de la presente metodología se define al Destino Turístico como; un complejo territorial donde los recursos turísticos generan importantes flujos que buscan experiencias turísticas, mismas que se logran con la gestión in-situ del mejoramiento cualitativo y cuantitativo de las facilidades, la diversificación de actividades y motivaciones turísticas que garanticen y promuevan la conservación de los recursos turísticos base del desarrollo local a partir de la sinergia económica entre la comunidad, y los sectores público - privados.

2.4. Caracterización del destino turístico

Para el Estado Plurinacional de Bolivia, un destino turístico es un complejo territorial que atrae a visitantes por sus características únicas y atractivas. Siendo algunas de las características las siguientes:

- **Atractivos Naturales y Culturales:** Los destinos turísticos deben contar con atractivos naturales y culturales que los hacen únicos. Esto puede incluir paisajes impresionantes, monumentos históricos, arte y cultura local, flora y fauna únicas, y más.
- **Infraestructura y Servicios:** Los destinos turísticos deben tener una infraestructura adecuada y servicios para acomodar a los visitantes. Esto puede incluir alojamiento, restaurantes, transporte, y servicios como guías turísticos, información turística, etc.
- **Accesibilidad:** Un destino turístico debe ser accesible para los visitantes. Esto puede referirse a la facilidad de llegar al destino (por ejemplo, a través de carreteras, aeropuertos, estaciones de tren, etc.), así como a la accesibilidad dentro del destino (por ejemplo, transporte público, señalización, etc.) y además dependiendo de la categoría de destino y su vocación este debe permitir su inclusión a la accesibilidad interna para personas con movilidad limitada.
- **Sostenibilidad:** Los destinos turísticos deben gestionar sus recursos de manera sostenible para garantizar que puedan ser disfrutados por las generaciones futuras. Esto implica la protección del medio ambiente, el respeto a la cultura y las tradiciones locales, y la contribución al bienestar económico de la comunidad local.
- **Experiencia del Visitante:** Los destinos turísticos deben ofrecer una experiencia positiva para los visitantes. Esto puede implicar la calidad de los servicios, la hospitalidad de la comunidad local, la seguridad, y la capacidad de satisfacer las expectativas y necesidades de los visitantes.
- **Imagen y Reputación:** La imagen y la reputación de un destino turístico pueden influir en su atractivo para los visitantes. Esto puede estar relacionado con la percepción de la calidad, la seguridad, la autenticidad, y otros factores.

Estas características pueden variar de un destino a otro, y la gestión efectiva de estas características es clave para el éxito de un destino turístico. Es importante recordar que cada destino es único y puede requerir un enfoque diferente en función de sus características específicas y las necesidades de sus visitantes.

Los destinos turísticos deben contar con ciertas características que les permitan desarrollar la actividad con normalidad y sobretodo con una visión responsable dirigida a cumplir con las premisas de planificación turística territorial además de la complementación con los preceptos políticos del Estado Plurinacional de Bolivia en cuanto al desarrollo del turismo.

Las características del destino turístico se rigen bajo los siguientes indicadores:

2.4.1. Componentes del destino turístico

Un destino turístico es un lugar que atrae a visitantes por sus características únicas y atractivas. Estos son algunos de los componentes que definen a un destino turístico de manera general:

- **Atractivos Turísticos:** Los atractivos turísticos son la razón principal por la que los visitantes eligen un destino. Estos pueden ser naturales (como playas, montañas, parques nacionales), culturales (como museos, monumentos históricos, festivales), o creados por el hombre (como parques temáticos, centros comerciales).
- **Accesibilidad:** La accesibilidad se refiere a la facilidad con la que los visitantes pueden llegar al destino. Esto incluye la disponibilidad de diferentes modos de transporte (aéreo, terrestre, lacustre, etc.), así como la calidad de las infraestructuras de transporte.
- **Alojamiento:** El alojamiento es un componente esencial de cualquier destino turístico cuya oferta turística demande la pernoctación. Esto puede variar desde hoteles de cinco estrellas, hasta hostales económicos y campings. La calidad, la disponibilidad y el precio del alojamiento pueden influir en la elección del destino por parte de los visitantes de acuerdo a sus perfiles.
- **Alimentación:** Los restaurantes, cafeterías y otros establecimientos de comida y bebida son otro componente importante. La comida local puede ser un atractivo en sí mismo, y la calidad de la comida y la bebida puede tener un impacto significativo (*positivo o negativo*) en la experiencia del visitante.
- **Actividades:** Las actividades disponibles en el destino, como las excursiones, los deportes, las visitas guiadas, etc., son otro componente clave. Estas actividades pueden ayudar a atraer a diferentes tipos de visitantes y mejorar su experiencia en el destino.
- **Servicios Auxiliares:** Estos incluyen servicios como información turística, guías turísticos, alquiler de moviidades, etc. Estos servicios pueden ayudar a los visitantes a planificar y disfrutar de su visita.
- **Imagen y Percepción:** La forma en que se percibe un destino puede ser un componente importante. Esto puede estar influenciado por factores como la publicidad, las opiniones de otros visitantes, la imagen en los medios de comunicación, etc.
- **Sostenibilidad:** Cada vez más, los destinos turísticos están reconociendo la importancia de la sostenibilidad. Esto implica la gestión de los recursos naturales y culturales de manera que se minimice el impacto negativo del turismo y se maximice el beneficio para las comunidades locales.

Estos componentes interactúan entre sí para crear la experiencia total del visitante. La gestión efectiva de estos componentes es esencial para el éxito de cualquier destino turístico.

Un destino turístico se compone de dos grupos de elementos:

a. **Elementos intangibles.** Se constituyen en el soporte del destino turístico vinculado a los elementos tangibles y el producto de las acciones del destino turístico. Estos componentes son:

- **Vocación Turística:** La vocación turística se refiere a la predisposición natural o inclinación de un destino hacia un tipo, modalidad o actividad turística, incluso hacia un tipo específico de atractivo que define el perfil. Esto puede estar determinado por una variedad de factores, incluyendo la presencia de atractivos naturales o culturales, la infraestructura existente, y la actitud de la comunidad local hacia los visitantes. Un destino con una fuerte vocación turística es aquel que tiene el potencial para atraer y satisfacer a los visitantes, y donde el turismo puede contribuir de manera significativa a la economía local.
- **Identidad Local:** La identidad local es lo que hace único a un destino. Puede estar formada por la cultura, las tradiciones, la historia, la arquitectura, la gastronomía, el idioma, los aspectos sociodemográficos y otros aspectos que distinguen a un lugar. La identidad local puede ser un atractivo importante para los visitantes, y puede ser promovida a través de eventos culturales, la gastronomía local, y otras experiencias auténticas.
- **Seguridad:** La seguridad es un aspecto crucial para cualquier destino turístico. Los visitantes deben sentirse seguros durante su estancia, y esto puede influir en su decisión de visitar un lugar. La seguridad puede implicar una variedad de factores, desde la seguridad personal y la prevención del delito, hasta la seguridad sanitaria y la preparación para emergencias.
- **Información y Difusión:** La información y difusión se refiere a cómo se comunica y promueve el destino. Esto puede incluir la información proporcionada a los visitantes antes y durante su visita, así como la promoción del destino a través de diferentes canales de marketing. Una buena información y difusión puede ayudar a atraer visitantes, mejorar su experiencia, y aumentar la visibilidad del destino.
- **Calidad:** La calidad se refiere a la excelencia de los servicios y experiencias ofrecidas en el destino. Esto puede incluir la calidad del alojamiento, la comida, las atracciones turísticas, y otros servicios. La calidad puede influir en la satisfacción del visitante y en la reputación del destino.
- **Servucción:** Cuando se presta un servicio en turismo este debe ir siempre en sentido de generar experiencias positivas en el visitante, la servucción es la calidad del producto (una noche de hotel) anexo a la calidez

humana (el trato cordial y eficiente del capital social de ese hotel) en esa combinación la calidad y la calidez generar un retorno de flujos producto de la servucción (acción de prestar un servicio turístico con calidad de producto y calidez humana).

Estos elementos intangibles son fundamentales para el éxito de un destino turístico, ya que contribuyen a la experiencia del visitante y a la competitividad del destino.

2.5. Gestión de los destinos turísticos

La gestión de destinos turísticos es un proceso integral que implica la planificación, desarrollo, promoción y control de destinos turísticos con el objetivo de mejorar la experiencia del visitante y el bienestar de la comunidad anfitriona, al tiempo que se protege el entorno natural y cultural para las generaciones futuras. En este sentido, los pasos específicos que se deben seguir para la gestión de un destino turístico son:

- **Investigación y Análisis del Destino:** El primer paso es realizar un análisis exhaustivo del destino. Esto incluye la evaluación de los atractivos turísticos existentes, la infraestructura, los servicios y las experiencias que se ofrecen. También es importante entender las necesidades y expectativas de los visitantes potenciales.
- **Planificación Estratégica:** Basado en la investigación, se desarrolla un plan estratégico que define la visión, los objetivos y las estrategias para el desarrollo del destino. Este plan debe ser inclusivo, sostenible y orientado al mercado.
- **Desarrollo del Producto Turístico:** Este paso implica el desarrollo de experiencias turísticas únicas y atractivas que satisfacen las necesidades de los visitantes y se alinean con la visión del destino.
- **Promoción y Marketing:** Una vez que el producto turístico ha sido desarrollado, es importante promover el destino a través de diferentes canales de marketing. Esto puede incluir la publicidad en línea y offline, las redes sociales, las relaciones públicas y la participación en ferias de turismo.
- **Gestión de las Relaciones con los Visitantes:** Esto implica la gestión de las interacciones con los visitantes antes, durante y después de su visita. Esto puede incluir la gestión de reservas, la atención al cliente, la gestión de comentarios y quejas, y el fomento de la lealtad del cliente.
- **Monitoreo y Evaluación:** Finalmente, es importante monitorear y evaluar regularmente el rendimiento del destino. Esto puede implicar el seguimiento de las métricas clave de rendimiento, la realización de encuestas de satisfacción del visitante y la revisión de los comentarios en línea.

En cuanto a las herramientas a emplearse, estas pueden variar dependiendo de las necesidades específicas del destino, pero algunas de las más comunes incluyen el software de gestión de destinos (DMS), las plataformas de redes sociales, las herramientas de análisis web, los sistemas de gestión de relaciones con los clientes (CRM) y las herramientas de investigación de mercados.

La sostenibilidad de los destinos, la sostenibilidad en la gestión de destinos turísticos es un enfoque que busca equilibrar las necesidades económicas, sociales y ambientales de las comunidades locales, los visitantes y el entorno natural. Por tanto, algunos aspectos clave de la sostenibilidad en la gestión de destinos son:

- **Economía Sostenible:** La gestión de destinos debe contribuir al crecimiento económico local. Esto puede lograrse a través de la creación de empleo, el fomento de las empresas locales y la generación de ingresos a través del turismo.
- **Sostenibilidad Social:** La gestión de destinos debe tener en cuenta las necesidades y deseos de la comunidad local. Esto puede implicar la inclusión de la comunidad en la toma de decisiones, el respeto a las tradiciones y culturas locales, y la mejora de las instalaciones y servicios locales.
- **Sostenibilidad Ambiental:** La gestión de destinos debe proteger y mejorar el entorno natural. Esto puede implicar la minimización del impacto ambiental del turismo, la promoción de prácticas respetuosas con el medio ambiente y la conservación de la biodiversidad y los ecosistemas locales.
- **Gestión Sostenible de los Recursos:** Los destinos deben gestionar de manera sostenible sus recursos naturales, culturales y humanos. Esto puede implicar la implementación de prácticas de uso eficiente de los recursos, la protección de los sitios históricos y culturales, y la promoción de la salud y el bienestar de los trabajadores del turismo.
- **Educación y Concienciación:** Los destinos deben educar y concienciar a los visitantes y a la comunidad local sobre la importancia de la sostenibilidad. Esto puede implicar la promoción de comportamientos respetuosos con el medio ambiente, la educación sobre la cultura y la historia local, y la promoción de la comprensión y el respeto mutuo.

En resumen, la sostenibilidad en la gestión de destinos implica tomar decisiones que equilibren las necesidades de los visitantes, la comunidad local y el entorno natural, tanto ahora como en el futuro. Es un enfoque integral que requiere la consideración de una amplia gama de factores y la colaboración de todas las partes interesadas.

2.6. Los parámetros de calidad en los destinos

La gestión de calidad en los destinos turísticos es un proceso integral que busca mejorar la experiencia del visitante y la competitividad del destino. En tanto, algunos parámetros generales para la gestión de calidad basados en las experiencias de destinos internacionales y los gobiernos son:

- **Satisfacción del Cliente:** La satisfacción del cliente es un indicador clave de la calidad del destino. Esto implica la medición y el seguimiento de la satisfacción del cliente con respecto a su experiencia en el destino, incluyendo el alojamiento, la comida, las atracciones turísticas, las actividades y los servicios.
- **Calidad de los Servicios:** La calidad de los servicios proporcionados en el destino es otro parámetro importante. Esto puede incluir la calidad del

alojamiento, la comida, el transporte, las actividades turísticas y los servicios de atención al cliente.

- **Sostenibilidad:** La sostenibilidad es un aspecto crucial de la gestión de calidad. Los destinos deben gestionar sus recursos de manera sostenible y minimizar su impacto en el medio ambiente. También deben contribuir al bienestar social y económico de la comunidad local.
- **Accesibilidad:** Los destinos deben ser accesibles para todos, independientemente de su edad, género, discapacidad o cualquier otra característica. Esto implica la mejora de la accesibilidad física, la disponibilidad de información clara y comprensible, y la prestación de servicios que satisfacen las necesidades de diferentes grupos de visitantes.
- **Seguridad y Protección:** La seguridad y la protección de los visitantes es un aspecto esencial de la gestión de calidad. Los destinos deben proporcionar un entorno seguro y proteger a los visitantes de los riesgos y peligros.
- **Gestión de la Calidad Total (TQM):** Muchos destinos adoptan el enfoque de la Gestión de la Calidad Total, que implica la mejora continua de todos los aspectos del destino. Esto puede implicar la formación del personal, la mejora de los procesos y procedimientos, y la implementación de sistemas de gestión de la calidad.
- **Certificaciones de Calidad:** Algunos destinos optan por obtener certificaciones de calidad de organizaciones reconocidas internacionalmente. Estas certificaciones pueden ayudar a mejorar la reputación del destino y atraer a más visitantes.

Estos son solo algunos de los parámetros generales para la gestión de calidad de los destinos turísticos. Cada destino es único y puede requerir un enfoque diferente en función de sus características específicas y las necesidades de sus visitantes. Es importante recordar que la gestión de calidad es un proceso continuo que requiere un compromiso a largo plazo y la participación de todas las partes interesadas.

A continuación, se plantea de manera general una estrategia de calidad turística para destinos, que implica un enfoque integral y abarca varios aspectos clave. La estrategia de calidad turística aplicable a destinos turísticos está basada en los parámetros generales definidos y descritos en los acápites anteriores:

- **Definir la Visión y los Objetivos:** El primer paso es definir una visión clara para el destino que refleje sus valores y aspiraciones únicas. Los objetivos de calidad deben ser específicos, medibles, alcanzables, relevantes y limitados en el tiempo (SMART).
- **Investigación y Análisis:** Realiza una evaluación exhaustiva del destino para entender sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (análisis FODA). Esto debe incluir una evaluación de la satisfacción del cliente, la calidad de los servicios, la sostenibilidad, la accesibilidad y la seguridad.
- **Desarrollo de Normas de Calidad:** Desarrolla normas de calidad que reflejen las expectativas de los visitantes y las necesidades de la comunidad local. Estas

normas deben ser claras, comprensibles y aplicables a todos los aspectos del destino.

- **Implementación de la Estrategia:** Implementa la estrategia a través de programas y acciones específicas. Esto puede incluir la formación del personal, la mejora de los servicios, la promoción de prácticas sostenibles y la mejora de la accesibilidad.
- **Monitoreo y Evaluación:** Establece un sistema de monitoreo y evaluación para medir el progreso hacia los objetivos de calidad. Esto debe incluir indicadores de rendimiento clave (KPI's) y mecanismos de retroalimentación para los visitantes y la comunidad local.
- **Mejora Continua:** Utiliza los resultados del monitoreo y la evaluación para identificar áreas de mejora y ajustar la estrategia según sea necesario. La gestión de la calidad es un proceso continuo que requiere un compromiso a largo plazo.
- **Certificación de Calidad:** Considera la posibilidad de obtener una certificación de calidad de una organización reconocida. Esto puede ayudar a mejorar la reputación del destino y atraer a más visitantes.

Cada destino es único y puede requerir un enfoque diferente en función de sus características específicas y las necesidades de sus visitantes. La clave para una gestión de calidad exitosa es la adaptabilidad, la colaboración y el compromiso con la excelencia.

2.7. Autogestión y desarrollo

La autogestión y el desarrollo de destinos turísticos es un enfoque que permite a las comunidades locales y sus actores público-privados tomar la iniciativa en la planificación, desarrollo y gestión de sus propios destinos turísticos. Por tanto, se plantea un esquema general para la autogestión y desarrollo de destinos turísticos basados en los siguientes pasos y procedimientos:

- **Identificación de Recursos:** El primer paso es identificar los recursos turísticos existentes en el Destino. Esto puede incluir atracciones naturales, culturales, históricas y recreativas, mediante la guía de inventario de recursos turísticos elaborada por el Viceministerio de Turismo.
- **Planificación del Destino:** La comunidad debe participar activamente en la planificación del desarrollo turístico. Esto puede implicar la realización de reuniones comunitarias, talleres y consultas para discutir las metas y objetivos del turismo.
- **Desarrollo de Productos Turísticos:** Basado en los recursos identificados y la planificación participativa, se deben desarrollar productos turísticos que sean atractivos para los visitantes y beneficiosos para la comunidad.
- **Formación y Capacitación:** Es importante proporcionar formación y capacitación a los miembros de la comunidad para que puedan participar efectivamente en la gestión y operación del turismo.
- **Marketing y Promoción:** La comunidad debe tomar la iniciativa en la promoción de su destino a través de diversos canales de marketing, como

las redes sociales, el marketing digital, las ferias de turismo y la colaboración con agencias de viajes.

- **Gestión de la Calidad:** El destino debe implementar sistemas de gestión de la calidad para asegurar que los servicios turísticos cumplen con las expectativas de los visitantes y contribuyen a una experiencia turística positiva.
- **Evaluación y Mejora Continua:** Finalmente, es importante que el destino evalúe regularmente el impacto del turismo y realice ajustes según sea necesario para mejorar la calidad de los servicios turísticos y minimizar los impactos negativos.

Este esquema general puede ser adaptado y modificado según las necesidades y circunstancias específicas de cada comunidad. La clave para la autogestión y el desarrollo de destinos turísticos es la participación activa de la comunidad, la planificación cuidadosa y la gestión efectiva, por otro lado, entiéndase a "comunidad" como: el conjunto de personas socio demográficamente determinadas que persiguen un objetivo común, independientemente de su ubicación geográfico a político-administrativa, no hay diferencia entre lo rural y urbano, el Estado Boliviano reconoce y promueve la comunidad urbana como el conjunto de actores que persiguen un mismo fin.

La Autogestión y desarrollo **es un criterio rector y primordial para la postulación** del Destino, cada postulante indiferentemente el sector (público, privado, comunitario) debe acompañar su solicitud de manera obligatoria con un Acta de Compromiso de Autogestión, Autodeterminación y Desarrollo conjunto, firmado por los actores turísticos involucrados del territorio y según usos y costumbres, cuya composición mínima debe ser público - privada y/o comunitaria, en este sentido este criterio toma mayor vigor cuando hay mayor participación de actores.

3. CAPÍTULO 3 – ASPECTOS METODOLÓGICOS

3.1. Territorialización del espacio turístico boliviano

Bolivia como un espacio turístico amplio en su diversidad territorial establece que el desarrollo turístico debe generarse a partir de una Territorialización de este espacio en macroregiones de desarrollo (seis en total) definiéndose estos por sus similitudes y agrupaciones territoriales según variables geomorfológicas, bioclimáticas y socioculturales.

3.2. Sistema integral de evaluación y certificación de destinos turísticos

3.2.1. Clasificación de los destinos

Los destinos turísticos pueden clasificarse de varias maneras, dependiendo de diversos factores que a continuación se desarrollan de manera general y según el manejo de varios países de la región y a nivel mundial, y que se constituyen en un referente global y general de la clasificación de destinos turísticos.

- Por Ubicación Geográfica: Los destinos turísticos pueden clasificarse según su ubicación geográfica. Por ejemplo, pueden ser destinos de montaña, de playa, urbanos, rurales, insulares, etc.
- Por Tipo de Actividad: Los destinos también pueden clasificarse según el tipo de actividad que promueven. Por ejemplo, pueden ser destinos de aventura, de relax, culturales, de negocios, de salud y bienestar, etc.
- Por Temporada: Algunos destinos son populares en ciertas temporadas del año. Por ejemplo, hay destinos de verano, de invierno, de primavera, etc.
- Por Demografía: Algunos destinos pueden ser más atractivos para ciertos grupos demográficos. Por ejemplo, hay destinos familiares, para jóvenes, para parejas, para personas mayores, etc.
- Por Sostenibilidad: Algunos destinos se clasifican por su compromiso con la sostenibilidad. Estos destinos implementan prácticas para minimizar el impacto ambiental, promover el bienestar social y apoyar la economía local.
- Por Nivel de Desarrollo: Los destinos pueden clasificarse en emergentes, en desarrollo o maduros, dependiendo de su nivel de desarrollo turístico.

Cada destino turístico es único y puede encajar en varias de estas categorías. La clasificación de los destinos turísticos es útil para la planificación y gestión del turismo, ya que ayuda a identificar las necesidades y oportunidades específicas de cada destino. También es útil para los viajeros, ya que les ayuda a encontrar destinos que se ajusten a sus intereses y preferencias.

Al ser el Estado Plurinacional de Bolivia un gran complejo territorial con diversidad de configuraciones socioculturales, económicas, biogeográficas y físicas es necesario generar un clasificador más completo y adaptado a la realidad nacional.

3.2.2. Clasificación y tipologías de destinos turísticos

Por su complejidad los Destinos Turísticos en su proceso de gestión y certificación deben regirse bajo un ordenamiento no solamente territorial, si no de tipo temático,

jerárquico, de valor turístico, entre otras variables que permiten su correcta clasificación y categorización (tipologías) según su imagen y vocación turística.

3.2.3. Clasificación según su ámbito territorial de influencia

Los Destinos Turísticos según su ámbito territorial se clasifican de la siguiente manera:

Cuadro 1. Clasificación según ámbito territorial

Destinos	CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN			
	Flujos principales	Flujos secundarios	Producto turístico	Amplitud territorial
Locales	De procedencia local y estancia corta (excursión)	De procedencia regional y estancia corta (horas)	Un atractivo relevante con facilidades mínimas y una o dos actividades turísticas.	Menor, de la talla de una comunidad, o distrito municipal
Regionales	De procedencia regional y estancia media (pernoctan al menos 1 noche)	De procedencia nacional y estancia corta (visitan el sitio por horas)	Dos o más atractivos turísticos relevantes (jerarquía II o III) interconectados por circuitos con facilidades con pernoctación, restauración y más de dos actividades turísticas distintas.	Mediana, de talla de una o más comunidades, distritos y o municipios (mancomunidades)
Nacionales	De procedencia nacional (interdepartamental) y estancia media a larga en el sitio (más de dos noches)	De procedencia internacional y estancia corta a media (al menos una noche)	Conformado por varios productos turísticos en espacios interconectados por corredores o rutas turísticas menores, amplia planta turística y al menos dos motivaciones turísticas distintas.	Mediana a grande, de la talla de uno o más municipios, una región turística, mancomunidades o departamentos
Internacionales	De procedencia internacional y estancia corta o larga (una o más noches)	De procedencia nacional amplia con estancia corta o larga	Está basado en un atractivo turístico de jerarquía IV de gran relevancia internacional o un conjunto de atractivos turísticos de valor único excepcional.	Puede ser de cualquier amplitud territorial descrita en las otras categorías.

3.2.4. Clasificación según su tipología

Los Destinos Turísticos según su tipología se clasifican de la siguiente manera:

Tipologías por motivación				
Destinos de aventura	Destinos recreativos	Destinos de ciencia y conocimiento	Destinos de turismo participativo y vivencial	Destinos de intereses especiales
Conjuntos territoriales que, por su configuración geográfica, bioclimática u otras permitan la realización de actividades de turismo de aventura en sus modalidades de tierra, agua y aire, además de las especiales en hielo.	Destinos que por sus características propias permiten actividades lúdicas, recreativas y/o de descanso pasivo, generalmente ofrecen paz y tranquilidad en entornos culturales o naturales.	Destinos abocados a permitir y facilitar actividades de producción científica, expediciones de estudio científico natural o cultural, generación de conocimiento o profundización del mismo	Destinos cuyo principal vocación y actividades a desarrollar permitan la experiencia turística a partir de la participación del visitante en el desenvolvimiento cultural o natural de las comunidades que forman parte del Destino.	Destinos que permiten el desarrollo de intereses especiales de modalidades o actividades emergentes y populares que en su especialización generan flujos singulares, turismo LGTB, turismo naranja, negro, rojo, etc.

Tipologías por modalidad				
Destinos de turismo comunitario	Destinos ecológicos o de ecoturismo	Destinos sostenibles	Destinos inclusivos	Destinos emergentes
Aquellos que promueven esta modalidad de turismo en sus diversos subtipos, turismo comunitario vivencial por ejemplo, destinos que integran comunidades como su principal componente de producto turístico	Destinos que promueven y permiten la realización de actividades relacionadas al turismo ecológico (participación en el cuidado ambiental) y el ecoturismo (conocimiento y valoración de los ecosistemas)	Destinos que se rigen estrechamente a los indicadores y criterios de turismo sostenible definidos y enmarcados en documentos internacionales sobre sostenibilidad, aplican en todo su contexto y estructura la sostenibilidad.	Aquellos que promueven, desarrollan e integran prácticas, modalidades, servicios, infraestructuras y actividades turísticas inclusivas a sectores vulnerables de la sociedad e incluso los incorporan como parte viva de su estructura turística.	Aquellos que en base a una expectativa temporal o moda turística emergen como destinos para flujos específicos, asimismo aquellos destinos que generan flujos repentinos por alguna cuestión atractiva singular o actividad específica.
Tipologías por vocación				
Destinos histórico – patrimoniales y/o arquitectónicos	Destinos MICE / Bureau	Destinos Culturales Folklóricos	Destinos gastronómicos	Destinos de naturaleza
Aquellos que en su configuración espacial se componen de conjuntos urbanos, arqueológicos, históricos y/o su arquitectura es significativa en algún período histórico de conformación del sitio, municipio, región, departamento o país como testigo de vivo de estos procesos.	Destinos especializados en conglomerar grandes masas humanas producto del flujo turístico motivado por eventos y actividades de grupos diversos en aspectos científicos, académicos, orgánicos, sectoriales, especiales y otros que requieran las facilidades y exigencias del Bureau y el turismo MICE	Destinos que de manera continua o en temporada desarrollan actividades culturales de gran valor e importancia, local, regional, nacional, y que su configuración y tejido social participa de manera inclusiva en todos los aspectos folclóricos del destino, y desarrollan, salvaguardan, reproducen y garantizan el disfrute del patrimonio cultural inmaterial.	Aquellos que promueven y desarrollan prácticas y elementos gastronómicos y potencian estos mediante eventos gastronómicos en diversidad de sus usos y costumbres, asimismo, aquellas ciudades que conglomeran el encuentro de gastronomía de muchas regiones tanto nacionales como internacionales.	Destinos que por sus características promueven y facilitan la práctica del turismo en parajes naturales, ecosistemas, bosques, sistemas lacustres, y otros que por sus características bióticas y abióticas generan conciencia por el medio ambiente y promueven su conservación.
Tipologías por ubicación geográfica o política administrativa				
Destinos urbanos	Destinos rurales	Destinos de montaña	Destinos lacustres o fluviales	Destinos andinos
Aquellos que cuya configuración urbana, arquitectónica, tecnológica, patrimonial, vida nocturna u otras, promueven el desplazamiento de flujos turísticos hacia y dentro la urbe, generalmente las capitales de departamento que concentran y distribuyen estos flujos hacia destinos cercanos.	Destinos alejados de los centros urbanos cuya configuración espacial permite el disfrute de actividades vinculadas al esparcimiento, recreación, descanso y/o participación en la vida rural, estos destinos promueven el paisaje rural como principal atractivo turístico y adjuntan la experiencia rural como parte de su producto turístico.	Aquellos que promueven y permiten el desarrollo de actividades de media o alta montaña, su ubicación es estratégica en torno a un atractivo base de gran valor en el tipo; montañas y nevados, estos destinos facilitan y brindan seguridad para estas actividades.	Destinos emplazados estratégicamente entorno a cuerpos de agua importantes y atractivos, promueven actividades acuáticas o la interacción con los ecosistemas dulceacuícolas, estos destinos pueden subdividirse en destinos lacustres o fluviales de actividad y de facilitación y desplazamiento.	Destinos que tienen muy alta representatividad del; paisaje, cultura, naturaleza, vivencia y otras características propias y singulares de la región andina del país, promueven el conocimiento, experiencia turística, interacción, en espacios turísticos característicos de la región.
Destinos yungueños	Destinos vallunos	Destinos chaqueños	Destinos amazónicos	Destinos de llanura
Destinos que tienen muy alta representatividad del; paisaje, cultura, naturaleza, vivencia y otras características propias y singulares de la región de yungas y trópico del país, promueven el conocimiento, experiencia turística, interacción, en espacios turísticos característicos de la región.	Destinos que tienen muy alta representatividad del; paisaje, cultura, naturaleza, vivencia y otras características propias y singulares de la región de los valles interandinos del país, promueven el conocimiento, experiencia turística, interacción, en espacios turísticos característicos de la región.	Destinos que tienen muy alta representatividad del; paisaje, cultura, naturaleza, vivencia y otras características propias y singulares de la región del chaco boliviano, promueven el conocimiento, experiencia turística, interacción, en espacios turísticos característicos de la región.	Destinos que tienen muy alta representatividad del; paisaje, cultura, naturaleza, vivencia y otras características propias y singulares de la región amazónica del país, promueven el conocimiento, experiencia turística, interacción, en espacios turísticos característicos de la región.	Destinos que tienen muy alta representatividad del; paisaje, cultura, naturaleza, vivencia y otras características propias y singulares de la región de las grandes llanuras, la Chiquitania y el pantanal boliviano, promueven el conocimiento, experiencia turística, interacción, en espacios turísticos característicos de la región.
Tipologías por especialización				
Destinos de aviturismo	Destinos etnográficos	Destinos arqueológicos	Destinos paleontológicos	Destinos enológicos
Aquellos altamente especializados, organizados y estructurados para promover y desarrollar el aviturismo.	Aquellos altamente especializados, organizados y estructurados para promover y desarrollar el etnoturismo y la	Aquellos altamente especializados, organizados y estructurados para la conservación, protección, preservación	Aquellos altamente especializados, organizados y estructurados para la conservación, protección, preservación	Aquellos altamente especializados, organizados y estructurados para promover y desarrollar el turismo enológico.

		DESTINOS			
COD		LOCAL	REGIONAL	NACIONAL	INTERNACIONAL
CRITERIO A		FLUJOS PRINCIPALES			
INDICADORES A	A1	Los flujos principales (>80%) al destino son de procedencia local (< a 2 horas de desplazamiento en automóvil), cercana al destino (otras comunidades, distritos o municipios)	Los flujos principales (>80%) al destino son de procedencia regional, se desplazan de otras regiones o departamentos cercanos o alejados al destino	Los flujos principales (>70%) al destino son de procedencia Nacional, se desplazan de otros departamentos del país hacia el destino	Los flujos principales (>60%) al destino son de procedencia internacional, se desplazan de otros países hacia el destino
	A2	Los flujos tienen una estancia corta de menos de 24 horas en el destino (excursión)	Los flujos tienen una estancia corta y pernoctan al menos 1 noche en el destino	Los flujos tienen una estancia media y pernoctan al menos 2 noches en el destino	Los flujos tienen una estancia media y alta y pernoctan más de 2 noches en el destino
EVIDENCIAS	EA	Sistema de registro de visitantes	Datos estadísticos, libros de registro, sistemas digitales de registro de visitantes además de los partes hoteleros, SISCO de áreas protegidas y otros insumos que demuestren y justifiquen las categorías según sus flujos en porcentajes.		
CRITERIO B		FLUJOS SECUNDARIOS			
INDICADORES B	B1	Los flujos secundarios (al menos 20%) al destino son de procedencia regional (> a 2 horas de desplazamiento en automóvil), cercana al destino (otras comunidades, distritos o municipios)	Los flujos secundarios (al menos 20%) al destino son de procedencia Nacional y/o local, se desplazan de otras regiones o departamentos cercanos o alejados al destino	Los flujos secundarios (al menos 30%) al destino son de procedencia Nacional, regional o internacional, se desplazan de otras regiones dentro el país o de regiones del continente	Los flujos secundarios (al menos 40%) al destino son de procedencia Nacional, regional o local, se desplazan de otras regiones dentro el país.
	B2	Los flujos tienen una estancia corta de menos de 24 horas en el destino (excursión)	Los flujos tienen una estancia corta de menos de 24 horas en el destino (excursión)	Los flujos tienen una estancia media y pernoctan al menos 1 noche en el destino	Los flujos tienen una estancia media y alta y pernoctan más de 2 noches en el destino
EVIDENCIAS	EB	Sistema de registro de visitantes	Datos estadísticos, libros de registro, sistemas digitales de registro de visitantes además de los partes hoteleros, SISCO de áreas protegidas y otros insumos que demuestren y justifiquen las categorías según sus flujos en porcentajes.		
CRITERIO C		PRODUCTO TURÍSTICO			
INDICADORES C	C1	El destino cuenta con por lo menos un atractivo relevante (jerarquía I o II) que por sí solo atrae flujos turísticos, este atractivo es la base de desarrollo de las actividades y se encuentra correctamente clasificado y jerarquizado	El destino cuenta con al menos 2 atractivos relevantes (jerarquía II o III) con circuitos turísticos de conexión que por sí solo atrae flujos turísticos, estos atractivos son la base de desarrollo de las actividades y se encuentra correctamente clasificados y jerarquizados	El destino está conformado por varios productos turísticos en espacios interconectados por rutas, circuitos y/o corredores turísticos con atractivos de jerarquía entre III y IV principalmente	El destino contiene al menos uno o dos atractivos turísticos de jerarquía IV en cuyo entorno se mueven los flujos turísticos y otros atractivos más de menor jerarquía, este atractivo permite e influye en el desplazamiento de flujos hacia otros destinos que se encuentran interconectados
	C2	El destino provee de facilidades mínimas (señalización, registro, servicios básicos, guía) para la actividad turística	El destino cuenta con una planta turística mínima para proveer pernoctación y alimentación completa, servicios conexos y servicios turísticos	El destino cuenta con una mediana planta turística para proveer pernoctación y alimentación completa, servicios conexos y servicios turísticos para flujos altos y recurrentes de turismo, además de servicios conexos de cambio de moneda y servicios especiales	El destino cuenta con una planta turística estructurada y servicios de calidad en la mayoría de sus prestaciones, permite soportar grandes flujos turísticos de manera continua
	C3	El destino promueve y permite una o dos actividades como mínimo entorno a su atractivo o atractivo principal y cuenta con el equipamiento necesario para ello	El destino promueve y permite más de tres actividades de diferente motivación entorno a sus atractivos principales y cuenta con el equipamiento necesario para ello	El destino dos o más motivaciones turísticas con sus actividades entorno a sus atractivos principales y cuenta con el equipamiento completo para ello	
EVIDENCIAS	EC	Ficha descriptiva del sitio y el itinerario de visita detallado	Ficha de identificación y descripción de productos turísticos, fichas de inventario de atractivos, facilidades, catálogo de productos, mapas de recorrido, informes de calidad de servicios		
CRITERIO D		AMPLITUD TERRITORIAL			
INDICADORES D	D1	Generalmente el destino es de amplitud territorial menor, de la talla de una comunidad, o distrito municipal	Mediana, de talla de una o más comunidades, distritos o municipios (mancomunidades)	Mediana a grande, de la talla de uno o más municipios, una región turística, mancomunidades o departamentos	Puede ser de cualquier amplitud territorial descrita en las otras categorías.
EVIDENCIAS	ED	Mapa base del destino, mapas de ubicación, mapas de distribución y emplazamiento del productos o productos turísticos.		Mapa base del destino, mapas de ubicación, mapas de distribución y emplazamiento del productos o productos turísticos, zonificación turística y mapa de circuitos, rutas y corredores turísticos internos y de conexión externa	

3.3.1.2. Criterios e indicadores de clasificación por tipologías

La clasificación por tipologías requiere de una serie de criterios e indicadores que guíen en su correcta interpretación de sus características y su ordenamiento determinado.

Los criterios están establecidos según la clasificación por tipologías, y los indicadores en su mayoría definen parámetros según: tipo de recursos atractivos que tiene el destino, su planta turística y la gestión del destino hacia su especialidad catalogada.

Los criterios se establecen a continuación:

CLAS-1					
Tipologías por motivación					
TIPO	Destinos de aventura	Destinos recreativos	Destinos de ciencia y conocimiento	Destinos de turismo participativo y vivencial	Destinos de intereses especiales
Criterio	Conjuntos territoriales que, por su configuración geográfica, bioclimática u otras permitan la realización de actividades de turismo de aventura, en sus modalidades de tierra, agua y aire, además de las especiales en hielo.	Destinos que por sus características propias permiten actividades lúdicas, recreativas y/o de descanso pasivo, generalmente de rasen paz y tranquilidad en entornos culturales o naturales.	Destinos abocados a permitir y facilitar actividades de producción científica, expediciones de estudio científico natural o cultural, generación de conocimiento o profundización del mismo	Destinos cuyo principal vocación y actividades a desarrollar permitan la experiencia turística a partir de la participación del visitante en el desenvolvimiento cultural o natural de las comunidades que forman parte del Destino.	Destinos que permiten el desarrollo de intereses especiales de modalidades o actividades emergentes y populares que en su especialización generan flujos singulares, turismo LGBT, turismo naranja, negro, rojo, etc.
Indicadores	El destino cuenta con las características geográficas, climáticas, biogeográficas, especiales y necesarias para el desarrollo de las modalidades de turismo seleccionadas y/o postuladas				
	El destino turístico desarrolla actividades turísticas de acuerdo a la tipología de clasificación en al menos una modalidad y una actividad definida en la guía de inventario de recursos turísticos				
	El destino cuenta con sistemas de seguridad, información, accesibilidad para el desarrollo de las actividades turísticas según la tipología de clasificación seleccionada o postulada				
Evidencias	El destino turístico cuenta con la infraestructura y equipamiento necesario para el desarrollo de la tipología de clasificación seleccionada o postulada				
Mapas, fichas de actividades por modalidades, fotografías, informes y otros necesarios					

CLAS-2					
Tipologías por modalidad					
TIPO	Destinos de turismo comunitario	Destinos ecológicos o de ecoturismo	Destinos sostenibles	Destinos inclusivos	Destinos emergentes
Criterio	Aquellos que promueven esta modalidad de turismo en sus diversos subtipos, turismo comunitario vivencial por ejemplo, destinos que integran comunidades como su principal componente de producto turístico	Destinos que promueven y permiten la realización de actividades relacionadas al turismo ecológico (participación en el cuidado ambiental) y al ecoturismo (conocimiento y valoración de los ecosistemas)	Destinos que se rigen estrechamente a los indicadores y criterios de turismo sostenible definidos y enmarcados en documentos internacionales sobre sostenibilidad, aplican en todo su contexto y estructura la sostenibilidad.	Aquellos que promueven, desarrollan e integran prácticas, modalidades, servicios, infraestructuras y actividades turísticas inclusivas a sectores vulnerables de la sociedad e incluso los incorporan como parte viva de su estructura turística.	Aquellos que en base a una expectativa temporal o moda turística emergen como destinos para flujos específicos, asimismo aquellos destinos que generan flujos repentinos por alguna cuestión atractiva singular o actividad específica.
Indicadores	El destino tiene uno o más emprendimientos de turismo comunitario	El destino tiene uno o más circuitos, rutas o senderos de ecoturismo desarrollados en base a los criterios específicos de interacción con los ecosistemas o la ecología	El destino aplica criterios de sostenibilidad universales	El destino tiene y aplica políticas inclusivas y de accesibilidad universal al turismo dentro su territorio	El destino ha desarrollado infraestructura o mecanismos para sobrellevar a partir de su atractivo base en el mercado turístico
	El destino promueve las actividades propias del turismo comunitario en una o mas actividades	El destino promueve actividades turísticas ecológicas, de ciencia y conocimiento sobre ecosistemas y aspectos naturales	El destino promueve la sostenibilidad en su sociedad y el visitante a partir de programas, proyectos específicos	El destino promueve la inclusión social de colectivos y segmentos vulnerables de la sociedad en la actividad turística tanto en la demanda como en la oferta de su producto	El destino promueve la economía naranja y la economía plural de manera progresiva el destino en cortos periodos de tiempo
	La planta turística del destino incorpora emprendimientos turísticos y MYPEs de base comunitaria e iniciativa privada	El destino cuenta con infraestructura mínima para el desarrollo del turismo ecológico, y/o ecoturismo (miradores, senderos, señalización, módulos de observación o interpretación ecosistémica y/o ecológica	El destino adaptó la infraestructura y servicios de facilitación según los criterios de sostenibilidad	El destino adaptó la infraestructura y servicios de facilitación según los criterios de inclusión y accesibilidad universal	La planta turística del destino tiene capacidad y calidad de acuerdo a los flujos turísticos actuales y potenciales en base a los criterios del turismo emergente
Evidencias	Mapas, fotografías, fichas descriptivas, informes, entre otros.				

CLAS-3					
Tipologías por vocación					
TIPO	Destinos histórico – patrimoniales y/o arquitectónicos	Destinos MICE / Bureau	Destinos Culturales Folklóricos	Destinos gastronómicos	Destinos de naturaleza
Criterio	Aquellos que en su configuración espacial se componen de conjuntos urbanos, arqueológicos, históricos y/o su arquitectura es significativa en algún periodo histórico de conformación del sitio, municipio, región, departamento o país como testigo de vivo de estos procesos.	Destinos especializados en conglomerar grandes masas humanas producto del flujo turístico motivado por eventos y actividades de grupos diversos en aspectos científicos, académicos, orgánicos, sectoriales, especiales y otros que requieran las facilidades y exigencias del Bureau y el turismo MICE	Destinos que de manera continua o en temporadas desarrollan actividades culturales de gran valor e importancia, local, regional, nacional, y que su configuración y tejido social participa de manera inclusiva en todos los aspectos folklóricos del destino, y desarrollan, salvaguardan, reproducen y garantizan el disfrute del patrimonio cultural inmaterial.	Aquellos que promueven y desarrollan prácticas y elementos gastronómicos y potencian estos mediante eventos gastronómicos en diversidad de sus usos y costumbres, asimismo, aquellas ciudades que conglomeran el encuentro de gastronomía de muchas regiones tanto nacionales como internacionales.	Destinos que por sus características promueven y facilitan la práctica del turismo en parajes naturales, ecosistemas, bosques, sistemas lacustres, y otros que por sus características bióticas y abióticas generan conciencia por el medio ambiente y promueven su conservación.
Indicadores	El destino cuenta con patrimonio declarado y catalogado	El destino cuenta con infraestructura especializada en eventos y concentración de personas	El destino tiene uno o más recursos cultural y/o folklórico de gran valor que atrae flujos turísticos internos y receptivos importantes en determinadas fechas del año	El destino es reconocido y representativo en gastronomía, arte culinario y patrimonio alimenticio	El destino es un sitio natural representativo e importante dentro su ámbito territorial, mantiene un ecosistema equilibrado y permite la realización de actividades turísticas de muy bajo impacto
	El destino promueve la conservación, protección y salvaguarda y preservación del patrimonio en uso vinculado al turismo	El destino promueve y facilita la organización de eventos a partir de políticas y acciones público privadas	El destino promueve la práctica, disfrute, promoción y protección integral de estos recursos culturales y/o folklóricos	El destino promueve el arte culinario con eventos y actividades especializadas además de impulsar y facilitar el desarrollo de la gastronomía en uno o más de sus ámbitos	El destino promueve y desarrolla actividades, áreas e infraestructura para el desenvolvimiento de actividades turísticas de naturaleza de manera permanente o temporal
	La planta turística va acorde a las características visuales y contextuales del patrimonio en el destino	El destino cuenta con una planta turística capaz de soportar altos flujos turísticos de tipo MICE de manera anual y por temporadas	El destino turístico tiene una planta turística acorde a las necesidades temporales de los flujos turísticos.	La planta turística es especializada y en mayor cantidad en el servicio de alimentación, además está adaptada y tematizada en gastronomía y arte culinario	La planta turística responde a las necesidades de los flujos turísticos de naturaleza
Evidencias	Informes, reportes de eventos, declaratorias, normativa vigente, organización especializada				

CLAS-4					
Tipologías por ubicación geográfica o política administrativa					
TIPO	Destinos urbanos	Destinos rurales	Destinos de montaña	Destinos lacustres o fluviales	Destinos andinos
Criterio	Aquellos que cuya configuración urbana, arquitectónica, tecnológica, patrimonial, vida nocturna u otras, promueven el desplazamiento de flujos turísticos hacia y dentro la urbe, generalmente las capitales de departamento que concentran y distribuyen estos flujos hacia destinos cercanos.	Destinos alejados de los centros urbanos cuya configuración espacial permite el disfrute de actividades vinculadas al esparcimiento, recreación, descanso y/o participación en la vida rural, estos destinos promueven el paisaje rural como principal atractivo turístico y añaden la experiencia rural como parte de su producto turístico.	Aquellos que promueven y permiten el desarrollo de actividades de media o alta montaña, su ubicación es estratégica en torno a un atractivo base de gran valor en el tipo; montañas y nevados, estos destinos facilitan y brindan seguridad para estas actividades.	Destinos emplazados estratégicamente entorno a cuerpos de agua importantes y atractivos, promueven actividades acuáticas o la interacción con los ecosistemas dulceacuícolas, estos destinos pueden subdividirse en destinos lacustres o fluviales de actividad y de facilitación y desplazamiento.	Destinos que tienen muy alta representatividad del: paisaje, cultura, naturaleza, vivencia y otras características propias y singulares de la región andina del país, promueven el conocimiento, experiencia turística, interacción, en espacios turísticos característicos de la región.
Indicadores	El destino tiene una oferta turística urbana configurada por atractivos urbanos, servicios y actividades vinculados a la vida diurna y nocturna en la urbe	El destino está emplazado en un área rural determinada según norma legal vigente y genera experiencia turística vivencial, recreacional y de	El destino está emplazado al pie o en cercanías (a no más de 10 Km) de un nevado, volcán nevado o pico de cordillera que permite el acceso a su cumbre	El destino se emplaza en el área de influencia directa de un cuerpo de agua lacustre o fluvial de alta importancia cuya atracción de flujos turísticos hace que el destino desarrolle actividades acuáticas	El destino se encuentra ubicado dentro la macroregión andina y conserva su esencia natural y cultural propia de esta región
	El destino facilita y promueve el desarrollo de servicios y espacios de desenvolvimiento de grupos de personas en ambientes urbanos	El destino promueve la vivencia rural entorno al paisaje cultural propio del sitio	El destino promueve y facilita las actividades de turismo de montaña y alta montaña entorno a los o el nevado próximo además de generar condiciones para una actividad turística segura y de calidad	El destino promueve y facilita las actividades turísticas fluviales y/o lacustres, genera inversión en facilidades turísticas y seguridad	
	El destino ha desarrollado espacios culturales, turísticos e infraestructura turística para promover la estadia de flujos turísticos en su centro urbano	El destino desarrolla infraestructura turística y promueve el emprendimiento rural de servicios turísticos	El destino tiene rutas definidas de montaña y/o alta montaña además de sus hitos y campamentos	El destino ha generado planta turística entorno a lo demanda de actividades turísticas fluviales y/o lacustres	
Evidencias	Mapas, Informes, reportes de eventos, declaratorias, normativa vigente, organización especializada				

TIPO	Destinos yungueños	Destinos vallunos	Destinos chaqueños	Destinos amazónicos	Destinos de llanura
Criterio	Destinos que tienen muy alta representatividad del: paisaje, cultura, naturaleza, vivencia y otras características propias y singulares de la región de yungas y trópico del país, promueven el conocimiento, experiencia turística, interacción, en espacios turísticos característicos de la región.	Destinos que tienen muy alta representatividad del: paisaje, cultura, naturaleza, vivencia y otras características propias y singulares de la región de los valles interandinos del país, promueven el conocimiento, experiencia turística, interacción, en espacios turísticos característicos de la región.	Destinos que tienen muy alta representatividad del: paisaje, cultura, naturaleza, vivencia y otras características propias y singulares de la región del chaco boliviano, promueven el conocimiento, experiencia turística, interacción, en espacios turísticos característicos de la región.	Destinos que tienen muy alta representatividad del: paisaje, cultura, naturaleza, vivencia y otras características propias y singulares de la región amazónica del país, promueven el conocimiento, experiencia turística, interacción, en espacios turísticos característicos de la región.	Destinos que tienen muy alta representatividad del: paisaje, cultura, naturaleza, vivencia y otras características propias y singulares de la región de las grandes llanuras, la Chiquitania y el pantanal boliviano, promueven el conocimiento, experiencia turística, interacción, en espacios turísticos característicos de la región.
Indicadores	El destino se encuentra ubicado dentro la macroregión yungueña y conserva su esencia natural y cultural propia de esta región	El destino se encuentra ubicado dentro la macroregión de los valles interandinos y conserva su esencia natural y cultural propia de esta región	El destino se encuentra ubicado dentro la macroregión chaqueña y conserva su esencia natural y cultural propia de esta región	El destino se encuentra ubicado dentro la macroregión amazónica y conserva su esencia natural y cultural propia de esta región	El destino se encuentra ubicado dentro la macroregión de los grandes llanos, chiquitania y pantanal y conserva su esencia natural y cultural propia de esta región
Evidencias	Mapas, Informes, reportes de eventos, declaratorias, normativa vigente, organización especializada				
CLAS-5	Tipologías por especialización				
TIPO	Destinos de aviturismo	Destinos etnográficos	Destinos arqueológicos	Destinos paleontológicos	Destinos enológicos
Criterio	Aquellos altamente especializados, organizados y estructurados para promover y desarrollar el aviturismo.	Aquellos altamente especializados, organizados y estructurados para promover y desarrollar el etnoturismo y la interacción con pueblos y naciones indígenas.	Aquellos altamente especializados, organizados y estructurados para la conservación, protección, preservación y actividades vinculadas a sitios arqueológicos.	Aquellos altamente especializados, organizados y estructurados para la conservación, protección, preservación y actividades vinculadas a sitios paleontológicos.	Aquellos altamente especializados, organizados y estructurados para promover y desarrollar el turismo enológico.
Indicadores	El destino tiene recursos de avifauna que atraen o pueden atraer flujos turísticos especializados en esta modalidad turística	El destino en su amplitud territorial contempla pueblos y/o naciones indígenas con vocación turística y promueve su inclusión dentro su matriz de economía plural	El destino tiene recursos arqueológicos en una o más de sus ramas especializadas, y promueve su conservación, protección, preservación y/o salvaguarda para fines turísticos en museos.	El destino tiene recursos paleontológicos en una o más de sus ramas especializadas, y promueve su conservación, protección, preservación y/o salvaguarda para fines turísticos a partir de rutas y circuitos turísticos.	El aparato productivo del destino contempla en parte la producción e industria enológica a través de rutas especializadas en vinos, singanis y derivados de la uva
Evidencias	El destino promueve y facilita las inversiones en turismo especializado a partir de políticas de desarrollo e innovación empresarial que apoyen a cubrir las necesidades de los flujos turísticos especializados según su tipología, asimismo, genera inversión pública vinculada a mejorar las condiciones para el desarrollo de las actividades turísticas especializadas				
CLAS-6	Tipologías por autodeterminación				
TIPO	Destinos por autodeterminación				
Criterio	Es una tipología que por la autodeterminación de la autonomía territorial fuera definida como válida en los niveles locales y regionales, estos destinos requieren de una norma específica y especial para su declaratoria y reconocimiento por la ETA, y a solicitud de la misma el Viceministerio de Turismo debe evaluar, configurar y validar la tipología según procedimiento administrativo correspondiente.				
Indicadores	Se construyen en mesa técnica en base a las características, usos y costumbres u otros criterios para definir la autodeterminación				

3.3.1.3. Batería de indicadores de calidad, territorialidad y sostenibilidad

La siguiente batería de indicadores se constituye en una fase Cualitativa de evolución futura del Destino, esta batería tiene dos propósitos según el ámbito territorial del Destino:

- Será aplicada como parámetro futuro del destino en aspecto evolutivo y condicionante a su re-certificación, el compromiso social de los actores es mejorar cualitativamente el resultado de evaluación del destino entorno a esta batería de manera secuencial y según el cronograma individual de evolución del destino, esta aplicación se realizará en los destinos turísticos locales, regionales y nacionales generando así una tendencia al mejoramiento constante hacia un desarrollo turístico sostenible.
- Será aplicada como parámetro actual del destino y es una condicionante de cumplimiento en por lo menos el 51% de los indicadores (5.1/10) para destinos turísticos internacionales, la labor del tejido social del destino es cumplir de manera obligatoria con estos parámetros para lograr la certificación correspondiente.

La batería de indicadores está diseñada bajo los parámetros de:

- Calidad de gestión turística del destino, donde el actuar público – privado, la sociedad y los centros de conocimiento hacen que la gestión turística tenga resultados óptimos para el destino, su desarrollo, crecimiento y evolución.
- Territorialidad del destino, donde el manejo adecuado del espacio turístico garantiza un desenvolvimiento del turismo de manera armoniosa según la función de cada espacio definido.

- La sostenibilidad del destino, que marca su “valor de contribución” a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, cuyos indicadores aportan a las metas y estas a los ODS definidos, en tal sentido el destino se convierte en un aportante a los ODS.

Estos criterios rigen los indicadores de rendimiento que a continuación se detallan y que en un marco internacional siguen los lineamientos de la Carta Internacional de Turismo Sostenible de 2017, adaptados a la realidad nacional:

- **Crecimiento económico sostenible.** Es esencial que el Destino Turístico garantice este aspecto en acciones de corto, mediano y largo plazo, generando ecosistemas empresariales saludables en torno a la actividad turística.

Un crecimiento equilibrado implica diversificar la economía local, no depender exclusivamente del turismo, y garantizar que los beneficios económicos se distribuyan de manera justa entre la comunidad

Los criterios e indicadores se detallan a continuación:

CRITERIO		INDICADOR
El destino turístico dentro sus aspiraciones actuales y futuras tiene proyectado de manera conjunta:		
A	Crecimiento económico sostenible	A-1 Reformar los marcos normativos, institucionales jurídicos y regulatorios al menos en materia comercial
		A-2 Establecer un programa para un trabajo decente
		A-3 Invertir en capital humano y desarrollo de las capacidades
		A-4 Facilitar la inversión privada directa guiada por principios de desarrollo sostenible
		A-5 Incentivar las inversiones en las pymes
		A-6 Mejorar el alcance, la sostenibilidad y la calidad del transporte físico.
		A-7 Mejorar el acceso a Internet y la presencia en línea
		A-8 Elaborar planes para la gestión del riesgo y de las situaciones de crisis en aras de la resiliencia
		A-9 Diversificar el mercado según las características, imagen y vocación turística
		A-10 Invertir en turismo interno para generar resiliencia local

- **Inclusión social, empleo y reducción de la pobreza.** El turismo puede ser un motor de empleo y una fuente de ingresos para las comunidades locales. Es crucial que los beneficios lleguen a todos, incluyendo a los grupos más vulnerables.

Los criterios e indicadores se detallan a continuación:

CRITERIO		INDICADOR	
El destino turístico dentro sus aspiraciones actuales y futuras tiene proyectado de manera conjunta:			
B	Inclusión social, empleo y reducción de la pobreza	B-1	Forjar vínculos con todos los sectores económicos
		B-2	Preparar y poner en práctica mecanismos que aumenten los beneficios del turismo para los pobres.
		B-3	Fomentar la creación de redes turísticas, plataformas y organizaciones público-privadas o comunitarias
		B-4	Consultar a las comunidades locales y fomentar su participación
		B-5	Hallar el equilibrio entre las necesidades de los visitantes y las de la población local
		B-6	Tener en cuenta el contexto y la dinámica social local en el desarrollo turístico
		B-7	Analizar las cuestiones de género y realizar el seguimiento de las condiciones laborales
		B-8	Habilitar y capacitar a las mujeres y a los jóvenes
		B-9	Asegurar beneficios sociales y conjuntos de prestaciones para los trabajadores del rubro
		B-10	Mantener contactos regulares con grupos de personas con discapacidades
		B-11	Aplicar las normas para un turismo accesible
		B-12	Desarrollar una infraestructura accesible
		B-13	Elaborar programas de turismo social

- **Uso eficiente de los recursos, protección ambiental y cambio climático.** Los destinos deben gestionar sus recursos de manera eficiente para evitar la sobreexplotación y el agotamiento. La protección ambiental es esencial para preservar los atractivos naturales y culturales. Además, el turismo debe adaptarse al cambio climático y reducir su huella ecológica.

Los criterios e indicadores se detallan a continuación:

CRITERIO		INDICADOR	
El destino turístico dentro sus aspiraciones actuales y futuras tiene proyectado de manera conjunta:			
C	Uso eficiente de los recursos, protección ambiental y cambio climático	C-1	Ofrecer incentivos para las prácticas respetuosas con el medio ambiente
		C-2	Exigir a las empresas la presentación y divulgación de informes ambientales anuales
		C-3	Promover el apoyo mutuo entre empresas para la aplicación de prácticas ecológicas, y fomentar la participación amplia en los destinos
		C-4	Aplicar los principios de reducir, reutilizar y reciclar en el uso de los recursos
		C-5	Efectuar evaluaciones de la incidencia con objeto de usar la información en la planificación y gestión de los recursos
		C-6	Asignar prioridad a la gestión y el tratamiento de los residuos
		C-7	Establecer mecanismos para reducir los efectos del turismo sobre el medio ambiente
		C-8	Conseguir que los turistas se comprometan con el uso eficaz de los recursos y su conservación
		C-9	Reducir la incidencia del turismo en el medio ambiente
		C-10	Forjar alianzas entre las autoridades responsables de la conservación, y las empresas y comunidades locales.
		C-11	Esgimir con eficacia el argumento convincente de que el turismo es un instrumento decisivo para la conservación
		C-12	Reducir las emisiones mediante el uso de nuevas tecnologías, y la ejecución de programas de compensación o comercio de derecho de emisiones

- **Valores Culturales, Diversidad y Patrimonio.** El patrimonio cultural y natural es un activo valioso. Los destinos deben preservar su identidad cultural, promover la diversidad y respetar las tradiciones locales. El turismo puede contribuir a la valorización y conservación del patrimonio, siempre que se realice de manera respetuosa y sostenible.

Los criterios e indicadores se detallan a continuación:

CRITERIO		INDICADOR
El destino turístico dentro sus aspiraciones actuales y futuras tiene proyectado de manera conjunta:		
D	Valores culturales, diversidad y patrimonio	D-1 Armonizar las políticas culturales y turísticas a todos los niveles.
		D-2 Mejorar la interpretación en los sitios patrimoniales
		D-3 Ampliar los mecanismos de colaboración e intercambio de conocimientos a todos los niveles académicas, la sociedad civil y las comunidades locales en la formulación y aplicación de las políticas
		D-4 Poner en práctica planes de gestión eficaces para los sitios del patrimonio mundial y las áreas colindantes
		D-5 Fortalecer los vínculos entre los sitios patrimoniales y las comunidades y los negocios locales.
		D-6 Dedicar los recursos generados por el turismo a la conservación y gestión de los sitios patrimoniales.
		D-7 Vincular los sitios patrimoniales con el patrimonio inmaterial conexo
		D-8 Fomentar la participación de las comunidades locales en la planificación y gestión del turismo cultural
		D-9 Promover el intercambio cultural entre las comunidades locales y los visitantes
		D-10 Vincular las industrias creativas con las señas de identidad del destino
		D-11 Promover productos locales emblemáticos y fortalecer sus redes productivas
		D-12

- **Comprensión Mutua, Paz y Seguridad.** El turismo fomenta la comprensión entre culturas, promoviendo la paz y la cooperación internacional. Los destinos seguros y estables atraen a más turistas y contribuyen a la seguridad global. La paz y la seguridad son fundamentales para el desarrollo sostenible.

Los criterios e indicadores se detallan a continuación:

CRITERIO		INDICADOR
El destino turístico dentro sus aspiraciones actuales y futuras tiene proyectado de manera conjunta:		
E	Comprensión mutua, paz y seguridad	E-1 Promover la experiencia con otras culturas y las relaciones con las comunidades anfitrionas
		E-2 Promover la diversidad y el patrimonio cultural a través de los medios de comunicación y los medios sociales
		E-3 Promover entre las partes interesadas la concienciación respecto de los beneficios que aporta el turismo en aras de sociedades pacíficas
		E-4 Profundizar las acciones sobre fortalecer el papel del turismo en materia de paz, seguridad y reconciliación
		E-5 Integrar el turismo en los mecanismos de seguridad.
		E-6 Considerar el turismo una respuesta local a las inquietudes en materia de seguridad
		E-7 Difundir avisos precisos y oportunos al mercado turístico sobre precauciones en los viajes

3.3.1.4. *Procedimientos de la selección y/o postulación*

Se definen bajo este sistema dos procedimientos de certificación:

- **Certificación por selección.** Los destinos para su, evaluación y certificación pueden ser seleccionados (de oficio) por la Autoridad Competente en Turismo en base al siguiente procedimiento:
 - Informe técnico legal de selección y justificación
 - Coordinación intersectorial con el destino
 - Evaluación
 - Informe de certificación
 - Dictamen con resolución administrativa
 - Certificación

- **Certificación por postulación.** La Autoridad Competente en Turismo, realizará convocatorias públicas de Evaluación y Certificación de Destinos en base al siguiente procedimiento:
 - Preparación y publicación de la convocatoria
 - Socialización previa del proceso y mecanismos (de ser necesario)
 - Proceso de evaluación de las postulaciones y envío de recomendaciones a los destinos postulantes
 - Informe de evaluación
 - Informe de certificación
 - Dictamen con Resolución Administrativa
 - Certificación

Ambos procesos por sus características y particularidades serán realizados por el Comité Conjunto de Seguimiento y Control de Certificación

3.3.1.5. Comité Conjunto de Seguimiento y Control de Certificación.

Este Comité se conformará de manera temporal a requerimiento de CONOCE-BOLIVIA bajo la siguiente estructura, funciones y configuración:

Primer nivel: Ejecutivo, que ratifica y aprueba los informes técnicos de evaluación y certificación de destinos, deberá ser conformado por:

- Equipos ejecutivos (Directores, Jefes de Unidad e invitados especializados) del Viceministerio de Turismo, CONOCE-BOLIVIA, apoyado por el Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural además de los representantes de sectores como el SERNAP, Ministerio de Culturas y otros.
- Para el soporte legal, el Viceministerio de Turismo deberá una vez en conformidad de los informes, emitir la Resolución Administrativa de Certificación de Destinos Turísticos.

Segundo nivel: Operativo de evaluación, que elabora los informes, recomienda la certificación o la devolución de las postulaciones a los destinos después de emitir criterio técnico multidisciplinario, deberá ser conformado por **tres equipos:**

- **Equipo revisor y supervisor:** Independientemente del tipo de destino territorial, estará conformado por los Jefes de Unidad de CONOCE-BOLIVIA y Jefes de Unidad del Viceministerio de Turismo, además de un representante de la Dirección General de Planificación del MDPyEP.
- **Equipo evaluador y de validación:** Independientemente del tipo de destino territorial, estará conformado por Profesionales y Técnicos de las áreas de; Turismo, Planificación Territorial, Marketing, Legal, Promoción, Estadísticas, Infraestructura, Comercio, Gestión Turística del Patrimonio, Evaluación de Proyectos, Gestión de Inversión, socio-economía, tanto de CONOCE-BOLIVIA como del Viceministerio de Turismo.
- **Equipo especialista de apoyo:** según al tipo de destino, su categoría y otros criterios, este equipo estará conformado por Profesionales y Especialistas de

las áreas de; Medio ambiente, Social, Patrimonio, Turismo, Sistemas de Información Geográfica y otros que forman parte de las Unidades Ejecutoras de CONOCE-BOLIVIA, en algún caso particular y por urgencia necesaria se podrá recurrir a instituciones, públicas, privadas y organizaciones reconocidas por el Estado a razón de solicitar criterio sectorial y especializado.

Tercer nivel: Operación de revisión previa, que gestiona la documentación, revisa el cumplimiento de los requisitos, la formalidad y rigor de presentación de postulaciones, rechaza, habilita y/o recomienda complementaciones en base a la sustancialidad y plazos de los requisitos en base a los formularios y guía de evaluación y postulación, este nivel estará conformado por Técnicos de las áreas administrativas y operativas del Viceministerio de Turismo y CONOCE-BOLIVIA.

3.3.2. Proceso de evaluación

El proceso de evaluación de destinos puede variar según; la categoría y tipo de destino, y según la selección o postulación de este ya que cada realidad territorial es muy diferente entre destinos turísticos.

En el sentido de complejidad de los destinos por su diversidad y tipologías evidenciadas en la presente guía metodológica, se establecen tres formas de procesos de evaluación:

3.3.2.1. Evaluación Simple con Evidencias:

Se basa en indicadores objetivos y medibles. Se evalúan aspectos como la infraestructura, la accesibilidad, la seguridad, la limpieza y la calidad de los servicios turísticos. Se toman en cuenta la revisión de las evidencias y su evaluación con mayor peso en cuanto a:

- **Accesibilidad:** Facilidad para llegar al destino y moverse dentro de él.
- **Atracciones y Actividades:** Diversidad y calidad de las atracciones turísticas, como monumentos históricos, parques temáticos, etc.
- **Sostenibilidad y Responsabilidad:** Medidas para proteger el entorno y promover prácticas responsables.

Este tipo de evaluación es rápida y supone una revisión simple y objetiva de las evidencias (informes, fotogramas, reportes, check list, documental, entre otros).

Se aplica a destinos locales y regionales que no requieren de una evaluación rigurosa, pero sí muy técnica y objetiva, el sentido de esta evaluación es agilizar la certificación en destinos que por sus características están en niveles inferiores de categoría.

3.3.2.2. Evaluación Compleja o Ampliada:

Este tipo de evaluación va más allá de los indicadores básicos y considera aspectos como gobernanza, innovación, tecnología y sostenibilidad.

Se evalúa la gestión del destino, la calidad de vida de los residentes, la preservación del patrimonio cultural y natural, y la capacidad de adaptación al cambio climático.

Requiere un análisis profundo y la participación de múltiples actores, como gobiernos locales, empresas y la comunidad, además de los criterios de sostenibilidad.

En este tipo de evaluación se revisan las evidencias en el destino, se establece el cronograma general de evaluación que puede durar entre 48 a 96 horas en destinos nacionales con trabajo previo de una a dos semanas y entre 1 a dos semanas en destinos internacionales con trabajo previo de 30 días.

3.3.2.3. Evaluación Mixta:

Este tipo de evaluación combina elementos de los dos enfoques anteriores y se aplica a destinos que por sus características requieren agilidad del proceso y rigor en los criterios, es aplicado a cualquier categoría y tipo de destino.

Incluye indicadores objetivos junto con evaluaciones cualitativas basadas en opiniones de expertos, encuestas a turistas y análisis de percepción.

Busca un equilibrio entre datos cuantitativos y cualitativos para obtener una visión completa del destino.

En resumen, la evaluación de destinos turísticos es un proceso multifacético que considera diversos aspectos para garantizar un desarrollo sostenible y una experiencia positiva para los visitantes y la comunidad local.

3.3.3. Matriz de evaluación multicriterio

La matriz multicriterio de evaluación de destinos turísticos es una herramienta esencial para su certificación, permitiendo una evaluación integral y objetiva de diversos aspectos que influyen en su calidad y sostenibilidad. Esta matriz se basa en la recopilación y análisis de datos cuantitativos y cualitativos, abarcando múltiples dimensiones del destino, como la gobernanza, la innovación, la tecnología, la sostenibilidad y la accesibilidad, entre otros criterios ya descritos en acápite arriba.

El objetivo principal de esta matriz es proporcionar una visión holística del destino, identificando fortalezas y áreas de mejora para garantizar un desarrollo turístico equilibrado y responsable. Al aplicar criterios específicos y ponderados, se pueden tomar decisiones informadas que contribuyan a la mejora continua y a la competitividad del destino en el mercado global.

En resumen, la matriz multicriterio es una herramienta fundamental para la gestión estratégica de destinos turísticos, facilitando su certificación y promoviendo prácticas sostenibles y responsables

La matriz se presenta en el Anexo 1 adjunto a la presente Metodología.

4. Capítulo 4. Certificación de los destinos

4.1. Proceso de certificación

4.1.1. Protocolo interno

Para la certificación de destinos turísticos se determina un protocolo interno para la Entidad Ministerial cabeza de sector que establece la ruta crítica según procedimientos administrativos de rigor pre establecidos.

Este procedimiento debe seguir el siguiente orden:

- i. Una vez emitido el informe de evaluación y las recomendaciones de seguimiento, por parte del Comité Conjunto de Seguimiento y Control de Certificación se procede a elaborar la Resolución correspondiente.
- ii. Una vez emitida la Resolución, se establece un cronograma que contempla lo siguiente:
 - Fecha y protocolos de entrega pública de la certificación.
 - Cronograma de seguimientos de las recomendaciones del informe de evaluación para garantizar el cumplimiento de criterios de mejoramiento de los indicadores de evaluación.
 - Fechas de evaluaciones insitu intermedias a la recertificación.
 - Fechas de reuniones de coordinación intersectorial continuas.
 - Otras que el comité vea por necesario.
- iii. Entrega de informes parciales de seguimiento por parte del comité a la Autoridad Competente en Turismo.

4.1.2. Mecanismos legales de la certificación

El mecanismo legal de la Certificación del Destino Turístico es la Resolución Administrativa por parte de la Autoridad Competente en Turismo para aquellos destinos internacionales, y por la Autoridad de la Entidad Operativa en materia de Turismo para aquellos destinos locales, regionales y nacionales.

Para ambos casos es documento indispensable el informe de evaluación y el informe de certificación.

La nomenclatura del destino a certificar se define en el proceso de evaluación y se refleja en el certificado que acompaña a la resolución administrativa correspondiente.

4.2. Disposiciones especiales

4.2.1. Periodicidad de las certificaciones según tipo de destino

Las certificaciones según el ámbito territorial tienen las siguientes duraciones:

- Destinos turísticos internacionales - 4 años
- Destinos turísticos nacionales - 3 años
- Destinos turísticos regionales y locales - 2 años

4.2.2. La re-certificación

La recertificación podrá ser solicitada por el Destino Turístico 3 meses antes de finalizado el tiempo de la certificación inicial (computado a partir de la fecha de emisión de la Resolución Administrativa) y cumplidas todas recomendaciones y observaciones vertidas en el informe de evaluación y el informe de certificación.

El proceso de re-certificación estará sujeto a cronograma del comité de seguimiento y la coordinación con el destino solicitante.

4.2.3. Anulación o cancelación de la certificación

Tanto la Autoridad Competente en Turismo, la Autoridad de la Entidad Operativa en materia de Turismo y el Comité de Seguimiento podrán determinar la anulación o cancelación de la certificación bajo informe especial que evidencie el incumplimiento de los criterios evaluativos y las recomendaciones vertidas en los informes de evaluación y seguimiento.

4.3. Habilitación de firmas.

La habilitación de firmas es un proceso que genera a partir de la formación y entrenamiento de personas y profesionales especializados en la gestión, postulación y asesoramiento técnico a los Destinos Turísticos para estos puedan lograr sus objetivos (evaluación y certificación) de manera coherente, técnica y sin observaciones, facilitando y guiando su postulación con respaldo profesional y generando empleo en el sector de Profesionales en Turismo.

4.3.1. Proceso de entrenamiento.

Este proceso debe ser elaborado, programado y ejecutado por la Unidad de Desarrollo Turístico de CONOCE-BOLIVIA cuyo entrenamiento debe regirse al conocimiento, manejo y aplicación amplia y suficiente de la Manual de Evaluación y Certificación de Destinos Turísticos y sus herramientas, el Dossier de Postulación y el uso de su firma habilitada como responsabilidad de la buena salud de la postulación y posterior evaluación y certificación del destino al que presta servicios.

4.3.2. Catálogo de firmas habilitadas.

Una vez realizadas y concluidas las fases de entrenamiento, la Unidad de Desarrollo Turístico debe realizar el Catálogo de Firmas Habilitadas, disgregadas por macroregiones y departamentos y difundir estas en todo el territorio nacional para conocimiento y disposición de los destinos turísticos y sus actores.

4.3.3. Servicios de la firma habilitada.

La firma habilitada es un Profesional en Turismo u otro profesional de un área afín específica que pueda solicitar y ser aceptado por la Unidad de Desarrollo Turístico de CONOCE-BOLIVIA, que prestará servicios de; asesoramiento en gestión de destinos, asesoramiento en categorización y tipologías de destinos, coordinación y mapeo de actores para su autogestión, armado y firma del dossier de postulación, y presentación de carpetas de evidencias, además de la coordinación directa con el Comité Conjunto de Seguimiento y Control de Certificación.

La firma habilitada, tendrá la responsabilidad de la calidad de la postulación del Destino y sus evidencias que respaldan al Dossier.

El Destino Turístico postulante en el marco de sus posibilidades y competencias territoriales e institucionales, podrá realizar la contratación de los servicios de cualquier firma (una o más) habilitada para efectivizar su postulación y que cuyo pago de servicios queda sujeto a coordinación entre el Destino y la Firma habilitada SIN INTERMEDIACIÓN DE CONOCE-BOLIVIA O EL VICEMINISTERIO DE TURISMO.