

SISTEMA DE INTELIGENCIA TURÍSTICA DE SOSTENIBILIDAD



INSTO

International Network
of Sustainable Tourism
Observatories



SISTEMA DE INTELIGENCIA TURÍSTICA

FOCUS

Abrir plataforma →



INDICADORES DE

SOSTENIBILIDAD

Abrir archivo →



Haz clic en cualquier tarjeta para acceder al contenido



INSTO

International Network
of Sustainable Tourism
Observatories



AJUNTAMENT
DE VALÈNCIA

Fundació Visit
VALENCIA

Fotografía portada: Ciudad de las Artes y de las Ciencias.

Realizado por: Fundación Visit Valencia

Proyecto: Sistema de inteligencia turística de sostenibilidad

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. PERFIL DEL DESTINO	7
2.1. Situación actual de la oferta y la demanda.....	9
3. PILARES ESTRATÉGICOS DEL DESTINO.....	15
3.1. Sostenibilidad	15
3.2. Accesibilidad.....	24
3.3. Innovación y digitalización.....	26
4. ENTORNO DE DATOS DE VALÈNCIA.....	28
4.1. Inteligencia turística	28
4.2. Datos de ciudad.....	31
4.3. Proyectos de sostenibilidad	32
4.3.1. Indicadores.....	33
5. PROBLEMÁTICAS Y ÁREAS DE IMPACTO CLAVE	36
5.1. Sostenibilidad	36
5.2. Gobernanza	37
5.3. Propuesta de valor	39
5.4. Innovación	40
5.5. Integración.....	41
6. DISEÑO DEL SISTEMA DE INTELIGENCIA TURÍSTICA DE SOSTENIBILIDAD	44
6.1. Objetivos.....	44
6.2. Gobernanza	44
6.3. Hoja de ruta	45
6.4. Vista general de las temáticas obligatorias y voluntarias	46

01

INTRODUCCIÓN



1. INTRODUCCIÓN

La ciudad de València, a través de la Fundación Visit València, presenta su candidatura para adherirse a la Red Internacional de Observatorios de Turismo Sostenible (INSTO) de ONU Turismo. Esta iniciativa responde al firme compromiso del destino con la sostenibilidad y la gestión responsable del turismo como motor de desarrollo económico, social y ambiental.

El turismo constituye un pilar esencial en la identidad de València, consolidándola como uno de los destinos urbanos más atractivos del Mediterráneo. Su crecimiento constante en número de visitantes, pernoctaciones y rentabilidad ha contribuido de forma decisiva a la diversificación y fortalecimiento de la economía local. No obstante, este desarrollo se ha planteado desde una visión integradora que sitúa la sostenibilidad en el centro de su modelo turístico, y que fue reconocida en 2024 por la Comisión Europea como Capital Verde Europea 2024.

La Fundación Visit València, como entidad público-privada que lidera la estrategia turística de la ciudad, ha sido la responsable de elaborar este estudio preliminar. Su labor refleja el compromiso de València con una transformación turística alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), promoviendo políticas innovadoras, así como una gestión eficiente de los recursos. Un modelo que ha venido siendo reconocido por ONU Turismo, concediendo la certificación S.Best (2006) y el premio Ulysses a la Innovación en la gobernanza turística (2008).

Con la adhesión a la red INSTO, València aspira a fortalecer sus herramientas de medición, seguimiento y análisis del impacto turístico, incorporando la perspectiva de la sostenibilidad y asegurando una toma de decisiones basada en el dato. Este paso representa una evolución natural en su trayectoria hacia un modelo turístico equilibrado, que garantice el bienestar de la comunidad local, la conservación del patrimonio natural y cultural, y la resiliencia del destino ante los retos del futuro.

02

PERFIL DEL DESTINO

2. PERFIL DEL DESTINO

La ciudad de València, capital de la Comunidad Valenciana, se sitúa en la costa este de España, a orillas del mar Mediterráneo. Es el centro urbano más importante de la región y la tercera ciudad más poblada del país, con aproximadamente 800.000 habitantes en el núcleo urbano y más de 1,5 millones en su área metropolitana.

València combina una rica herencia histórica con una marcada orientación hacia la innovación y la sostenibilidad, confiriéndole valores que transitan entre la tradición y la modernidad. Su ubicación estratégica, clima mediterráneo, infraestructura moderna y calidad de vida, la han llevado en diversas ocasiones a reconocerse como la mejor ciudad del mundo para vivir (Forbes, 2022).

La economía de València ha evolucionado desde sectores tradicionales como la agricultura o la industria hacia una estructura fuertemente basada en los servicios, especialmente el comercio, la cultura, la logística y el turismo. Esta transición ha estado acompañada de una apuesta decidida por la sostenibilidad, la digitalización y la diversificación productiva.

En términos medioambientales, València está rodeada por espacios naturales protegidos, como el Parque Natural de la Albufera, siendo declarada primera *Ciudad Humedal* por el Convenio de Ramsar, y cuenta con una amplia huerta periurbana de gran valor ecológico, social y paisajístico, con reconocimientos internacionales como la designación SIPAM de la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO).

En el marco de la estrategia urbana de la ciudad, cuya primera misión es la Neutralidad Climática, la ciudad ha impulsado políticas activas de mitigación y adaptación de sus sectores productivos y sociales. Por ejemplo, ha incentivado políticas activas de movilidad sostenible, con una infraestructura ciclista que se articula a través de 194,46 km de carril bici y 37,4 km de ciclo calles, favoreciendo una movilidad activa y respetuosa con el entorno urbano, en línea con los compromisos climáticos europeos y globales.

Más allá del impacto económico, el turismo ha sido un motor de transformación social y cultural. Diversificando su oferta, con el objetivo de equilibrar oferta y demanda, estacionalidad y distribución espacial, la estrategia de la Fundación Visit València combina la celebración de eventos de gran tradición como sus fiestas patronales con ferias y congresos internacionales, o eventos deportivos multitudinarios como la Maratón de València, que han fortalecido la imagen de la ciudad y consolidado la identidad de los valencianos.

Geografía y población

Geography and population



138,3 KM²

Superficie
Surface area

13 METROS

Altitud
Altitude

39° 28' 16" N

Latitud
Latitude

0° 22' 33" O

Longitud
Longitude



POBLACIÓN POPULATION

830.606

Población ciudad
City population

1.635.239

Incluyendo área metropolitana
Including metropolitan area

ESPERANZA DE VIDA LIFE EXPECTANCY

València Valencia

86,5 años
years

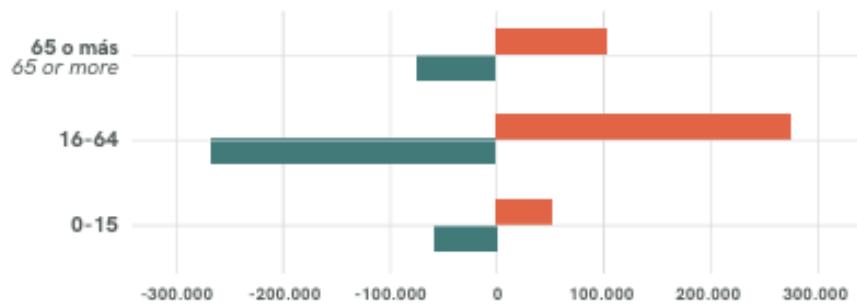
80,9 años
years

España Spain

85,7 años
years

80,4 años
years

Pirámide poblacional València 2024 Population pyramid Valencia 2024



Fuente: Estadísticas de Turismo 2024 - Fundación Visit València

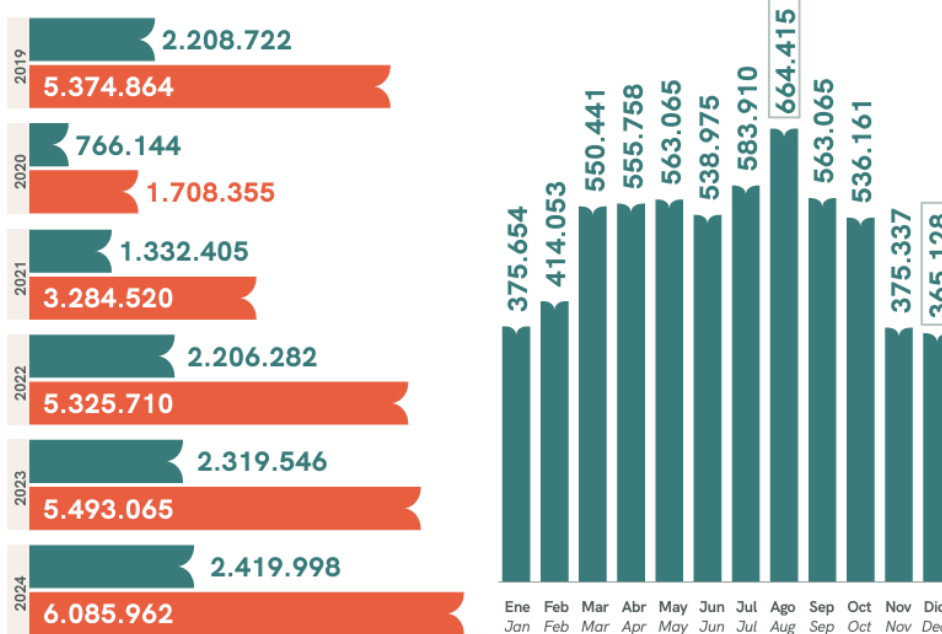
2.1. Situación actual de la oferta y la demanda

El turismo en València se ha consolidado como uno de los sectores más dinámicos y estratégicos para su desarrollo, desempeñando un papel clave en la economía local y en la proyección internacional de la ciudad. En 2024, València alcanzó cifras récord en pernoctaciones y rentabilidad turística, con un incremento significativo del turismo internacional y una menor dependencia de la estacionalidad, consolidándose como un destino más equilibrado y sostenible. Así, ha recibido 2.419.998 millones de viajeros y 6.085.962 de pernoctaciones en el año 2024.

ESTACIONALIDAD SEASONALITY

VIAJEROS Y PERNOCTACIONES EN HOTELES Y
APARTAMENTOS REGISTRADOS
VISITORS AND OVERNIGHT STAYS IN HOTELS
AND REGISTERED APARTMENTS

ESTACIONALIDAD DE PERNOCTACIONES EN
HOTELES Y APARTAMENTOS REGISTRADOS
SEASONALITY OF OVERNIGHT STAYS IN
REGISTERED HOTELS AND APARTMENTS



Fuente: Estadísticas de Turismo 2024 - Fundación Visit València

Conectada con 86 aeropuertos internacionales y 18 nacionales, el aeropuerto internacional de Valencia cuenta con un flujo de 5.406.189 pasajeros en el último ejercicio, reforzando su presencia en mercados clave de Europa y América del Norte, ampliando rutas directas y ejecutando campañas estratégicas en Países Nórdicos, Estados Unidos y Francia. Esta expansión ha permitido atraer a un visitante con mayor capacidad de gasto y ha posicionado a la ciudad como un destino accesible y competitivo a nivel internacional.

RUTAS DESDE EL AEROPUERTO DE VALÈNCIA ROUTES FROM VALENCIA'S AIRPORT

5.406.189

(+ 8,4% vs. 2023)

Total pasajeros llegados al
aeropuerto en 2024

*Passengers arrived to the
airport in 2024*

86

(+ 6 conexiones vs. 2023)

Conexiones internacionales
International air connections

18

Mismas conexiones
de 2023 / *Same
number of
connections*

Conexiones nacionales
National air connections

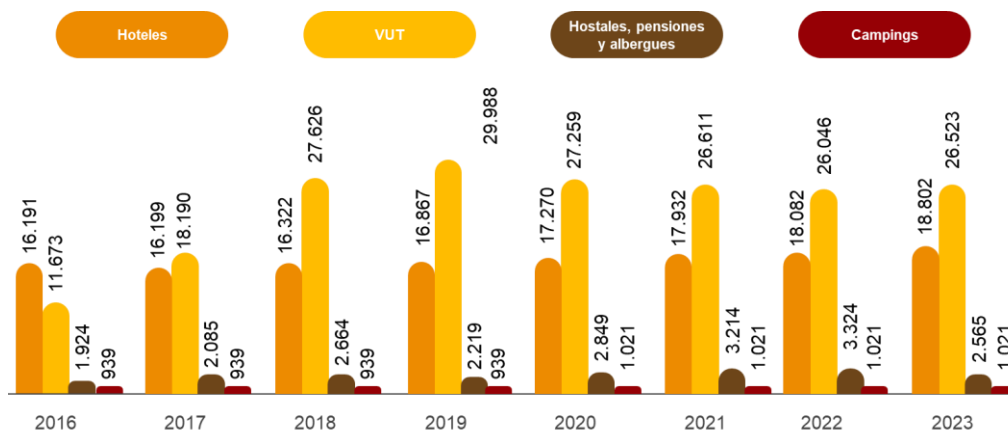


Fuente: Estadísticas de Turismo 2024 - Fundación Visit València

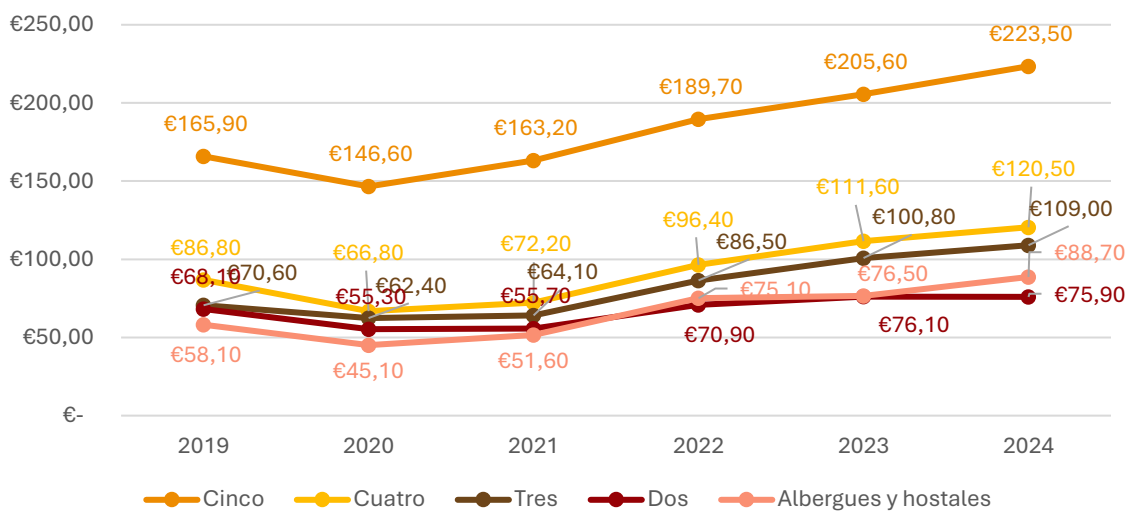
El turismo representa una parte significativa del PIB de la ciudad, entre el 10% y el 15% del PIB local, contribuyendo directamente a la creación de empleo y al dinamismo de sectores como la restauración, el comercio, la cultura y los transportes. Sin embargo, el modelo turístico de València ha apostado por una estrategia de valor añadido, priorizando la calidad sobre la cantidad, la distribución territorial y temporal de la demanda, y la implicación activa de la comunidad local.

En cuanto al origen de los viajeros, el turismo extranjero representa el 59% del total en la ciudad, mientras que el nacional alcanza el 41%, consolidando el carácter cosmopolita del destino y contribuyendo a la estabilidad económica y laboral que genera esta actividad. Con el mercado italiano como principal mercado emisor, se observa una pujante crecida de los viajeros de países anglosajones.

A nivel de infraestructura turística, la ciudad dispone de más de 20.000 plazas hoteleras en 242 establecimientos. La oferta alojativa de València ha experimentado una notable diversificación, con las VUT (Viviendas de Uso Turístico) consolidándose como una opción significativa en el mercado. Este crecimiento responde a las nuevas preferencias de los visitantes, especialmente familias y grupos, que valoran la flexibilidad y autonomía que ofrecen las VUT. Sin embargo, esta proliferación ha transformado la composición del alojamiento en la ciudad, generando una competencia desigual frente al sector hotelero debido a normativas diferentes. Además, el aumento de las VUT ha derivado en desafíos de convivencia en algunas zonas, lo que evidencia la necesidad de un enfoque regulador equilibrado que promueva la sostenibilidad de la oferta y la armonía urbana.



Adicionalmente, la evolución de la tarifa media diaria en establecimientos hoteleros sirve como guía para comprender la evolución del precio del alojamiento de la ciudad. Se aprecia el incremento notable de precios desde 2019, salvo la excepción provocada por la pandemia de la COVID19 que condujo a una bajada de precios. Las mayores subidas se dan en los establecimientos hoteleros de 4 y 5 estrellas.



Fuente: Estadísticas de Turismo Fundación Visit València (2019-2023)

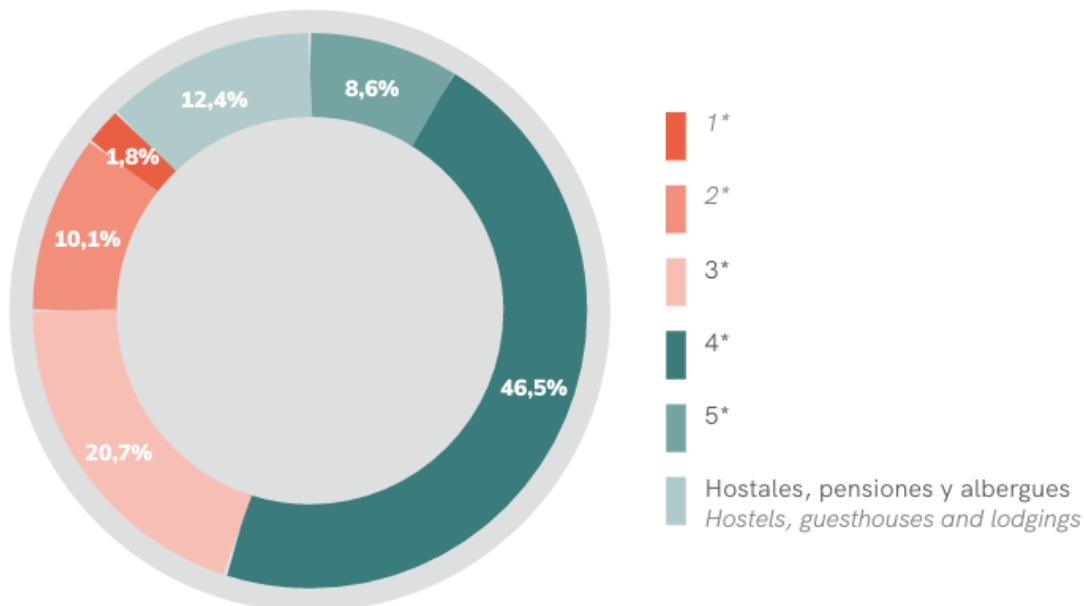
OFERTA HOTELERA

HOTEL ACCOMMODATION OPTIONS

	Categoría <i>Category</i>	Establecimientos <i>Establishments</i>	Habitaciones <i>Rooms</i>	Plazas <i>Beds</i>
Hoteles <i>Hotels</i>	5*	8	1.002	2.008
	4*	48	5.400	10.745
	3*	40	2.400	4.642
	2*	29	1.173	2.044
	1*	11	205	417
Hostales, pensiones y albergues <i>Hostels, guesthouses and lodgings</i>		106	1.439	2.786
Total (vs. 2023)		242 (+ 10,7%)	11.619 (+3,9%)	22.642 (+5,6%)
Total (vs. 2019)		177 (+ 26,9%)	9.851 (+15,2%)	19.086 (+15,7%)

PORCENTAJE DE HABITACIONES SEGÚN CATEGORÍA

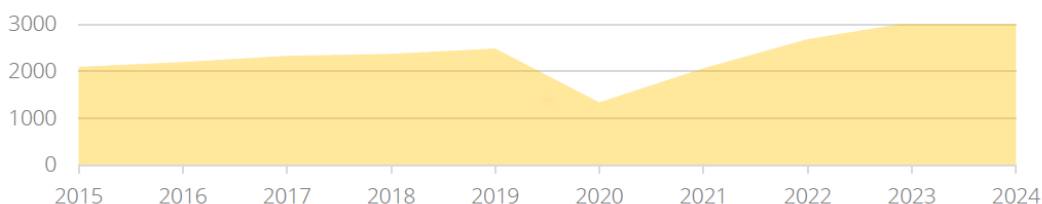
PERCENTAGE OF HOTEL ROOMS BY CATEGORY



Fuente: Estadísticas de Turismo 2024 - Fundación Visit València

El empleo derivado de la actividad hotelera ha fluctuado a lo largo de los últimos años. Con un crecimiento sostenido desde 2015, el número de personas empleadas en establecimientos hoteleros da muestra de la mejora del sector en este período. El número de trabajadores en establecimientos hoteleros también aumentó en agosto de 2024 (un 26,3% respecto a agosto de 2019).

Personas empleadas en establecimientos hoteleros (agosto, 2015-2024)

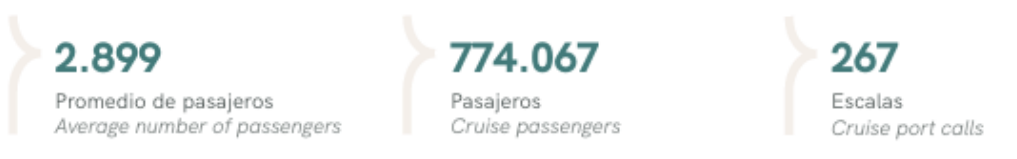


Fuente: València, destino sostenible. Plan Estratégico 2025-2028 - Fundación Visit València

Así, el sector turístico de la ciudad de València está experimentando un crecimiento sostenido desde la pandemia. Esto se liga a un cambio en el perfil de los turistas hacia un mercado con mayor capacidad de gasto, beneficiando la economía local y el sector en su conjunto.

En el ámbito marítimo, València se ha posicionado como puerto de referencia para cruceros, con un fuerte crecimiento en la llegada de cruceristas en los últimos años, concretamente 774.067 en el año 2024. Cuenta con una alta capacidad de atracción, con compañías internacionales como MSC Cruceros, Costa Cruceros y Royal Caribbean.

TURISMO DE CRUCEROS EN EL PUERTO DE VALÈNCIA CRUISE TOURISM AT THE PORT OF VALENCIA



Fuente: Estadísticas de Turismo 2024 - Fundación Visit València

03

PILARES ESTRATÉGICOS DEL DESTINO

3. PILARES ESTRATÉGICOS DEL DESTINO

3.1. Sostenibilidad

El turismo en València se ha consolidado como un sector estratégico para la economía local, caracterizándose por su capacidad para generar empleo, riqueza y dinamizar el tejido económico de la ciudad. Su relevancia radica no solo en el volumen de actividad que representa, sino también en su habilidad para adaptarse a los continuos cambios sociales, económicos y medioambientales, manteniendo su posición como uno de los pilares fundamentales del desarrollo urbano.

A lo largo de los años, la ciudad de València ha adoptado un modelo turístico basado en los principios de sostenibilidad, abordando esta desde una perspectiva integral que incorpora dimensiones ambientales, sociales y económicas. Este enfoque busca integrar la actividad turística de manera equilibrada en el entorno urbano, promoviendo la conservación del patrimonio natural y cultural, al tiempo que garantiza la calidad de vida de la población residente. En este marco, la sostenibilidad ha guiado el diseño e implementación de políticas orientadas a fomentar el turismo responsable, posicionando a València como un referente nacional e internacional en gestión sostenible del turismo.



Fotografía: Jardín del Río Turia.

La pandemia de COVID-19 representó un punto de inflexión en la evolución del turismo en la ciudad de València, generando un impacto sin precedentes en el sector. Las restricciones de movilidad, el cierre de infraestructuras turísticas y la cancelación de eventos de gran escala provocaron una drástica caída en la llegada de visitantes, afectando severamente la economía local y evidenciando la necesidad de replantear las estrategias turísticas existentes.

En este contexto, València implementó en 2020 el Plan de Estímulo al Turismo, con el objetivo de mitigar los efectos de la crisis sanitaria y promover una recuperación rápida y eficaz del sector. Asimismo, la coyuntura permitió reflexionar sobre el modelo turístico, reforzando la adopción de herramientas digitales, el impulso al turismo de proximidad y la consolidación de València como un referente en prácticas sostenibles.

A partir de 2021, València inició un proceso gradual de recuperación, alcanzando progresivamente cifras de visitantes similares a las registradas en la etapa previa a la pandemia. Sin embargo, este proceso no se limitó a la mera recuperación de niveles anteriores, sino que se erigió como una oportunidad para evolucionar hacia un modelo más competitivo e innovador. La ciudad ha integrado soluciones tecnológicas avanzadas y prácticas sostenibles en su oferta turística, fortaleciendo su posicionamiento como un destino de vanguardia. La experiencia de los últimos años ha reafirmado el compromiso de València con un modelo de turismo urbano que equilibra los intereses económicos, sociales y ambientales situando al residente en el centro del crecimiento turístico. Esta apuesta estratégica no solo responde a las demandas actuales del sector, sino que también posiciona a la ciudad como un referente en la gestión responsable e innovadora del turismo.

En 2024, València alcanzó cifras récord de pernoctaciones y rentabilidad, gracias, en gran parte, al crecimiento del turismo internacional. Este logro refleja no solo la recuperación del sector tras la pandemia, sino también el éxito de las estrategias adoptadas por el Ayuntamiento para avanzar en sostenibilidad turística en su triple vertiente y en la implementación del modelo de Destino Turístico Inteligente (DTI). Estas iniciativas han posicionado a la ciudad como un referente internacional, respaldado por hitos como el Plan de Sostenibilidad Turística en Destino 2022-2024 y reconocimientos como el de Capital Europea del Turismo Inteligente 2022 y Capital Verde Europea 2024.

València reafirma su compromiso con la sostenibilidad, promoviendo un turismo que respeta el medio ambiente, preserva su valioso patrimonio cultural y favorece la integración social de la comunidad local. Paralelamente, la ciudad continúa avanzando en la digitalización de la gestión turística, integrando tecnologías innovadoras que optimizan los recursos y enriquecen la experiencia de los visitantes. Este enfoque equilibrado entre sostenibilidad e innovación consolida a la ciudad de València como un referente en gestión turística responsable y avanzada.

Así, el turismo en València ha demostrado ser un sector clave para la economía local, caracterizándose por su capacidad de adaptación a los cambios y su modelo de sostenibilidad integral. La ciudad ha aprovechado la pandemia como una oportunidad para evolucionar, implementando estrategias digitales y sostenibles que han fortalecido su posicionamiento internacional. València ha logrado no solo recuperar cifras récord de visitantes, sino también consolidarse como un referente en la gestión responsable del turismo. Con una oferta diversificada y un compromiso firme con la sostenibilidad y la innovación, la ciudad se perfila como un destino urbano de referencia global, preparado para afrontar los retos del futuro y continuar siendo un modelo de buenas prácticas en la industria turística.

Capital Verde Europea. Pacto Verde del Turismo

Dentro del marco de la Capital Verde Europea 2024, València ha dado un paso adelante con el "Pacto Verde València Turismo", una iniciativa a la que ya se han adherido más de 150 empresas, con el fin de promover los valores de este reconocimiento al resto de la cadena de valor turística.



Esta acción se acompaña de un programa de capacitación y sensibilización orientado a fortalecer el compromiso ambiental y social de los agentes turísticos. En este contexto, se han celebrado cuatro sesiones técnicas de formación: una centrada en la mejora de la accesibilidad de los establecimientos turísticos, otra dedicada a cuestiones medioambientales, una tercera orientada al intercambio de buenas prácticas, y una cuarta enfocada en el fomento de la economía circular. Estas iniciativas reflejan el firme propósito de alinear la actividad turística con los objetivos del Pacto Verde Europeo y la estrategia de sostenibilidad.

Entre las principales iniciativas impulsadas dentro de este pacto, las empresas participantes asumen el reto de divulgar los valores de la capitalidad verde entre clientes y empleados y desarrollar acciones concretas en ámbitos estratégicos como la biodiversidad, las infraestructuras verdes, la movilidad sostenible y la alimentación de proximidad. Además, se establecen rigurosas prácticas ambientales, tales como el uso de equipamientos eficientes, planes de mantenimiento preventivo, control de consumos energéticos y

reducción de emisiones. También se fomenta la segregación de residuos y la eliminación de plásticos de un solo uso.

Con el fin de dar a conocer estos valores a residentes y turistas, se han diseñado rutas verdes que, por un lado, ponen en valor el patrimonio y los espacios de la ciudad, además de fomentar un estilo de vida saludable. Estas rutas se estructuran en tres ejes clave: infraestructuras verdes y biodiversidad, movilidad sostenible y recuperación del espacio público, además de una ruta panorámica que muestra los hitos más representativos de la capitalidad. Todas ellas se han diseñado pensando en la accesibilidad universal, de forma que todo el mundo pueda acceder a ellas.



Fotografía: Palacio de Congresos.

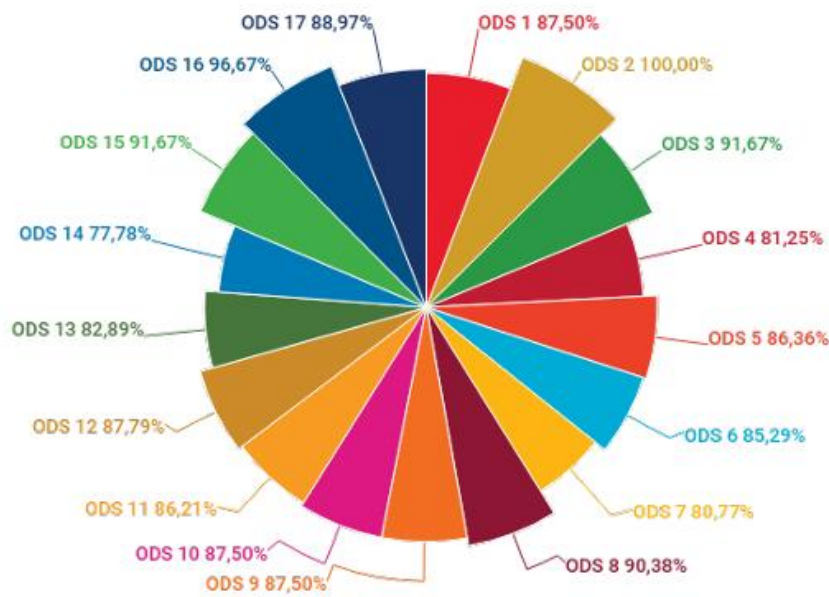
Como reconocimiento al esfuerzo del sector turístico, la Fundación Visit València ha lanzado los "Premios a las mejores prácticas en sostenibilidad turística de la Capital Verde Europea", destacando a aquellas empresas que han desarrollado las mejores iniciativas en 2024 para promover un turismo responsable y sostenible.

En este contexto, y con el objetivo de garantizar la mejora continua, se ha identificado la necesidad de consolidar un mecanismo de monitoreo y evaluación que permita medir el impacto de estas acciones. La adhesión de València a la Red de Observatorios de Sostenibilidad Turística de INSTO refuerza este compromiso, ofreciendo un espacio de intercambio de experiencias y buenas prácticas para afrontar de manera conjunta los desafíos actuales del turismo sostenible.

Turismo y Objetivos de Desarrollo Sostenible

València es consciente de la importancia del sector turístico para contribuir positivamente a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030. Así, tras un diagnóstico realizado por Turisme Comunitat Valenciana (Generalitat Valenciana), se concluyó que la ciudad de València es el destino con mayor contribución al conjunto de objetivos dentro de la Comunidad Valenciana, siendo este un referente al resto de destinos y municipios. Los ODS en los que València contribuye más son ODS 16, ODS 13, ODS 17, ODS 11 y ODS 15, pero el conjunto de todos los ODS se encuentran por encima de los valores agregados de todos los destinos. Se destaca principalmente el esfuerzo por la transparencia de las administraciones, la participación ciudadana y los canales de comunicación con las diferentes partes que tienen relaciones con Valencia y los proyectos que actúan contra el cambio climático ([Informe ODS destino Valencia](#)).

CIUDAD DE VALÈNCIA



Fuente: Turisme Comunitat Valenciana. Implementación de los ODS.

Plan de Sostenibilidad Turística de València 2022-2024

El turismo constituye un eje clave en la identidad y el desarrollo de València, posicionándola como destino urbano líder en España y el Mediterráneo. Su crecimiento sostenido ha contribuido a la diversificación de la economía local y al fortalecimiento de un modelo de desarrollo basado en el equilibrio entre prosperidad económica, bienestar social y conservación del entorno.

Frente a unas perspectivas de crecimiento prometedoras, València reafirma su compromiso con la sostenibilidad, que se materializa en una gestión turística responsable y en la implementación de políticas innovadoras que promueven la sostenibilidad entre empresas, ciudadanía y visitantes, integrando principios de economía circular.

La Fundación Visit València ha sido galardonada con varios reconocimientos internacionales de la mano de ONU Turismo, que validan su papel como referente en gobernanza turística.

Entre los logros más destacados se encuentra el reconocimiento Sbest. Excellence in Tourism Governance cuya certificación fue concedida únicamente a seis gestores de destinos turísticos a nivel mundial, tras una exhaustiva auditoría de procedimientos de gestión. Dicha distinción reconoce las mejores prácticas en gobernanza turística, con el objetivo de impulsar la mejora continua en la calidad del servicio turístico y promover el bienestar de la sociedad.

Además, la Fundación fue reconocida con el Premio Ulysses, también por ONU Turismo, por su liderazgo en innovación turística. Este galardón pone en valor la planificación estratégica de la promoción del destino, el desarrollo turístico sostenible y la atención de calidad al visitante. El premio también reconoce la búsqueda constante de la excelencia en organización interna, el establecimiento de alianzas estratégicas a nivel local, nacional e internacional, y la activa participación en proyectos colaborativos con el sector turístico global y administraciones públicas.

Con estos reconocimientos, la Fundación esbozaba la ejemplaridad de su modelo de gobernanza turística a nivel internacional, reafirmando su compromiso con los valores promovidos por ONU Turismo y su visión de un turismo más responsable y eficiente.

Este enfoque centrado en la gestión turística desde la calidad, la sostenibilidad, la accesibilidad e innovación ha sido respaldado por estrategias como la Estrategia Urbana València 2030 y el Plan de Sostenibilidad Turística en Destino (PSTD), que han consolidado el posicionamiento de la ciudad a nivel internacional, siendo reconocida como Capital Europea de Turismo Inteligente (2022) y Capital Verde Europea (2024).



VALÈNCIA
2030+
Estratègia
Urbana



VALÈNCIA 2022



València, destino sostenible: Plan Estratégico de Turismo 2025-2028

El Plan Estratégico de Turismo 2025-2028 es un instrumento que guía al sector turístico hacia un futuro más sostenible y competitivo basándose en un análisis exhaustivo de los desafíos, oportunidades del mercado y de los intereses y propuestas de todos los actores involucrados. Este plan proporciona un marco de referencia para la toma de decisiones estratégicas y la implementación de acciones conjuntas que permitan consolidar el posicionamiento de València como un destino turístico de referencia a nivel mundial.

El objetivo principal es convertir a la ciudad de València en el destino urbano líder del Mediterráneo, que gestiona su crecimiento turístico de forma sostenible haciendo de esta actividad una herramienta de progreso, innovación e inclusión. Un destino que decide sobre qué visitantes recibe, qué cantidad y en qué momentos llegan a la ciudad manteniendo siempre el respeto por el estilo de vida mediterráneo de sus residentes, quienes comparten con ellos sus atractivos, espacios y servicios bajo los valores de la hospitalidad.

Actualmente, la ciudad de València se encuentra plenamente comprometida con la mitigación del cambio climático, persiguiendo la neutralidad climática en 2030 como primera misión marcada dentro de su Estrategia Urbana. En este camino, ha sido pionera en la medición y certificación de la huella de carbono y de la huella hídrica del turismo, convirtiéndose en el primer destino urbano en llevar a cabo este ejercicio de forma rigurosa y metodológicamente validada.

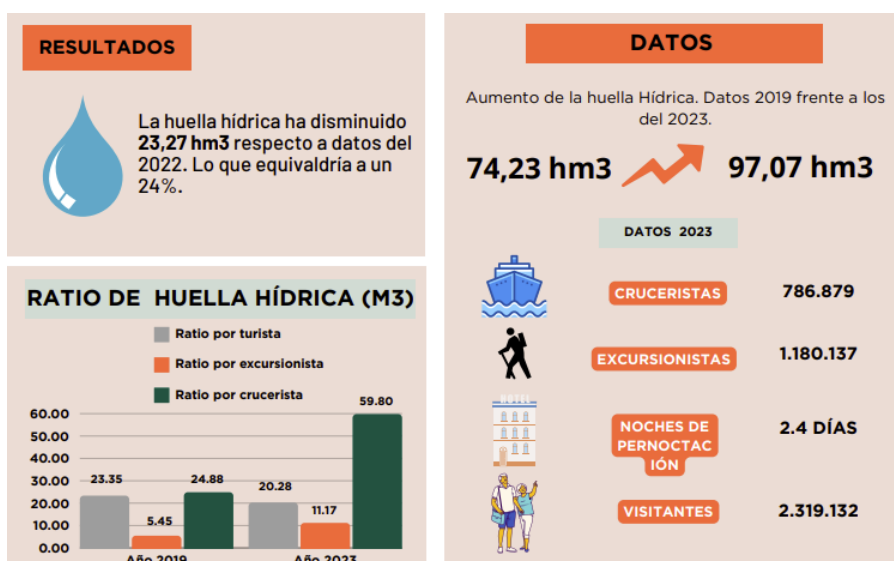
El proyecto se inició en 2020 y, desde entonces, se ha mantenido y consolidado, permitiendo la creación de una serie histórica completa que sirve como herramienta de diagnóstico, seguimiento y mejora continua. Esta continuidad ha facilitado la identificación de líneas estratégicas de actuación en favor de un modelo turístico más sostenible, con decisiones fundamentadas en datos objetivos.

Gracias a este esfuerzo, València ha podido cuantificar las emisiones generadas por la actividad turística y compararlas con la evolución de otros indicadores clave¹. Por ejemplo, según el último informe publicado en 2023, las emisiones del sector turístico se cifran en 1.203.113 toneladas de CO₂ equivalente, un 13,58 % más que en 2022, reflejando el repunte

¹ [INVENTARIO DE EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO - ACTIVIDAD TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE VALÈNCIA 2023](#)

de la actividad tras la pandemia. Este informe incluye además una descomposición detallada de las emisiones por tipo de actividad (transporte, alojamiento, actividades, etc.) y proporciona herramientas para diseñar intervenciones que permitan reducir la huella ambiental del destino.

Además de medir la huella de carbono, la ciudad también calcula anualmente la huella hídrica de la actividad turística. En 2023, la huella hídrica turística fue de 97,07² hectómetros cúbicos, lo que supone una reducción del 24% respecto a 2022, gracias a una menor presión indirecta vinculada al consumo de bienes y servicios. Esta medición permite identificar áreas de mejora y reforzar las estrategias de uso eficiente del agua en el sector.



Fuente: REFERENCIAL WATER FOOTPRINT NETWORK – Fundació Visit València.

En 2020, València dio un paso decisivo en su compromiso con la sostenibilidad turística al elaborar un estudio sobre los riesgos y vulnerabilidades del cambio climático en el sector turístico. Este análisis, basado en escenarios climáticos del IPCC, identificó ocho familias de riesgo que afectan directamente a la actividad turística, como la escasez de recursos hídricos, la pérdida de confort térmico y el aumento del nivel del mar. Por ejemplo, se destacó que la pérdida de biodiversidad en el medio marino representa un riesgo grave en el escenario actual y podría alcanzar niveles catastróficos en escenarios futuros si no se implementan medidas de adaptación adecuadas.

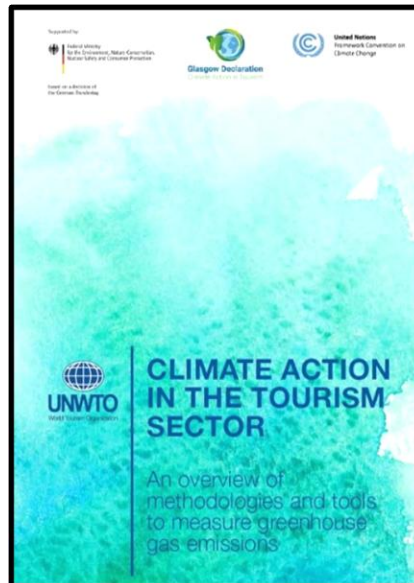
Además, el estudio subraya que València presenta ventajas comparativas frente a otras ciudades de similar tamaño, gracias a sus eficientes servicios públicos, como la gestión del agua, los residuos y el transporte interno. Un ejemplo destacado es que València es la ciudad europea con mayor eficiencia hídrica medida en tiempo real (87%).

² [HUELLA HÍDRICA - ACTIVIDAD TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE VALÈNCIA 2023](#)

Estas iniciativas permiten a València comprender mejor cómo el cambio climático impacta en actividades cotidianas y en el bienestar de residentes y visitantes, facilitando la implementación de estrategias de adaptación y mitigación más efectivas.

Fundación Visit València y ONU Turismo

A nivel internacional, València se encuentra adherida a la Declaración de Glasgow para la Acción Climática en el Turismo presentada en el marco de la cumbre del Cambio Climático COP26. En este sentido, las buenas prácticas realizadas en el destino han sido reconocidas por la Organización Mundial del Turismo (ONU Turismo) como una de las ciudades líderes en acción climática dentro del sector turístico. Así, aparecen en informes internacionales como *Climate Action in the Tourism Sector* y *Recommendations for the Transition to a Green Travel and Tourism Economy*. Estas iniciativas incluyen la medición y certificación de la huella de carbono del turismo en la ciudad comentada, convirtiéndose en la primera en aplicar normas internacionales ISO para medir las emisiones de gases de efecto invernadero a nivel de destino turístico. También manifiesta la estrategia adoptada hacia la descarbonización del turismo, con la implementación de un sistema de gestión digital y proyectos de compensación en el territorio, contribuyendo tanto a la sostenibilidad ambiental como a la mejora de la calidad de vida de los residentes.





Por otro lado, el modelo de gobernanza turística fue reconocido en el año 2003 por ONU Turismo, a partir de la entrega del premio Ulysses a la innovación en la gobernanza del turismo, poniendo en valor su estructura de colaboración activa que posiciona la ciudad de València como un destino responsable y participativo.

3.2. Accesibilidad

Valencia se ha consolidado como un referente en materia de accesibilidad dentro de su estrategia turística, apostando por un modelo inclusivo que garantiza que todas las personas puedan disfrutar plenamente de la ciudad.

Dentro de su estrategia urbana orientada a la mejora de la calidad de vida, tanto de visitantes como residentes, se ha implementado el sistema Navilens, un sistema de señalización digital inteligente que facilita la orientación y el acceso a la información en el transporte público. Por otro lado, València ha sido la primera urbe del mundo en implementar el sistema Spot4Dis City con el objetivo de facilitar la ubicación de las plazas PMR (para personas con movilidad reducida) mediante el desarrollo de una inteligencia artificial basada en imágenes de satélite.

Un avance significativo en el impulso de la accesibilidad del sector es la incorporación de una plataforma digital diseñada para evaluar la accesibilidad de las empresas y recursos turísticos de la ciudad. Esta plataforma analizará y presentará información detallada sobre todos los recursos desde una perspectiva integral, abarcando todas las tipologías de discapacidad, y permitiendo así obtener un listado fiable y actualizado sobre los espacios turísticos accesibles. Como novedad, incluirá la accesibilidad cognitiva para los establecimientos valencianos, combinando un sistema de autodiagnóstico con verificación.

La Fundació Visit València, en línea con la Capitalidad Verde Europea, ha realizado diferentes rutas verdes por la ciudad, incidiendo en la accesibilidad de estas a través de la incorporación de herramientas como Map's Voice, lectura fácil y lengua de signos, garantizando que todas las personas puedan disfrutar del recorrido y conocer los ítems más destacados.

Otro pilar fundamental en la estrategia de accesibilidad turística en Valencia ha sido la coordinación local. Se ha creado un grupo de trabajo específico en colaboración entre la Fundació Visit València y la Direcció General de Persones amb Discapacitat para desarrollar acciones de formación, sensibilización y mejora del turismo accesible.

A nivel nacional e internacional, València ha reforzado su compromiso con la accesibilidad a través de su colaboración con organismos especializados, a fin de implementar buenas prácticas y compartir experiencias. En el año 2025, València acogió el IV Congreso de Turismo Accesible, colaborando con entidades como Impulsa Igualdad. Además, celebró el Día Mundial del Turismo bajo el lema 'Turismo para un crecimiento inclusivo' promovido por ONU Turismo, con el objetivo de dar visibilidad a las necesidades de las personas con discapacidad.

A pesar de los importantes avances logrados, València sigue comprometida con la mejora continua en materia de accesibilidad. La ciudad no solo busca cumplir con los estándares internacionales, sino que aspira a ser un modelo de referencia en la creación de experiencias turísticas inclusivas, donde la diversidad de sus visitantes se convierta en una oportunidad para seguir creciendo como destino acogedor para todos.



Fotografía: Jardín del Río Turia.

3.3. Innovación y digitalización

La innovación y la digitalización se convierten en herramientas clave para lograr una transformación hacia un turismo verdaderamente sostenible. A través de la inteligencia turística y el análisis de datos, la ciudad toma decisiones precisas, identifica áreas de oportunidad y se adapta con agilidad a los cambios en las tendencias globales. De este modo, València no solo será un referente en turismo sostenible, sino también un ejemplo de cómo este sector puede ser un instrumento para el bienestar colectivo.

La ciudad de València ha venido reforzando su compromiso con la digitalización y el turismo inteligente a través de iniciativas clave, como su adhesión a la Red de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI), la construcción del FOCUS - Sistema de Inteligencia Turística de la ciudad de València y otras herramientas digitales para atender a viajeros y fortalecer la comunicación con las empresas involucradas en el desarrollo turístico. Este esfuerzo fue reconocido con su designación como Capital Europea del Turismo Inteligente en 2022.

A pesar de estos logros, la ciudad debe seguir trabajando en su transformación digital, no solo para optimizar la obtención y el uso de datos en la toma de decisiones estratégicas, sino también para fortalecer y ampliar proyectos que promuevan la digitalización de las pequeñas y medianas empresas del sector. La Plataforma Inteligente de Destinos (PID) va en esta dirección, siendo uno de sus objetivos orientar al sector hacia la economía del dato.

Por otro lado, la innovación es un motor clave para mantener el liderazgo de València como destino turístico en un contexto global en constante evolución. Este eje estratégico abarca la adopción de nuevas tecnologías, el desarrollo de propuestas diferenciadoras y la mejora continua de los servicios ofrecidos por el sector público y privado. Además, la Fundación Visit València se encuentra trabajando en acciones innovadoras para la gestión eficiente del DMO, así como en la definición de un Programa de Innovación. Este enfoque garantiza que València pueda competir eficazmente en un mercado cada vez más diversificado y profesionalizado.

04

ENTORNO DE DATOS DE VALÈNCIA



4. ENTORNO DE DATOS DE VALÈNCIA

4.1. Inteligencia turística

València ha reafirmado su compromiso con la transformación tecnológica del sector turístico a través de iniciativas clave que han impulsado su digitalización y posicionamiento estratégico, ya sea a través de la participación activa en proyectos como de la Red Española de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI), siendo asociada y destino piloto en proyectos europeos como el Interreg-MED Mitomed+ de aplicación de indicadores de sostenibilidad turística (ETIS) o el Interreg Castwater de gestión eficiente del agua en el sector turístico (presentado en la reunión anual de la red INSTO en 2018), los proyectos impulsados en el Sandbox urbano, la gestión de datos de la plataforma de ciudad inteligente VLCi, o la innovación sectorial en proyectos europeos como el proyecto Zentropy MICE de gestión de impactos del turismo de reuniones.

Este compromiso con la digitalización turística fue reconocido en 2022 con el nombramiento de València como Capital Europea del Turismo Inteligente. Este prestigioso reconocimiento, otorgado por la Comisión Europea, destaca los avances de la ciudad en áreas clave como digitalización, accesibilidad, sostenibilidad y promoción cultural. Durante su año de capitalidad, València reforzó su posición de liderazgo organizando eventos de relevancia internacional, como el III Congreso Mundial de Destinos Turísticos Inteligentes, consolidando su papel como referente en la transformación digital del turismo.



En la actualidad, València reconoce plenamente la relevancia de la digitalización en la gestión turística, destacando especialmente el uso de datos como fundamento para decisiones informadas. La ciudad ha adoptado herramientas avanzadas que facilitan la recopilación, análisis y aplicación de información en tiempo real, fortaleciendo la planificación estratégica, optimizando la gestión de servicios y potenciando la capacidad de adaptación a un entorno turístico en constante evolución.

Entre las herramientas a implementar se encuentran:

- La incorporación de un dashboard de sostenibilidad al FOCUS - Sistema de Inteligencia Turística, constituyendo un espacio para coordinar y analizar datos clave relacionados con la sostenibilidad, la capacidad de carga turística y la huella ecológica. Esta plataforma fomenta la transparencia en la gestión turística y facilita

la colaboración entre instituciones, mejorando la planificación y el equilibrio entre turismo y comunidad local.

- El desarrollo de la Plataforma Inteligente de Destinos (PID), la cual permitirá integrar tecnologías avanzadas que optimicen la gestión turística, mejoren la experiencia de los visitantes y aceleren la digitalización del tejido empresarial del sector.

Entre los distintos retos actuales se encuentran:

- Progresar en la consolidación de València como un Destino Turístico Inteligente, a través de la aplicación de tecnologías avanzadas y el uso de datos para impulsar una toma de decisiones eficiente.
- Avanzar en la digitalización los sistemas de atención al turista, incorporando herramientas avanzadas y canales de comunicación innovadores que mejoren la experiencia del visitante y optimicen la gestión municipal turística.
- Integrar y gestionar eficientemente los recursos turísticos mediante la Plataforma Inteligente de Destinos (PID), creando un ecosistema digital integrado que fortalezca la digitalización del sector turístico de València y genera datos para seguir evolucionando el FOCUS - Sistema de Inteligencia Turística de la ciudad de València.
- Implementar herramientas y modelos basados en tecnologías innovadoras, que contribuyan a conocer mejor los impactos del turismo en la ciudad, para la toma de acciones.

FOCUS - SISTEMA DE INTELIGENCIA TURÍSTICA DE VALÈNCIA

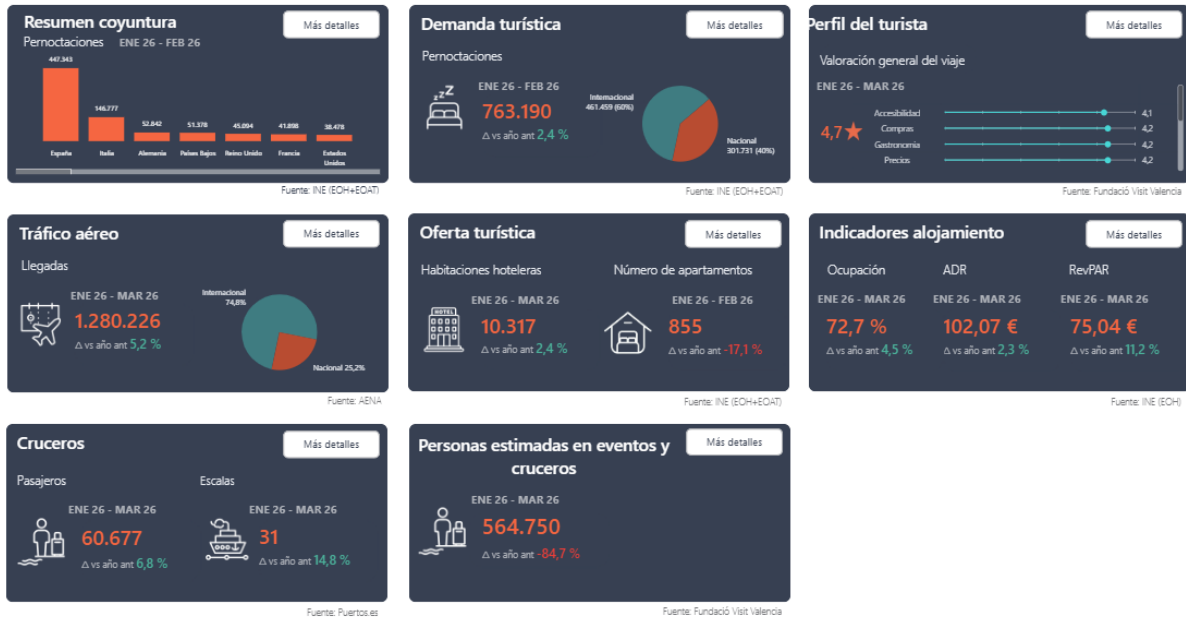
Uno de los mayores avances alcanzado por la Fundación fue la implementación del Sistema de Inteligencia Turística en el año 2019, que surge para responder a las demandas del sector turístico local -principalmente pymes-, que requerían de información básica para poder implementar sus propias estrategias. Por este motivo se decidió desarrollar un modelo abierto, transparente y sencillo que posibilite a profesionales no especializados en la inteligencia turística poder hacer uso de él. Entre sus objetivos también se encontraba la compartición de datos entre los propios profesionales de turismo para mejorar la planificación y la experiencia del viajero, optimizando recursos y generando estrategias basadas en información real y actualizada.

Dentro del FOCUS se ha establecido una base de indicadores clave que permiten analizar la dinámica del turismo en la ciudad: aspectos como la oferta y la demanda turística, la estacionalidad y el tráfico aéreo son monitoreados regularmente, proporcionando puntos de referencia fundamentales para todas las partes interesadas en el destino.

Además, el sistema se enriquece de forma continua con diferentes indicadores a fin de adaptarse a las nuevas necesidades del sector. En su evolución más reciente la plataforma

ha ampliado su base de datos hasta los 125 millones de registros, con una inversión de 400.000 euros en adquisición y tratamiento de datos.

Asimismo, se han incorporado técnicas de inteligencia artificial para estructurar los datos y mejorar la capacidad analítica del sistema, lo que consolida un paso adelante en innovación. Para asegurar su evolución, la Fundació Visit València continuará mejorando funcionalidades y reforzando la capacidad de análisis de FOCUS.



Fuente: Fundació Visit València – FOCUS. Sistema de Inteligencia Turística de la ciudad de València.
<https://www.visitvalencia.com/sit>

Annual Reports

Gracias a la información obtenida del FOCUS, la Fundació Visit València ofrece unas estadísticas anuales de turismo publicadas en su página web, que constituyen una fuente de información fundamental para el análisis y la planificación del turismo en la ciudad. En ellas, se analizan indicadores en referencia a la demanda turística, la ocupación hotelera, la rentabilidad y las tendencias de los mercados emisores, así como datos en base al turismo de cruceros, turismo MICE y turismo cultural, entre otros.

Barómetro de recuperación turística post DANA

Se trata de una herramienta de monitoreo de datos para evaluar el impacto producido en el sector turístico tras la DANA que azotó València el 29 de octubre. Siguiendo el enfoque del FOCUS, su objetivo se centró en la recopilación de datos clave actualizados para responder

de forma eficiente y rápida ante esta crisis, ayudando a la recuperación económica de la ciudad. Entre los aspectos que se analizan se incluye el alojamiento, transporte, información y venta.

4.2. Datos de ciudad

Smart City València

En el nuevo paradigma de ciudad inteligente, València ha consolidado su posición como referente internacional en el ámbito de las ciudades inteligentes. Así, la tecnología, a través de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda Urbana, constituye un elemento clave para transformar los servicios municipales hacia un modelo digital, sostenible, accesible e inteligente, enfocado a la mejora de la calidad de vida de los residentes.

En el marco del proyecto "Impulso VLCi", la ciudad ha implementado soluciones tecnológicas orientadas al ciudadano. Se han realizado una serie de herramientas que proporcionan a la ciudadanía cuadros de mando en tiempo real del estado de la ciudad, que engloban diferentes áreas de interés desde movilidad sostenible, bienestar social, sostenibilidad medioambiental, entre otras.

Aprovechando las funcionalidades de la Plataforma VLCi se dispone de un cuadro de mando de ciudad con información relevante del estado de València que puede ser consultado públicamente ([València al minut | Smart City València - valenciaalminut - València](#)). Durante el estado de alarma por COVID-19, este cuadro de mando ayudó a informar a la ciudadanía en materias como la movilidad, la gestión de residuos urbanos, la contaminación y el consumo de agua.

La ciudad de València dispone de un sistema de información geográfica (SIG municipal) que aglutina información sobre recursos existentes en la ciudad con 68 servicios integrados en más de 350 capas de información geoposicionadas de la ciudad, sobre mapas ([Geoportal València | Ajuntament de València](#)) y con herramientas de consulta gráficas y de un uso sencillo. Algunas de las capas están accesibles a la ciudadanía mientras que otras son de uso interno, posibilitando una gestión administrativa más ágil e inteligente, permitiendo a los responsables del Ayuntamiento disponer de información integrada sobre mapas y tomar decisiones más rápidas e inteligentes.

Por ejemplo, se han creado cuadros de mando para analizar la evolución del tráfico en los nuevos carriles bici. Las espiras instaladas en calle proporcionan datos en tiempo real a la plataforma que mensualmente procesa los datos para obtener la tendencia y comparativa del tráfico, integrando asimismo información ambiental de días de lluvia para dar mejor contexto a los datos. Este cuadro permite ver la información del tráfico ciclista por tramos de carril bici y realizar comparativas de datos históricos con datos actuales.

Existen, además, fuentes adicionales que proporcionan datos útiles como el Observatorio del Canvi Climàtic ([RECURSOS CLIMÁTICOS – València Clima i Energia](#)), una iniciativa impulsada por el Ajuntament de València con el objetivo de monitorear y estudiar el cambio climático en la ciudad y sus alrededores. Su propósito principal es proporcionar datos científicos y análisis sobre el impacto del cambio climático en la región, así como desarrollar políticas públicas para mitigar sus efectos y adaptarse a ellos. Entre sus distintas funciones, se encuentra el monitoreo ambiental, cuyo objetivo es recoger datos sobre distintas variables ambientales como la calidad del aire, las temperaturas, las precipitaciones, el nivel del mar, y otros indicadores climáticos para evaluar cómo está evolucionando el clima en la ciudad y sus alrededores ([Indicadores Ambientales](#)).

4.3. Proyectos de sostenibilidad

València refuerza su compromiso con la sostenibilidad, la inteligencia urbana y la cooperación internacional a través de su participación en diversos proyectos europeos que abordan los retos del turismo desde una perspectiva innovadora y responsable. La ciudad ha colaborado en iniciativas como CASTWATER, centrada en la gestión eficiente del agua en zonas costeras turísticas; Alter Eco, orientada a equilibrar la actividad turística con la conservación del modelo urbano mediterráneo; o MITOMED+, que impulsa el turismo costero y marítimo sostenible a través de diferentes acciones.

También ha sido pionera en el desarrollo de un sistema de indicadores de sostenibilidad a través del Sistema Europeo de Indicadores Turísticos (ETIS), que estableció en el año 2013 los criterios básicos para hacer un seguimiento de la sostenibilidad y para gestionar la actividad turística de manera más eficaz.

Por otro lado, colabora con proyectos enfocados a la transición hacia una economía circular como vía para el desarrollo sostenible, dentro del Programa de Turismo Sostenible One Planet.

Asimismo, proyectos como SCITHOS y Smart City Hospitality han permitido a València posicionarse como laboratorio de soluciones para el turismo urbano sostenible, implementando tecnologías de baja emisión de carbono, metodologías participativas y estrategias de diversificación de flujos turísticos. Estas iniciativas han contribuido a la creación y validación de indicadores, herramientas de evaluación y políticas públicas alineadas con los principios sostenibles, fortaleciendo la cooperación con otras regiones del Mediterráneo y de la UE.

4.3.1. Indicadores

La Fundació Visit València ha participado en diferentes sistemas de indicadores nacionales e internacionales a fin de medir la sostenibilidad turística.

València participa en rankings internacionales como el Global Destination Sustainability Index (GDS), una herramienta que evalúa y clasifica a las ciudades en función de sus prácticas de sostenibilidad en el sector turístico y de eventos. Este índice analiza diversos indicadores relacionados con la gestión ambiental, social y económica de los destinos, promoviendo la mejora continua y la adopción de estrategias sostenibles. En 2023 obtuvo una puntuación destacada del 63%. Este índice, que evalúa 69 indicadores de sostenibilidad, sitúa a València como un destino competitivo, con fortalezas en aspectos sociales (84%) y áreas de mejora en la cadena de suministro (38%). Una de las ventajas de pertenecer a este índice es que posibilita la mejora continua al ofrecer una serie de mejoras a implementar por el destino, cerciorándose de su compromiso.

Por otro lado, València forma parte activa de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI), iniciativa nacional liderada por SEGITTUR, entidad pública en estrecha colaboración con INVAT·TUR, el Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas. Esta red tiene como objetivo transformar los destinos turísticos mediante una estrategia integral basada en cinco ejes: gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad. Como miembro de la red, València participa en la recogida y análisis de indicadores DTI que permiten evaluar el grado de avance del destino en cada uno de estos ejes estratégicos.

Estos indicadores no solo ofrecen una visión cuantitativa del desempeño turístico de la ciudad, sino que también permiten identificar áreas de mejora, definir prioridades y orientar la toma de decisiones en materia de planificación turística. La colaboración con INVAT·TUR facilita, además, la adaptación metodológica de los indicadores a la realidad del territorio valenciano y su alineación con los planes autonómicos de innovación y sostenibilidad turística.

Gracias a esta experiencia previa, València cuenta con un sólido punto de partida para desarrollar un sistema de medición adaptado a sus necesidades. La integración de indicadores INSTO permitirá completar esta visión, ofreciendo herramientas avanzadas para evaluar el estado del turismo y orientar futuras estrategias.

Con esta candidatura, València refuerza su compromiso con una gestión turística basada en datos, asegurando que el desarrollo del sector sea equilibrado y beneficioso para todos los actores implicados. La adhesión a la red INSTO consolidará el papel de la ciudad como referente en sostenibilidad, innovación y gobernanza colaborativa.



Fotografia: Plaza de la Virgen

05

PROBLEMÁTICAS Y ÁREAS DE IMPACTO CLAVE

5. PROBLEMÁTICAS Y ÁREAS DE IMPACTO CLAVE

5.1. Sostenibilidad

Para avanzar en sostenibilidad turística, resulta esencial intervenir en una serie de ámbitos estratégicos mediante acciones concretas que permitan transformar el modelo turístico de València de forma equilibrada, inclusiva y respetuosa con el entorno. Uno de estos ámbitos clave es la accesibilidad. Para garantizar que la ciudad sea un destino realmente inclusivo, se está trabajando en el desarrollo de un Plan de Accesibilidad Turística que permita eliminar barreras físicas, sensoriales y cognitivas, favoreciendo la igualdad de oportunidades en la experiencia turística.

La sensibilización y la percepción ciudadana constituyen otro eje fundamental. Fomentar actitudes responsables entre quienes nos visitan, así como reforzar la percepción positiva del turismo entre la población local, resultan clave para consolidar un modelo sostenible. En este sentido, el Plan contempla la implementación tanto de programas de sensibilización dirigidos al turista como campañas específicas para residentes, que promueven la convivencia y el respeto mutuo.

También resulta imprescindible actuar sobre la convivencia y el impacto urbano. La actividad turística debe integrarse de forma armónica en la dinámica urbana, y para ello se han impulsado programas de legado que refuercen la cohesión social, así como recomendaciones para el desarrollo equilibrado de la vivienda de uso turístico (VUT), con el objetivo de minimizar sus efectos sobre los barrios.

La conservación y revalorización del patrimonio y los entornos saludables constituye otro pilar del enfoque sostenible. Se trabaja en desplegar una red de espacios que fomenten el bienestar y la salud, no solo como atractivo turístico, sino como mejora de la calidad de vida urbana. Además, se está fortaleciendo el argumentario turístico vinculado a la Capitalidad Verde Europea, integrando el valor medioambiental en la narrativa de ciudad.

La conectividad, entendida como la capacidad de vincular el destino con mercados y segmentos clave, también se aborda desde una perspectiva sostenible. Se promueve una conectividad selectiva y eficiente, que contribuya a desestacionalizar la demanda y atraiga perfiles alineados con los valores del destino.

En el ámbito de la neutralidad ambiental y el consumo, València avanza con determinación hacia el cumplimiento del objetivo de neutralidad climática 2030. Para ello, se están impulsando acciones orientadas a la reducción del consumo de recursos como el agua o los plásticos dentro de la actividad turística, promoviendo un uso más responsable y consciente de los recursos naturales.

Por último, la excelencia turística se considera un requisito transversal. Elevar la calidad del destino requiere tanto de la profesionalización del sector, mediante la capacitación experta, como del posicionamiento internacional a través de certificaciones, estándares e índices de prestigio que respalden el compromiso de València con la sostenibilidad y la innovación en turismo.

5.2. Gobernanza

El fortalecimiento de la gobernanza turística es esencial para consolidar un modelo de gestión más eficaz, participativo y alineado con los retos actuales del destino. Uno de los principales ámbitos de actuación es la influencia nacional e internacional, clave para posicionar València como referencia en turismo sostenible. En este sentido, se están incrementando las acciones de promoción y presencia en foros de ámbito estatal e internacional, así como el impulso de una red de prescriptores y embajadores que refuerce el relato estratégico de la ciudad en diferentes espacios de decisión y visibilidad.

El diálogo y la coordinación institucional representan otro eje esencial para garantizar una gobernanza eficaz. Se están reforzando los mecanismos de cooperación entre los diferentes órganos municipales y supramunicipales a través del Consell Municipal de Turisme, que promueve la participación ciudadana en la que se encuentran representantes de las distintas administraciones públicas, del propio Ayuntamiento, del sector empresarial turístico, así como de entidades vecinales, culturales, ambientales y sociales. De este modo, el Consell garantiza la participación de la ciudadanía y de todos los agentes implicados en el desarrollo turístico. Además, se encuentra la Comisión Municipal de Coordinación Turística, que asegura un enfoque transversal entre áreas municipales.

Por último, el establecimiento de protocolos e instrumentos de intervención constituye una herramienta necesaria para actuar con agilidad ante situaciones críticas o emergencias. Contar con un protocolo específico de intervención en turismo permite mejorar la capacidad de respuesta y proteger tanto a residentes como a visitantes. Actualmente, la fundación Visit València -de acuerdo con las recomendaciones de la iniciativa de [ONU Turismo "Safety of Destinations \(SAFE-D\)"](#), está elaborando el protocolo de actuación frente a emergencias que afecten al turismo. Además, se ha planteado la implantación de un cuadro de indicadores para el seguimiento de este plan que facilite su monitorización y evaluación, garantizando la rendición de cuentas, la mejora continua y la toma de decisiones basada en datos.



5.3. Propuesta de valor

La consolidación de una propuesta de valor diferenciada es clave para que la ciudad de València avance como destino sostenible e innovador. Esta propuesta se construye sobre la base de una oferta turística diversa, con identidad propia y capacidad de atraer distintos perfiles de visitantes mediante experiencias únicas.

La gastronomía representa otro de los grandes valores de València. Bajo el concepto de “Despensa del Mediterráneo”, se promueve el posicionamiento de la ciudad como referente culinario, poniendo en valor la calidad del producto local, la tradición gastronómica y la innovación del sector.



Fotografía: Mercado Central.

Por otro lado, se está trabajando en el desarrollo de segmentos especializados con alto potencial, como el turismo de salud, el turismo de compras o el turismo idiomático, configurando una oferta diversificada que responde a motivaciones muy distintas, pero complementarias.

Dentro de esta estrategia también adquiere especial relevancia la consolidación de València como un destino MICE de excelencia, mediante la mejora continua de infraestructuras, servicios y propuestas adaptadas a congresos, reuniones e incentivos. Asimismo, se refuerza el posicionamiento de la ciudad en el ámbito del turismo deportivo, aprovechando tanto eventos de referencia como las condiciones óptimas del destino para la práctica de diversas disciplinas.

En el plano cultural, València apuesta por reforzar su marca como ciudad creativa y destino religioso. La declaración del Año Jubilar ofrece una oportunidad para visibilizar su

patrimonio y proyectar València como ciudad del Santo Cáliz. De forma paralela, se trabaja en el desarrollo de “València, Music City”, una iniciativa que busca posicionar la ciudad como un espacio vibrante y activo en torno a la música, integrando tanto la programación local como eventos de proyección internacional.

Finalmente, se está impulsando el reconocimiento de València como escenario idóneo para rodajes audiovisuales, contribuyendo tanto a la promoción exterior como al dinamismo económico local.

Todo ello se articula bajo criterios de excelencia y mejora continua, en parte mediante la adhesión al sistema de calidad turística SICTED, lo que permite garantizar estándares homogéneos en los servicios y reforzar la confianza en la experiencia que ofrece el destino.

5.4. Innovación

La innovación es un eje fundamental para transformar València en un destino turístico más inteligente, resiliente y adaptado a los retos del presente y del futuro. Su desarrollo se articula a través de distintos ámbitos de actuación que van desde la digitalización de los recursos hasta el uso avanzado de datos, pasando por nuevas formas de interpretar el patrimonio y entender el comportamiento de quienes visitan la ciudad. Uno de los principales avances es la consolidación de València como Destino Turístico Inteligente (DTI), que se materializa mediante el impulso de proyectos estratégicos como el Smart Tourism City Office (STCO), la Plataforma Inteligente de Destinos (PID) o el propio Plan de Innovación Turística.

La gestión de los flujos turísticos y la comprensión del comportamiento del visitante son también áreas prioritarias. A través del diseño e implementación del dashboard de sostenibilidad al FOCUS - Sistema de Inteligencia Turística (<https://www.visitvalencia.com/sit>), se analizarán con mayor eficiencia patrones de movilidad, zonas de mayor concentración y dinámicas de uso del espacio urbano, lo que permitirá ajustar las políticas y estrategias a partir de datos objetivos. Este enfoque se complementa con la orientación del sector hacia la economía del dato, promoviendo un ecosistema en el que las decisiones se fundamentan en información fiable y actualizada.

La digitalización de los recursos turísticos es otro eje clave. Se está fomentando tanto la transformación digital de los recursos municipales como la modernización tecnológica de las pymes del sector, garantizando una mejora integral de la experiencia del visitante. En esta línea, destaca la modernización de las oficinas de información turística y el desarrollo de una nueva app del destino, pensada para ofrecer contenidos útiles, actualizados y personalizados a los diferentes perfiles de usuario. En este contexto, también cobra especial relevancia la digitalización de la València Tourist Card (VTC), que se transforma en una

herramienta inteligente de conexión con el destino, facilitando el acceso a servicios, contenidos y ventajas de forma ágil, eficiente y sostenible.

Asimismo, la innovación se proyecta hacia el relato que València quiere ofrecer como destino. La puesta en marcha de un nuevo Centro de Interpretación del Santo Cáliz representa una apuesta por enriquecer la experiencia cultural y espiritual de los visitantes mediante soluciones interpretativas avanzadas. Esta visión renovada del patrimonio se integra en un relato turístico más amplio, capaz de conectar tradición y vanguardia, historia y tecnología, para construir una experiencia turística coherente, atractiva y diferenciada.

Finalmente, el impulso de proyectos innovadores en colaboración con el ecosistema local refuerza el posicionamiento de València como destino urbano referente en soluciones aplicadas al turismo. La innovación, entendida no solo como una mejora tecnológica, sino como un cambio de paradigma en la gestión y la experiencia del destino, es el motor que permitirá a València avanzar hacia un modelo turístico más inteligente, competitivo y humano.

5.5. Integración

La integración territorial es una pieza fundamental para avanzar hacia un modelo turístico más equilibrado, inclusivo y diversificado. Se trata de ampliar el foco más allá de los espacios tradicionalmente turísticos del destino, incorporando los recursos naturales, culturales y sociales de otras áreas que forman parte de la identidad turística de València. Esta visión permite redistribuir los flujos de visitantes, descongestionar las zonas de mayor afluencia y extender los beneficios del turismo a otros entornos, promoviendo así una relación más armónica entre el visitante, el territorio y sus habitantes.

Una de las actuaciones más relevantes en este sentido es el desarrollo de un microdestino en els Pobles del Sud, una iniciativa que apuesta por poner en valor los paisajes, las tradiciones y los espacios naturales de esta zona, conectándolos con el relato turístico general de València, pero manteniendo su autenticidad. Esta acción contribuye no solo a diversificar la oferta, sino también a generar oportunidades en contextos menos turísticos, fomentando un turismo de proximidad y sostenible.

Por otro lado, se está trabajando en potenciar La Marina de València como un atractivo turístico de referencia, consolidándola como un espacio de encuentro entre ciudadanía y visitantes, con una oferta que combina deporte, cultura, gastronomía y sostenibilidad. Este enclave representa una oportunidad estratégica para reforzar el vínculo entre ciudad y mar, y ampliar el mapa de experiencias que ofrece el destino.

La integración, entendida no solo como una ampliación territorial sino como una inclusión real de nuevos actores, espacios y relatos, es clave para lograr un turismo más justo, representativo y resiliente. Diversificar es también equilibrar, y en ese equilibrio reside gran parte del futuro del destino.



06

**DISEÑO DEL
SISTEMA DE
INTELIGENCIA
TURÍSTICA DE
SOSTENIBILIDAD**

6. DISEÑO DEL SISTEMA DE INTELIGENCIA TURÍSTICA DE SOSTENIBILIDAD

6.1. Objetivos

El Sistema de Inteligencia Turística de sostenibilidad nace con la finalidad de consolidar la gestión del turismo basada en datos, facilitando la toma de decisiones informadas y la evaluación continua de las políticas turísticas. Sus principales objetivos son:

- Recopilar y analizar datos clave sobre el turismo en la ciudad, incluyendo su impacto económico, social y medioambiental.
- Impulsar estrategias que minimicen los efectos negativos del turismo y fomenten la sostenibilidad del destino.
- Fomentar la compartición de datos entre administraciones, empresas y residentes.
- Integrar tecnologías avanzadas para mejorar la monitorización y predicción de tendencias.
- Compartir conocimientos con otros observatorios de la red INSTO y adoptar buenas prácticas internacionales.

6.2. Gobernanza

La Fundación Visit València (FVV) es una institución sin ánimo de lucro, en la que participan el Ayuntamiento de València, la Cámara de Comercio, Feria València, la Confederación Empresarial Valenciana, Turisme Comunitat Valenciana (Generalitat Valenciana) y el Patronato de Turisme de la Diputación, junto a los más de 480 asociados a la Fundación, que representan la oferta local del sector turístico valenciano.

Entre sus objetivos, se encuentra la gestión estratégica y la promoción de la ciudad de València en el ámbito turístico, con un enfoque profesional y transversal que combina el interés público y el privado.

En la actualidad, se dispone de ocho programas de producto que incorporan al sector en todo el proceso de diseño y ejecución de la elaboración de planes y acciones de promoción. Cada programa se gestiona desde un comité ejecutivo. Sus miembros son votados y elegidos por los integrantes del programa de entre los candidatos que se presentan de manera voluntaria. En aquellos comités ejecutivos en los que tiene sentido por la composición de la oferta que se gestiona, tienen también voz las administraciones autonómicas y provinciales, creando así un espacio de diálogo público-privado orientado a la acción y toma de decisiones.

Desde su creación en 1991, la Fundación ha contribuido a la evolución turística de la ciudad, favoreciendo el empleo, el desarrollo turístico y el incremento de impacto económico, factores que han repercutido directamente en el bienestar de la sociedad valenciana.

La Fundació Visit València, reconocida por su modelo de gobernanza colaborativa y su liderazgo en la gestión estratégica del turismo en la ciudad, asumirá la responsabilidad de gestionar la candidatura de INSTO. Como entidad público-privada que articula la colaboración entre el Ayuntamiento de València, el sector empresarial y diversas instituciones clave, la Fundación coordinará el desarrollo de la candidatura alineando los esfuerzos de todos los actores implicados.

Siguiendo su enfoque transversal, FVV integrará en este proceso los principios de sostenibilidad, competitividad e innovación que han consolidado a la ciudad como un referente en la gestión turística. La Fundación garantizará la participación activa de los sectores público y privado, promoviendo la transparencia y un enfoque inclusivo en la planificación estratégica de la candidatura.

Además, en línea con su compromiso con la excelencia y la promoción internacional del destino, FVV aprovechará su experiencia en campañas segmentadas y herramientas digitales avanzadas para otorgar visibilidad a la candidatura.

6.3. Hoja de ruta

El cuadro de mando de sostenibilidad, como parte del Sistema de Inteligencia Turística, se configura como una herramienta estratégica para el análisis, seguimiento y evaluación del modelo turístico desde una perspectiva integral.

Los indicadores de sostenibilidad se fundamentan en un ecosistema de datos amplio y consolidado, y adopta como marco metodológico la publicación de ONU Turismo *“Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations: A Guidebook”*, que constituye una referencia clave para la definición y estructuración de indicadores de sostenibilidad en el destino.

En la actualidad, la ciudad de València ya dispone de una batería consolidada de datos e indicadores, que incluye:

- Información generada por el FOCUS - Sistema de Inteligencia Turística de la ciudad de València, que recopila datos del destino y de la actividad turística.
- Informes periódicos de sostenibilidad ambiental, que incluyen mediciones como la huella de carbono y la huella hídrica del turismo en la ciudad.
- La batería de indicadores internacionales recogidos en el GDS-Index (Global Destination Sustainability Index), que permite comparar el desempeño del destino en sostenibilidad con otras ciudades líderes a nivel global.
- Estudios específicos como el análisis del impacto económico del turismo y el perfil de la demanda turística.

- Información procedente de la Red DTI y los indicadores definidos por SEGITTUR e INVAT·TUR.
- Datos procedentes de las fuentes municipales dentro de la Estrategia Urbana VLCi.

La integración progresiva de toda esta información en los cuadros de mando del Sistema de Inteligencia Turística está orientada a facilitar un análisis transversal de los distintos ejes de sostenibilidad (ambiental, social, económico y de gobernanza). Estos cuadros de mando están diseñados para ofrecer una visión clara y operativa del desempeño turístico de la ciudad, permitiendo identificar tendencias, anticipar riesgos y diseñar medidas correctoras basadas en evidencia sólida.

Además, el sistema se articula como una herramienta viva, con acceso abierto para los principales grupos de interés (stakeholders públicos y privados) y capacidad para generar conocimiento útil que alimente la toma de decisiones, las políticas públicas y la planificación estratégica. De esta forma, València refuerza su compromiso con la transparencia, la rendición de cuentas y la mejora continua de su modelo turístico, alineado con los principios de sostenibilidad global y la Agenda 2030.

6.4. Vista general de las temáticas obligatorias y voluntarias

INDICADORES	DISPONIBLE	EN TRÁMITE	FUENTE
ESTACIONALIDAD Y OFERTA TURÍSTICA			
Total de visitantes (pernoctaciones y por origen: nacional vs. Internacional). Hoteles			INE
Total de visitantes (pernoctaciones y por origen: nacional vs. Internacional). Apartamentos turísticos			INE
Estancia media en hoteles y procedencia			INE
Ocupación mensual de alojamientos (hoteles, apartamentos turísticos)			INE
Nº total de establecimientos por tipo y categoría			INE
Precio medio			INE
Rentabilidad hotelera - RevPar & ADR (& variación anual)			INE
Nº total de puntos de interés			Ajuntament de València; Fundación Visit València
Nº total plazas estimadas hoteles y apartamentos turísticos			INE
Perfil del turista: principal motivo del viaje			Fundación Visit València
Perfil del turista: información más consultada por el turista (web)			Fundación Visit València
Porcentaje de visitantes que repiten o regresan			Fundación Visit València

BENEFICIO ECONÓMICO Y EMPLEO		
Gasto total y gasto medio diario (EUR) de turista que pernocta		Fundación Visit València
Presupuesto promedio de viaje de los visitantes		Fundación Visit València
Contribución del turismo al PIB local (%)		Ajuntament de València
Ingresos totales generados por el turismo		Ajuntament de València
Ratio de empleo turístico a tiempo parcial / a tiempo completo		Ajuntament de València
Ratio salario medio de la actividad turística respecto a otras actividades		Ajuntament de València
Ratio hombre/mujeres empleadas en turismo		Ajuntament de València
Porcentaje de empleos en el sector sobre la ciudad		INE
% de recursos, infraestructuras y/o servicios comunes generados y mantenidos por el turismo		Ajuntament de València
MOVILIDAD		
Total pasajeros llegados - aeropuerto		AENA
Nº de pasajeros que llegan al aeropuerto (internacional/nacional)		AENA
Nº total de conexiones aeroportuarias (internacional/nacional)		AENA
Nº total de pasajeros que llegan en cruceros		Autoridad Portuaria de València
Cruceros totales por mes/año		Autoridad Portuaria de València
Nº totales de pasajeros de tren (por origen de los tres principales)		RENFE
Medios de transporte más utilizados para desplazarse por València		Ajuntament de València
% de turistas visitan otros municipios durante su visita a València VS visitan sólo la ciudad		Fundación Visit València
Huella de carbono del turismo / huella per cápita (emisiones del transporte a/desde la ciudad por mercado/segmento)		Informes Fundación Visit València
Nº turistas usuarios de transporte público		Ajuntament de València
Nº de pasajeros en tren		RENFE
ACCESIBILIDAD		
Nº recursos turísticos accesibles		Fundación Visit València, PROA
% de información de la página web que cumple con un cierto nivel de accesibilidad		AENOR
% de vehículos adaptados con conductor respecto al total		Ajuntament de València
Nº de oficinas de información turística adaptadas respecto al total		AENOR

Nº de sesiones de formación en accesibilidad al personal			Fundación Visit València
Nº de consultas a la guía online accesible			Fundación Visit València
Nº de campañas anuales realizadas			Fundación Visit València
Nº de herramientas tecnológicas accesibles implementadas			Fundación Visit València
Nº de plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida			Ajuntament de València
GOBERNANZA			
Frecuencia de actualización de indicadores turísticos de sostenibilidad			Ajuntament de València; Fundación Visit València
Porcentaje de KPIs turísticos alineados con los ODS			Ajuntament de València; Fundación Visit València
Porcentaje de fondos públicos turísticos orientados a objetivos de sostenibilidad			Ajuntament de València
% de infraestructuras turísticas adaptados a eventos meteorológicos extremos			Inédito
Capacidad sanitaria: nº de hospitales.			Ajuntament de València
CAMBIO CLIMÁTICO			
Distritos con mayor % de polución			Ajuntament de València
Reducción de la contaminación acústica			Ajuntament de València
Km de carril bicicleta			Ajuntament de València
Nº puntos de uso de bicicleta			Ajuntament de València
Km de peatonalización urbana			Ajuntament de València
Km de zonas verdes			Ajuntament de València
Consumo de energía procedente de energías renovables			Ajuntament de València
Concentración media PM2.5			Conselleria de Medi Ambient, Infraestructures i Territori
Concentración media PM10			Conselleria de Medi Ambient, Infraestructures i Territori
Nº de certificaciones/sellos de sostenibilidad en oferta y en recursos turísticos			Empresas privadas
GESTIÓN DE LA ENERGÍA			
Índice de eficiencia energética de edificios públicos de uso de turistas (parques de atracción, salas deportivas, piscinas, museos, etc.)			Ajuntament de València
% consumo de energía turista/residente			Inédito
GESTIÓN DEL AGUA			
Pérdidas de agua potable la red de suministro.			EMIVASA
Consumo de agua en hoteles: Consumo de agua en alojamientos turísticos (litros/día)			Ajuntament de València

GESTIÓN DE AGUAS RESIDUALES		
% de aguas recicladas utilizadas en el destino		EMIVASA
Calidad de las aguas de baño: medición y análisis de la calidad de las aguas de baño y nivel de contaminación.		EMIVASA
% de agua de riego que procede de aguas residuales que han sido depuradas		EMIVASA
MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS		
% de residuos reciclados (Volumen de residuos reciclados (m3) / Volumen total de residuos (m3) anual		EMTRE
Porcentaje de empresas turísticas que separan los tipos de residuos		EMTRE
Datos sobre población flotante según residuos generados		EMTRE
Nº puntos limpios para la recogida de residuos en el destino. Distancia media de la población al punto limpio más cercano.		EMTRE
SATISFACCIÓN LOCAL		
% de turistas sobre residentes		Ajuntament de València; Fundación Visit València
Porcentaje de VUTs respecto a residencias totales/disponibles en la ciudad		INE
Seguridad: opinión de los turistas/ nº delitos contra turistas (denuncias)		Ajuntament de València
% residentes que están satisfechos con la repercusión que tiene el turismo en la identidad del destino.		Inédito
% de los eventos celebrados en el destino que se centran en la cultura y el patrimonio tradicional/local.		Ajuntament de València; Fundación Visit València
Número de camas (incluyendo alojamiento turístico reglado) / 100 residentes.		INE
Cálculo de la capacidad de carga (capacidad de la oferta residencial y turística en todas las modalidades de alojamiento)		Inédito
PROTECCIÓN PATRIMONIO NATURAL Y CULTURAL		
% del patrimonio cultural que goza de algún tipo de protección oficial o plan de conservación.		Conselleria de Cultura i Patrimoni Cultural GVA, Ajuntament de València
Espacios naturales protegidos. Número y porcentaje de espacios naturales protegidos con certificados ambientales o de calidad turística.		Conselleria de Medi Ambient, Infraestructures i Territori GVA, Ajuntament de València



INSTO

International Network
of Sustainable Tourism
Observatories



**AJUNTAMENT
DE VALÈNCIA**

Fundació Visit
VALÈNCIA