



Descubrí
MONTEVIDEO



Montevideo
Destino Turístico Inteligente
2025-2027

Montevideo, Destino Turístico Inteligente:

Sistematización de un proceso de
transformación (2023-2025)

División Turismo de Montevideo

Julio 2025

Autoridades

Mauricio Zunino - Intendente de Montevideo

Pablo Barrone - Secretaria General

Gustavo Cabrera - Director General Desarrollo Económico

Karina Fortete - Directora División Turismo

División Turismo IM

Cecilia Saravia

Daniela Machado

Diana Betancurt

Emilio Grispino

Fernando Vilariño

Josefina Tonelli

Lía Fernández

Mercedes Miranda

Nicolás Raffo

Patricia Monroy

Sebastián Magallanes

Contenidos

Karina Fortete

Revisión editorial

Cecilia Saravia

Diseño

Gabriel Méndez

Agradecimientos

A las autoridades departamentales, intendentes y directores, por su respaldo y compromiso con este proceso, clave para avanzar hacia una visión compartida de desarrollo sostenible.

A los equipos de las distintas áreas de la Intendencia de Montevideo, por abrir sus puertas, facilitar el acceso a la información, colaborar activamente en cada etapa y sumarse con convicción al trabajo conjunto, comprendiendo que todo lo que se diseña e implementa con responsabilidad para el turismo también mejora la calidad de vida de la ciudadanía.

A los docentes y pasantes de la Licenciatura en Turismo de la Universidad de la República, por su valiosa contribución, por formarse en la metodología y por aportar una mirada territorial que enriquece y profundiza la planificación.

Al ecosistema turístico, tanto público como privado, por creer en este proceso y sumarse con entusiasmo, incluso cuando se trata de un camino complejo y a veces difícil de comprender, pero siempre con la mejor disposición para colaborar, construir y crecer juntos.

A SEGITTUR, a su presidente Enrique Martínez y a todo el equipo, por el acompañamiento sostenido. Un especial reconocimiento a Beatriz García por su cercanía, orientación constante y profesionalismo, y a Carlos Romero por su impulso y visión.

A la Red Iberoamericana de Destinos Turísticos Inteligentes y a los colegas del INVATTUR, por compartir generosamente sus experiencias y buenas prácticas, que nos inspiran a innovar con sentido.

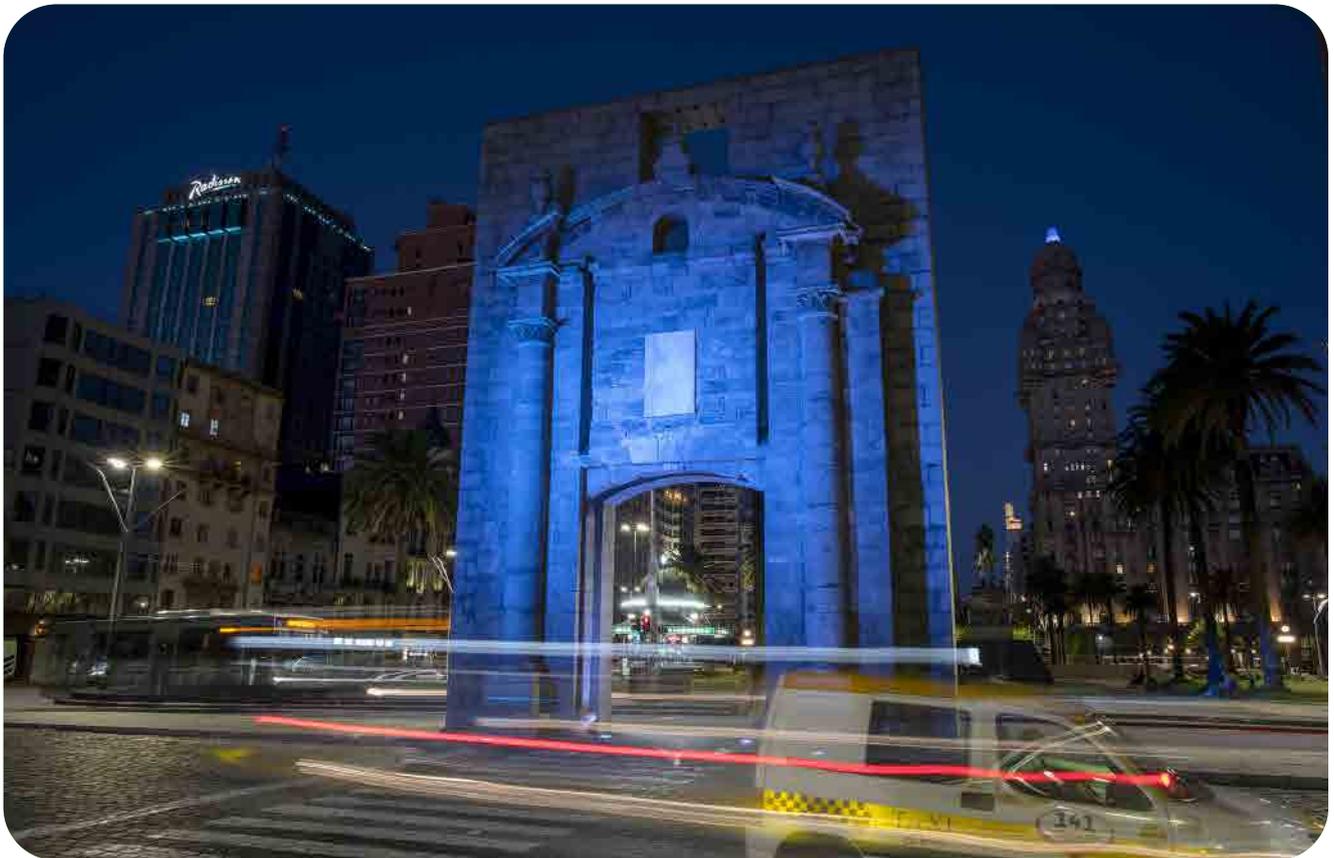
A todos, gracias por ser parte de este camino que demuestra que el turismo inteligente es, ante todo, un compromiso con las personas y con el territorio que habitamos.

División Turismo de Montevideo



Tabla de contenidos

Introducción	2
Un proceso de mejora continua	3
Eje: Gobernanza	4
Eje: Innovación	23
Eje: Tecnología	39
Eje: Accesibilidad	56
Eje: Sostenibilidad	72



Introducción

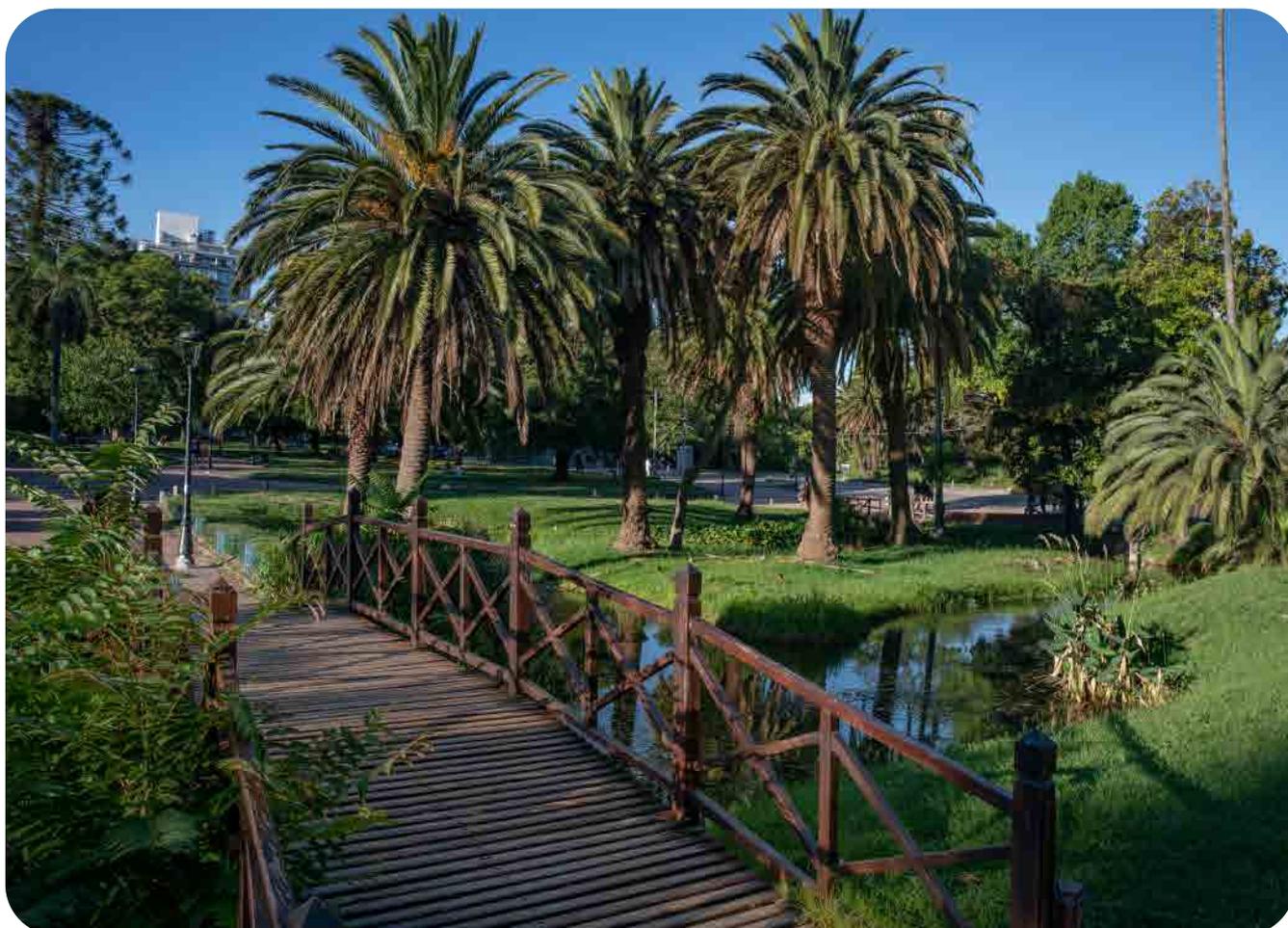
El presente informe expone los avances y resultados obtenidos por la División Turismo de Montevideo en la implementación del modelo de Destino Turístico Inteligente (DTI) en el período 2023-2025, buscando fortalecer la gestión pública turística mediante prácticas participativas y sostenibles.

Su propósito es ofrecer un marco técnico de referencia que permita evaluar los avances alcanzados, identificar áreas de mejora y orientar futuras líneas estratégicas.

Se enmarca en un proceso de mejora continua y colaboración interinstitucional que pone en el centro a las personas, tanto residentes como visitantes, reconociendo al turismo como una herramienta clave para el desarrollo local y la innovación social.

El destino avanza paulatinamente hacia la consolidación de un modelo de turismo inteligente, cercano e inclusivo, alineado con las principales tendencias internacionales en la gestión de destinos. Esta visión implica no solo fortalecer la infraestructura y los servicios turísticos, sino también integrar transversalmente la sostenibilidad, la innovación, la accesibilidad, la tecnología y la gobernanza como ejes fundamentales del desarrollo.

Con un enfoque participativo, basado en evidencias y orientado a resultados, Montevideo reafirma su compromiso con un turismo que cuida, conecta y se proyecta en el presente y hacia el futuro.



Un proceso de mejora continua

En 2022, la capital fue seleccionada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para recibir asistencia técnica en el marco del programa Turismo Futuro. Esta iniciativa buscaba contribuir a la competitividad y sostenibilidad del sector turístico de América Latina y el Caribe mediante la adopción de tecnologías digitales y emergentes, y fue un impulso para profundizar en el modelo DTI.

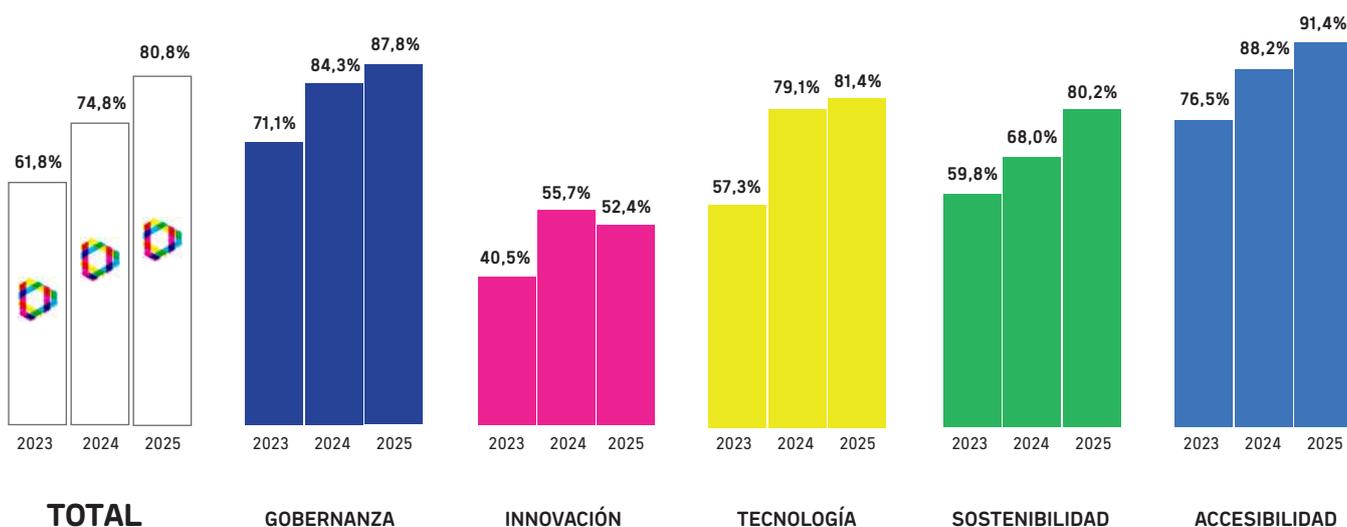
En febrero de 2023, la Intendencia de Montevideo (IM) firmó un convenio con la Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR), organismo dependiente del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo de España, para implementar una nueva forma de gestión turística.

A lo largo de este proceso se han realizado análisis de la información del destino en relación con los ejes de la estrategia, entrevistas con responsables de diversas áreas de la IM y otros organismos públicos y privados vinculados al sector, y se ha desarrollado una hoja de ruta para la implementación de mejoras. Como resultado de estos esfuerzos, en julio de 2023 Montevideo fue reconocido por SEGITTUR como Destino Turístico Inteligente adherido, convirtiéndose en la quinta ciudad de América Latina en obtener esta distinción.

En marzo de 2025, Montevideo reafirmó su liderazgo en turismo inteligente, sostenible e inclusivo en América Latina al ser premiado por segundo año consecutivo como Destino Turístico Inteligente del año, un galardón otorgado por la Red Iberoamericana de DTI.

Durante la inauguración de la segunda Feria Turismo 360, en mayo de 2025, la ciudad fue distinguida como Destino Turístico Inteligente al superar el 80% de cumplimiento de los indicadores establecidos por el modelo. Con este logro, se convirtió en el decimosegundo destino a nivel mundial en alcanzar los estándares de la metodología desarrollada por SEGITTUR.

Porcentaje de Cumplimiento por Dimensión del Modelo DTI - Montevideo (2023-2025)



Eje: Gobernanza

Ámbito: Visión estratégica e implementación

1. Existencia de un documento público de compromiso con el desarrollo turístico

En mayo de 2024 la IM publicó el documento Compromiso Montevideo DTI en el marco de su *Plan Estratégico Institucional 2021-2025*. Allí se establece la visión y compromiso del destino para consolidarse como un DTI, integrando principios de innovación, sostenibilidad, accesibilidad, tecnología y gobernanza. Se busca fortalecer la política pública departamental de turismo mediante acciones concretas que promuevan una gestión turística moderna y participativa. El documento detalla las acciones instrumentadas para avanzar en esta transformación, incluyendo la implementación de tecnologías modernas, la mejora de la accesibilidad y la promoción de la sostenibilidad en el sector turístico. Además, se destaca la importancia de la colaboración entre el sector público, privado y la comunidad para lograr los objetivos propuestos.

[Más información](#)

2. Competencias asignadas al Área de Turismo

La División Turismo de la IM tiene asignadas competencias de gestión, más allá de las de promoción turística. Principales cometidos por resolución departamental:

- Desarrollar la política turística de Montevideo y las relaciones con el Ministerio de Turismo (MINTUR), los Gobiernos Municipales y la integración regional;
- Fomentar y colaborar con la creación, mejora, conservación, desarrollo y explotación de los elementos de atracción turística del Departamento de Montevideo;
- Colaborar en la divulgación, promoción y conocimiento de dichos elementos, en el Interior de la República y fuera de las fronteras nacionales;
- Estudiar y proyectar la coordinación de los diferentes servicios departamentales de interés turístico, fundamentalmente en lo que tiene que ver con la elaboración de programaciones permanentes con participación de los mismos durante la temporada de verano;
- Promover acuerdos con personas físicas o jurídicas, privadas, estatales o paraestatales, fuera y dentro del territorio de la República, relativos a la promoción turística del Departamento;
- Programar y controlar la utilización y mantenimiento del Centro de Conferencias, del Mirador Panorámico y de la Sala Ernesto de Los Campos de la IM.

[Más información](#)

3. Planificación estratégica

La IM elabora su *Planificación Estratégica Institucional* para cada período de gobierno. Para el período 2021-2025 se definieron las siguientes líneas estratégicas:

La planificación del Gobierno Departamental se compone del plan institucional priorizado para el período y un plan estratégico anual por cada departamento de la IM. El plan institucional proporciona una mirada transversal de los temas que son considerados preponderantes por sobre el total de temas que gestiona, y es reflejo del contexto particular social, económico y ambiental en el cual fueron definidos.

Los planes estratégicos de departamentos reflejan los propósitos y estados deseados a los que se quiere llegar a través de la definición de objetivos, y expresan los grandes resultados a lograr a través de las metas e indicadores, indicando en cada caso su aporte al plan institucional priorizado.

La planificación estratégica de cada Gobierno Municipal se compone por el Plan de Desarrollo Municipal para el período y el plan estratégico anual integrado por objetivos, indicadores y metas que explican los propósitos y resultados que se pretenden alcanzar.

[Más información](#)

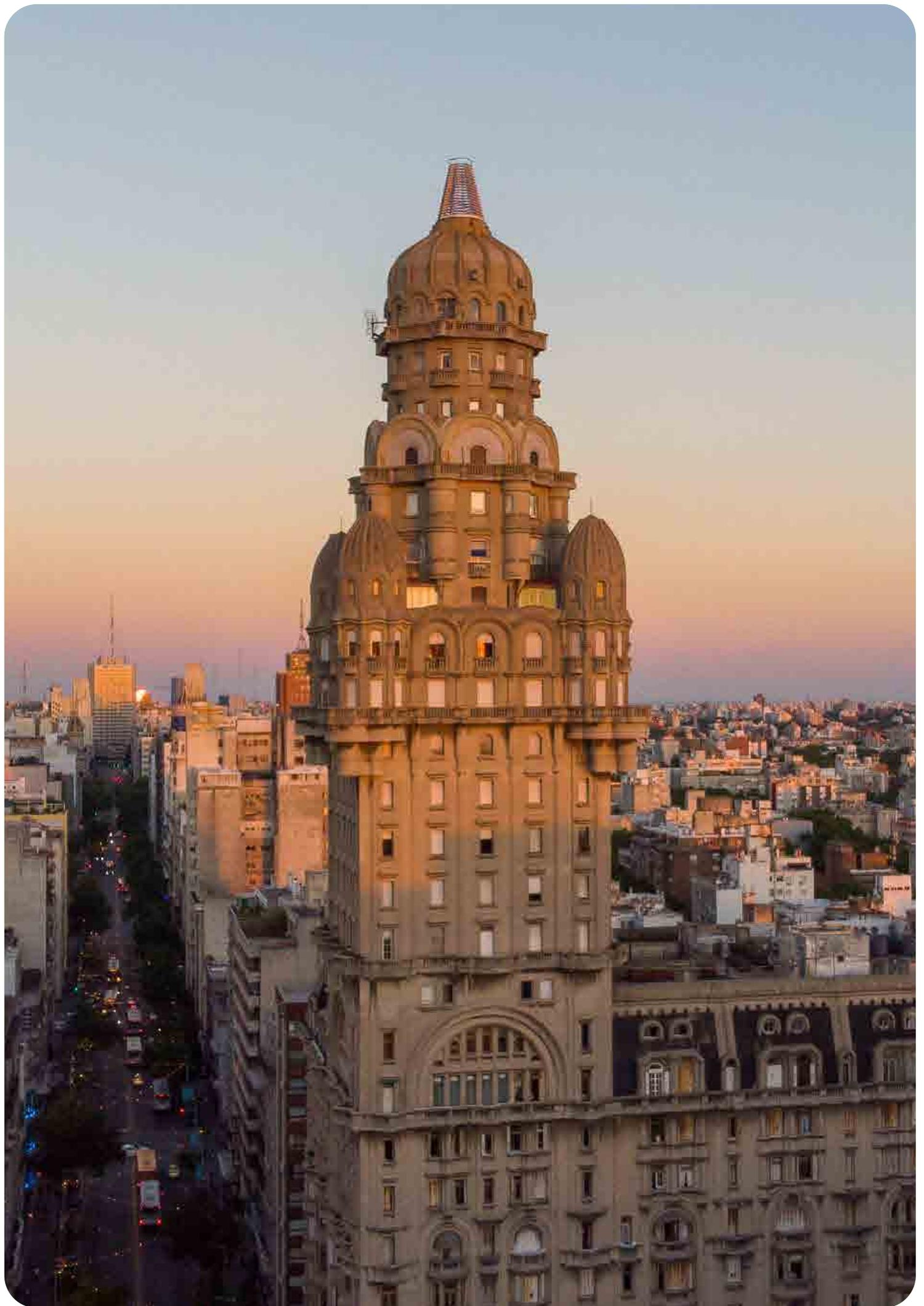
4. Planificación estratégica de turismo

Durante el año 2024 la IM, junto a la Licenciatura de Turismo de la Universidad de la República (UdelaR) y los Municipios, elaboró el *Plan Departamental de Turismo de Montevideo*, con horizonte al año 2035. Se trata de una estrategia integral diseñada para posicionar a la capital de Uruguay como un destino turístico atractivo, competitivo y sostenible. Estructurado en seis ejes, el plan busca definir los lineamientos estratégicos de la política pública departamental.

1. Gobernanza turística descentralizada, participativa y eficiente;
2. Tecnología e inteligencia turística para mejorar procesos y resultados;
3. Turismo Accesible;
4. Democratización del acceso al ocio y al turismo;
5. Innovación para incrementar la competitividad y potenciar ideas;
6. Hacia un turismo más verde, responsable y equitativo.

Su elaboración ha sido altamente participativa, integrando a actores públicos, privados, sociales y municipales, así como a la ciudadanía. Está concebido como un documento dinámico, sujeto a revisiones y ajustes conforme a las necesidades del territorio y los cambios en el entorno. La implementación y seguimiento del plan están a cargo del *Consejo Departamental de Turismo*, que asegura su evolución conforme a las demandas del sector y la realidad local.

[Más información](#)



A su vez, el plan estratégico cuenta con un plan de acción trianual y establece un sistema de indicadores, metas y medios de verificación para su seguimiento y monitoreo.

5. Plan de acción

La División Turismo elabora un plan de acción anual, siguiendo las líneas estratégicas de la IM, tomando insumos de las reuniones que se tienen con todas las instituciones vinculadas al turismo de la ciudad, así como con información que surge en el Consejo Departamental de Turismo, que tiene representación de la ciudadanía a través de los Consejos Vecinales. Se trata de un documento interno de trabajo, que tiene un presupuesto asignado y se lo monitorea en reuniones de equipo de la División. A partir de 2023, el *Plan Operativo Anual* se basa en los cinco ejes del DTI, por lo tanto, tiene inversiones y funcionamiento asociados a dichos ejes.



6. Publicación de resultados

Desde 2022 se realiza una memoria anual con base en los ejes del plan de trabajo, que se disponibiliza en el área institucional del sitio web oficial del destino Descubrí Montevideo. Además, se difunde a través del boletín informativo dirigido al ecosistema turístico. Se trata de un documento con información cuantitativa y cualitativa, que recoge todas las acciones de cada año, realizadas por la División Turismo, el Servicio de Turismo, el Centro de Conferencias y el Mirador Panorámico.

[Más información](#)

7. Promoción y Marketing

El destino Montevideo posee una planificación formal de marketing turístico: el *Plan de Comunicación y Marketing 2024-2025*, elaborado para la División Turismo a partir de la contratación de la Agencia Hepic. Dicho documento define con claridad las estrategias generales y operativas (por ejemplo, posicionar la marca Descubrí Montevideo, priorizar mercados meta y aumentar el turismo interno y externo), detalla acciones concretas alineadas a los cinco ejes de un DTI y fija iniciativas específicas de comercialización, como campañas segmentadas por interés y mercados, rebranding, pauta en medios digitales y desarrollo de contenidos SEO. Asimismo, para monitorear objetivos y resultados incorpora un sistema de indicadores y medidas de seguimiento (sección Sistema de indicadores de medición y cronograma de pasos a seguir).

El proceso de formulación incorporó la participación del sector privado mediante entrevistas uno a uno con referentes empresariales, y la de la ciudadanía, a través de una encuesta que recogió más de 4.000 respuestas de residentes. En suma, la planificación no solo existe, sino que establece lineamientos estratégicos, acciones en los cinco ejes, pautas de comercialización, mecanismos de control y un enfoque participativo con actores privados y la comunidad.

[Más información](#)

8. Producto turístico

La creación de productos turísticos se realiza fundamentalmente a través de tres herramientas: 1) la articulación con la Asociación Turística de Montevideo (ATM), un ente público-privado que, mediante comisiones y mesas de trabajo, diseña nuevas experiencias y genera proyectos como *Montevideo Networking*. Los productos se definen colaborativamente con el sector privado dentro de esas mesas temáticas —por ejemplo, la ruta enoturística *Montevideando y Montevideo más Museos*— con la participación permanente de la División Turismo.

2) el diseño de experiencias propias de la División a partir de la identificación de temas de interés y coyunturales. En esos casos, se codiseña con otras áreas de la IM: el circuito *Latido Afro* se desarrolló junto a la Secretaría de Equidad Étnico Racial y Poblaciones Migrantes, el circuito turístico accesible con la Secretaría de Discapacidad, y las iniciativas culturales se coordinan con el área de Cultura para potenciar las oportunidades y el alcance, e inclusive con organismos nacionales de apoyo como la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, a través del cual se creó el producto de enoturismo *Del enclave al entramado*.

3) A su vez, se cuenta con el *Fondo DTI*, que establece los lineamientos para el diseño de propuestas, con el objetivo de fomentar el desarrollo de nueva oferta y de calidad.

Enlace [Del Enclave al Entramado](#)

Enlace [Circuito Me divierte estar viva](#)

Enlace [Latido Afro](#)

Por otra parte, a modo de procedimiento, se creó la *Guía para planificar productos turísticos responsables*: [Enlace](#)



Ámbito: Eficiencia en la gestión

1. Plan de formación

Se dispone de un plan de formación compuesto por Cursos Permanentes y Talleres Temáticos (ver tabla). Los talleres se planifican año a año según la demanda, manteniéndose el de herramientas de gestión y promoción. Los cuatro cursos virtuales son accesibles y cuentan con material presentado en formato PDF, acompañados de videos audiodescriptivos e interpretación en Lengua de Señas Uruguaya (LSU).

Tipo	Nombre	Modalidad	Cupos disponibles	Accesibilidad	Público	Carga horaria
Curso	Introducción al Turismo	Virtual	300	Sí	Ciudadanía	5
Curso	Anfitrionía y Turismo	Virtual	300	Sí	Ciudadanía y sector turístico	30
Curso	Turismo Accesible con perspectiva de derechos humanos	Virtual	300	Sí	Ciudadanía y sector turístico	30
Curso	Sostenibilidad y Turismo	Virtual	300	Sí	Ciudadanía y sector turístico	30
Curso	Oportunidades de desarrollo turístico para Municipios.	Presencial	30	No	Cargos de gestión y operadores del Municipio	9
Taller	Herramientas de la División Turismo para la Gestión y Promoción Turística	Virtual y presencial	50	No	Sector turístico	3
Curso	Inducción a nuevos funcionarios (pasantes)	Presencial	6	No	Estudiantes	30

Además, la IM cuenta con la Unidad de Gestión de Calidad y Sostenibilidad, en el marco del Departamento de Desarrollo Sostenible e Inteligente. Entre sus cometidos busca asesorar, capacitar, ayudar a implementar y auditar los sistemas de gestión, incluyendo el aprendizaje para el uso de la plataforma de gestión de la Escuela de Mejora Continua (EMC), diseñada y desarrollada para facilitar las prácticas sostenibles, inteligentes e innovadoras en el diseño, implantación y evaluación de los sistemas de gestión de las organizaciones, en especial de los sectores internos de la IM y sus municipios. Desde su creación en 2015, han desarrollado talleres y capacitaciones en gestión de calidad, pero sobre todo en los avances del desarrollo de la herramienta EMC, donde se han realizado talleres con diversas áreas de la IM.

Por otro lado, el Centro de Formación y Estudios dispone de 12 módulos de capacitación sobre gestión de calidad mediante un entorno virtual de aprendizaje, donde los mismos auditores o asistentes técnicos de la IM funcionan como diseñadores y tutores de dichos cursos.

2. Articulación interinstitucional

El seguimiento del proyecto Montevideo, hacia la consolidación como DTI inició apenas con una coordinación, pero desde 2024 se formó un equipo integrado por funcionarios de la División Turismo y del Servicio de Turismo para su seguimiento y desarrollo. A su vez, el equipo gerencia el Observatorio Turístico de Montevideo e identifica oportunidades de cooperación nacional e internacional para desarrollo de temas asociados a sostenibilidad, accesibilidad, tecnología e innovación turística.

En paralelo, la IM creó un grupo interáreas llamado Estrategia de Datos de Montevideo, que tiene el propósito de generar un mayor impacto en los residentes de la ciudad a partir de una mejora en el uso de los datos que permita incorporar una cultura basada en la transparencia y la búsqueda continua de soluciones. Su diseño se llevó a cabo a partir de cinco ejes centrales: Gobernanza, Calidad, Capacidad, Transparencia y Uso. Estos ejes se apoyan en tres principios fundamentales: el liderazgo, el equipo y la ciudadanía. La División Turismo integra el grupo, a la vez que se nutre y aporta en el intercambio de trabajo.



Ámbito: Transparencia y participación

1. Participación en redes

Al momento de elaborar este informe, la IM es miembro permanente en diversas mesas, comités y redes, junto a otras administraciones públicas a nivel provincial, regional, nacional e internacional. Entre estas instancias se destacan: Ciudades y Gobiernos Locales Unidos (CGLU), Mercociudades, la Unión de Ciudades Capitales Iberoamericanas (UCCI), Metrópolis, la Coalición Latinoamericana y Caribeña de Ciudades contra el Racismo, la Discriminación y la Xenofobia (Coalición LAC), el Global Taskforce y la International Coalition of Inclusive and Sustainable Cities (ICCAR).

A su vez, participa en organismos de coordinación. A nivel nacional, integra el Congreso de Intendentes, órgano que reúne a los jefes departamentales de todo el país y que actúa como espacio de articulación interdepartamental y de diálogo con el Poder Ejecutivo para la definición de políticas públicas comunes. En el ámbito departamental, preside el Comité Departamental de Emergencias (CDE), instancia clave para la formulación de políticas de reducción de riesgos y manejo de emergencias. El CDE coordina acciones con diversas instituciones y es apoyado operativamente por el Centro Coordinador de Emergencias Departamentales (CECOED), fortaleciendo así la capacidad de respuesta ante eventos críticos en el territorio.

Específicamente en turismo, es **miembro de la Red Iberoamericana de DTI**: una iniciativa que promueve la colaboración entre destinos turísticos con el objetivo de avanzar hacia un modelo de desarrollo turístico innovador, sostenible, accesible y tecnológicamente avanzado. Esta red facilita el intercambio de conocimientos, experiencias y buenas prácticas entre sus miembros, fomentando la mejora continua en la gestión de los destinos. A través de esta articulación, se pretende impulsar un turismo más competitivo y resiliente, que responda a las necesidades de los visitantes y las comunidades locales, respetando al mismo tiempo el patrimonio cultural y natural de cada territorio.

Estas participaciones permiten fortalecer la cooperación interinstitucional, el intercambio de buenas prácticas y la promoción de políticas públicas inclusivas y sostenibles.



2. Gestión público-privada

En 2024 se creó el *Consejo Departamental de Turismo de Montevideo*, presidido por la IM e integrado por representantes de organizaciones del ecosistema turístico y de la ciudadanía. Lo constituyen:

- Universidad de la República, específicamente del Área de Estudios Turísticos de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación (FHCE UdelaR);
- Dirección General de Educación Técnico Profesional (UTU);
- Asociación de Hoteles y Restaurantes de Uruguay (AHRU);
- ATM;
- Junta Departamental de Montevideo, a través de sus comisiones de Turismo y Deporte;
- Sindicato Hotelero y gastronómico del Uruguay;
- Federación Uruguaya de Empleados y Empleadas del Comercio y los Servicios;
- 8 gobiernos municipales;
- 18 concejos vecinales y sindicatos de trabajadores del sector turístico.

El Consejo fue concebido como un órgano de gobernanza con incidencia directa en la política turística departamental, cuyas decisiones son preceptivas para la División Turismo de la IM, y se ha definido que se reunirá periódicamente para dar seguimiento al *Plan Departamental de Turismo* a través de un *Plan de Acción*, garantizando así al menos dos reuniones al año.



3. Fomento de la corresponsabilidad público-privada

Montevideo ha desarrollado diversas iniciativas de colaboración público-privada en el ámbito turístico. Destacan los fam trips y fam press, diseñados y financiados conjuntamente entre la IM, operadores privados y, en algunos casos, el MINTUR. Asimismo, se resalta la participación en ferias de turismo internacionales, donde el sector privado aporta productos para degustación, materiales promocionales y vouchers. La producción de piezas promocionales también es una labor conjunta, en la que los operadores proveen locaciones y productos, y se colabora en la organización de eventos, como el Food & Drinks Experience en el Festival de Turismo de Gramado.

Otra iniciativa destacada es el **Bus Turístico**, concesionado mediante licitación que incluye contrapartidas como viajes gratuitos financiados por el adjudicatario. Además, se han organizado eventos estratégicos, como las jornadas de enoturismo en colaboración con bodegas locales, el Municipio G, el Instituto Nacional de Vitivinicultura (INAVI) y empresas de transporte, que aportan espacios, servicios, difusión y logística. Estas acciones refuerzan la corresponsabilidad del sector privado en el desarrollo y promoción del turismo en Montevideo, combinando esfuerzos y recursos de forma sostenida.



En relación a la hotelería, la IM, junto con la AHRU, la Camara Uruguaya de Turismo y la ATM, firmaron un acuerdo de cooperación con el fin de coordinar esfuerzos y establecer compromisos mutuos para impulsar de forma conjunta el desarrollo turístico de la ciudad. Este acuerdo está formalizado en la Resolución departamental N.º 3979/11.

[Más información](#)

4. Canales de comunicación con residentes

Newsletter. Se envían newsletters periódicas dirigidas a la ciudadanía y vinculadas a las actividades del destino.

Más información

Servicios orientados a los residentes en la oficina o puntos de información turística. Se desarrolló un programa con recorridos exclusivos para residentes, diferenciados entre instituciones y público en general. Para el público en general se ofrecen: a) paseos temáticos, que se realizan el primer sábado de cada mes, especialmente como estímulo para generar la demanda de paseos por la ciudad, y con una temática específica, con traslado en bus o caminators; y b) paseos por el día, que consiste en un recorrido que combina atractivos turísticos con puntos que no son estrictamente turísticos pero sí de interés para la comunidad local.

También se realiza un programa de visitas guiadas al Mirador Panorámico ofrecidas a instituciones, así como caminators por el Casco Histórico de Montevideo y Citytours por dos zonas turísticas alejadas del centro: los barrios Carrasco y Prado/Cerro. Es un programa sostenido en el tiempo con gran recepción. Las personas se informan por la página web de la IM y sus redes sociales.



Foro online. Se agregó esta herramienta en el sitio web de Descubrí Montevideo generando disparadores de comunicación pero no tuvo éxito; a pesar de la difusión, las personas no lo utilizaron.

Más información

Reuniones periódicas. El vínculo con la ciudadanía se hace a través de los municipios, responsables por la implementación de las políticas públicas en los territorios. Cada municipio tiene grupos de trabajo por área. Además, se realizan instancias de reunión para abordar temas estratégicos, como la elaboración del *Plan Departamental de Turismo* y los *Planes Municipales de Turismo*.

5. Canales de comunicación con visitantes

Redes sociales del destino.

Instagram: La cuenta de Instagram *@descubri_montevideo* funciona como una plataforma clave para la promoción turística de Montevideo, combina contenido visual atractivo con información relevante sobre eventos, gastronomía, patrimonio y experiencias locales. Su estrategia se centra en mostrar la diversidad del destino a través de fotografías de alta calidad, videos cortos (reels) y colaboraciones con actores del sector turístico. Además, utiliza una narrativa cercana y accesible que busca inspirar tanto a residentes como a potenciales visitantes. El uso de hashtags específicos, geolocalización y publicaciones bilingües refuerza su alcance, posicionando a Montevideo como un destino cultural, gastronómico y sustentable. Las publicaciones se realizan en los idiomas español, inglés y portugués.

X: El perfil de X *@descubrimvd* se utiliza principalmente como canal informativo para difundir novedades turísticas, eventos culturales, campañas de promoción y enlaces a contenidos más extensos alojados en otras plataformas. Su enfoque está orientado a la actualización constante y al alcance inmediato, con publicaciones breves que incluyen imágenes, hashtags estratégicos y menciones a instituciones y actores del sector. Aunque su interacción con usuarios es moderada, la cuenta cumple un rol importante como soporte de comunicación institucional, reforzando la visibilidad de Montevideo como destino turístico mediante una presencia digital activa y alineada con las acciones promocionales de la ciudad.

Facebook. La página de Facebook *@descubrimvd* actúa como un espacio integral de comunicación y promoción turística, integra contenido visual, informativo y participativo. A través de publicaciones que incluyen fotos, videos, eventos y enlaces, se busca difundir actividades culturales, propuestas gastronómicas, circuitos turísticos y festividades locales. Su formato permite una mayor profundidad en los mensajes y un vínculo más cercano con la comunidad, reflejado en comentarios, reacciones y compartidos por parte de los usuarios. Además, la plataforma facilita la interacción directa con el público, consolidándose como una herramienta eficaz para mantener informados tanto a residentes como a turistas y reforzar la identidad de Montevideo como destino dinámico y accesible. Las publicaciones se realizan en los idiomas español, inglés y portugués.

Página web Descubrí Montevideo. La web *descubrimontevideo.uy* es la plataforma digital oficial para la promoción turística de Montevideo, diseñada para ofrecer una experiencia informativa, accesible y visualmente atractiva. El sitio presenta contenidos organizados por secciones temáticas, lo que facilita la navegación tanto para turistas como para profesionales del sector. Se destacan sus recursos multimedia, agenda actualizada, mapas interactivos, enlaces a redes sociales, así como materiales descargables y formularios de contacto. Además, incorpora un área específica para operadores turísticos, fomentando la corresponsabilidad público-privada. En conjunto, la web funciona como una herramienta clave de difusión y planificación turística, alineada con las estrategias de posicionamiento del destino.

Webapp Descubrí Montevideo Plus. Se presenta como una plataforma digital, moderna y funcional, que complementa la experiencia turística en Montevideo ofreciendo contenidos geolocalizados y personalizados según los intereses del usuario. Su diseño responsivo facilita la navegación desde dispositivos móviles, lo que la convierte en una herramienta útil tanto en la planificación previa como durante la visita a la ciudad. Integra recursos como mapas interactivos, sugerencias de paseos, gastronómicas y culturales, promoviendo una experiencia más dinámica e inmersiva. Además, incorpora un chatbot como canal de atención inmediata, lo que refuerza el enfoque en la accesibilidad, la autogestión y la innovación tecnológica aplicada al turismo.

Chatbot. El chatbot alojado en *descubrimontevideoplus.uy* representa una herramienta innovadora dentro de la estrategia digital de atención turística de Montevideo. Diseñado para brindar asistencia inmediata y personalizada, el bot facilita el acceso a información sobre actividades y servicios del destino, mejorando la experiencia del usuario en tiempo real. Su funcionamiento automatizado permite responder preguntas frecuentes, guiar a los visitantes en la planificación de su estadía y derivar hacia recursos útiles del sitio. Además, su disponibilidad 24/7 lo convierte en un canal eficiente de atención y promoción, especialmente útil para turistas que requieren orientación rápida y práctica durante su visita.

Oficinas de información turística. Las dos oficinas de información turística cuentan con informantes con conocimiento de los idiomas de los principales mercados emisivos, además de materiales de apoyo para la comunicación.



Newsletter para los principales mercados. Para Montevideo, los principales mercados son Argentina y Brasil, por lo que se envían comunicaciones periódicas con propuestas personalizadas, adaptadas a los intereses específicos de cada mercado y en su respectivo idioma.

[Más información](#)

6. Canales de comunicación con el sector turístico

Foro online. En 2024 se lanzó un foro online dirigido al sector turístico del destino. El primer tema de discusión fue la Feria Internacional Turismo 360, celebrada el 12 y 13 de junio en Antel Arena, con el objetivo de dar a conocer los últimos avances en gestión e innovación turística vinculados al desarrollo de destinos turísticos inteligentes. Se consultó al sector sobre las temáticas que consideraban relevantes para ser abordadas en este evento. Posteriormente, se publicó un nuevo tema de conversación invitando a los interesados a compartir sus opiniones sobre el Plan Departamental de Turismo, asegurando que sus contribuciones serían tenidas en consideración e incluidas en el documento final. Si bien ambos temas resultaban de interés para el sector turístico, la herramienta no fue funcional ni de acceso masivo.

[Más información](#)

Newsletter. Los boletines institucionales son enviados de forma semanal a la base de datos del sector turístico de Montevideo.

7. Administración

El Área de Turismo de Montevideo publica sus actividades tanto de gestión como de promoción turística de forma anual y en línea. Se encuentran sistematizadas en informes disponibles públicamente, accesibles a través del sitio oficial de turismo del destino.

[Más información](#)

En cuanto a la tramitación digital, la IM cuenta con una Sede Electrónica en constante actualización y ampliación de trámites.

La IM tiene habilitada la Carpeta Ciudadana, una herramienta accesible a través de su portal, que permite la consulta de expedientes en línea. Asimismo, el destino tiene estrategias, planes y protocolos para la actualización del Portal de Transparencia, cuya información sistematizada está disponible públicamente en el sitio web institucional.

[Más información](#)

También se promueve activamente el uso de estos instrumentos digitales en eventos masivos, mediante espacios de atención presencial para facilitar la realización de trámites electrónicos con el apoyo de funcionarios municipales.

Ámbito: Responsabilidad y control

1. Acciones de fomento a la calidad



La IM cuenta con una Unidad de Gestión de Calidad y Sostenibilidad dentro del Departamento de Desarrollo Sostenible e Inteligente, que desarrolla acciones para fomentar las certificaciones. También es integrante del Comité de Normas Técnicas del Uruguay.

A nivel turístico, desde la División Turismo se incentiva una serie de acciones dentro de las cuales se destacan:

Fondo DTI: Apoyo financiero para impulsar la diversificación de oferta de calidad en Montevideo.

Sello Montevideo Más Verde: Instrumento para promover buenas prácticas ambientales en el sector turístico.

Guía para planificar productos sostenibles, con un apartado específico con normas para el sector turístico.

Guía para implementación de la accesibilidad universal en bodegas y museos: Documentos que facilitan la puesta en práctica de mejoras en los establecimientos.

Programa de formación: Compuesto por cursos permanentes, talleres a demanda e instancias de capacitación en temas asociados al DTI para los integrantes de la cadena de valor del turismo.

Feria Internacional de Destinos Turísticos Inteligentes, Turismo 360: Busca posicionar a Montevideo como un destino turístico inteligente, referente en el país y en la región, generando un espacio de exposición para público general y una plataforma de formación compuesta por mentorías uno a uno con expertos nacionales e internacionales, paneles, disertaciones, entrevistas y talleres en temáticas de interés tales como: comercialización y promoción turística, digitalización, sostenibilidad y turismo regenerativo, calidad, innovación, buenas prácticas, turismo circular, entre otros.



2. Gestión Integral y Monitoreo del Turismo en Montevideo

Montevideo tiene un sistema consolidado y actualizado de medición de la actividad turística a través de su Observatorio Turístico y del sistema de datos abiertos de la IM. Esta infraestructura permite conocer de forma periódica los principales indicadores de demanda turística, como lugar de origen, tipo de alojamiento, medio de transporte, motivos de viaje, patrones de movimiento y gasto, apoyándose también en herramientas como la Encuesta de Turismo Receptivo del MINTUR.

[Enlace al Observatorio Turístico de Montevideo.](#)

Asimismo, se cuantifica y caracteriza la oferta turística mediante una planilla de actualización mensual que incluye datos sobre operadores y atractivos visitables. Se visibiliza a través del *Planificador Inteligente de Visitas* y de la webapp *Descubrí Montevideo Plus*.

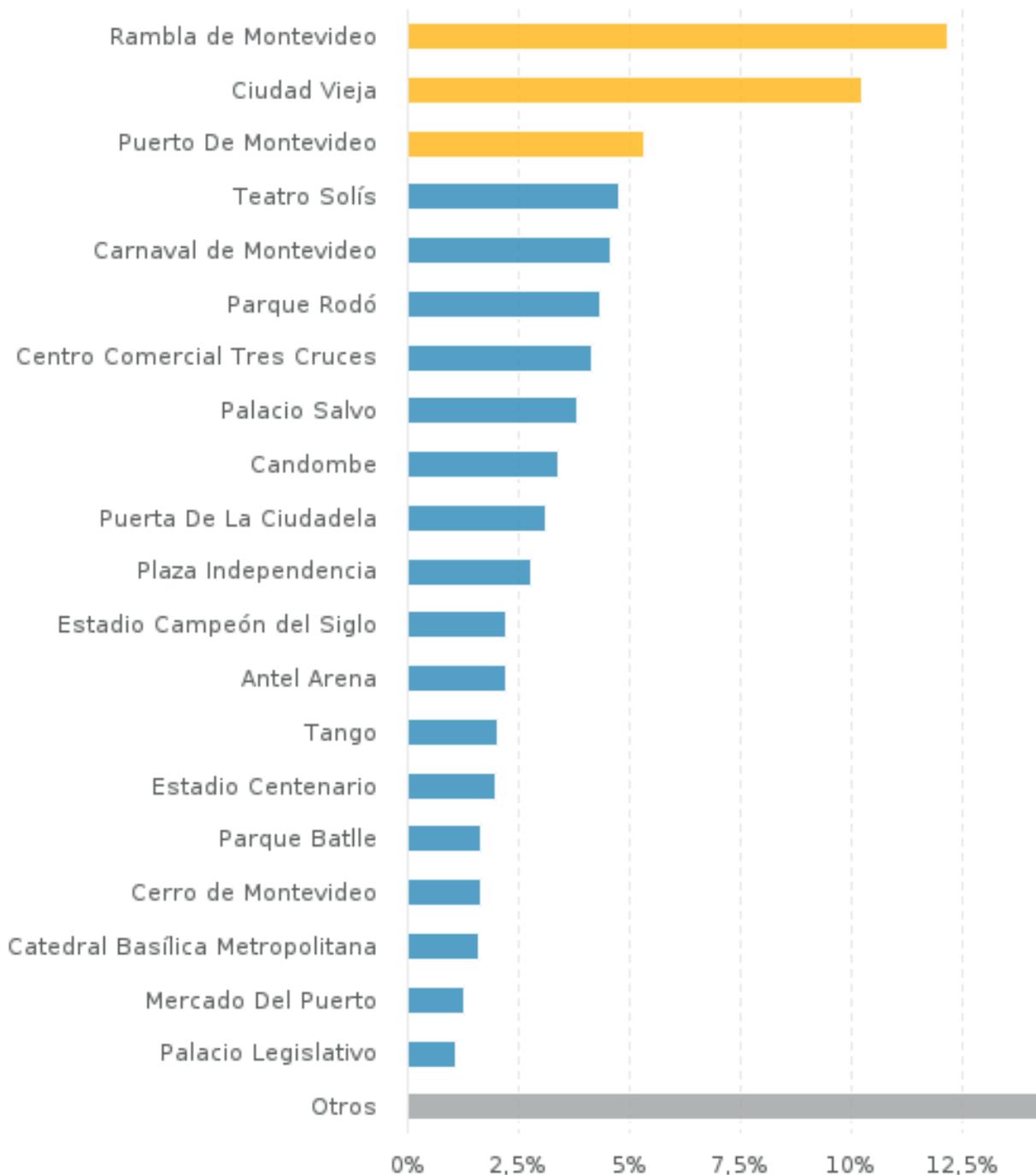
Big Data

Se realiza seguimiento de los recursos más visitados a través de Big Data y se monitorea anualmente la contribución económica del turismo en términos de empleo e impacto económico, con informes públicos actualizados

Todo esto permite una gestión informada y estratégica del turismo en el destino.

[Más información](#)

Recursos más visitados a través de Big Data



3. Interacción con residentes y empresariado sobre el turismo

Se dispone de diversos mecanismos para conocer de forma periódica y estructurada la opinión de los residentes, el empresariado y los visitantes sobre la actividad turística en la ciudad.

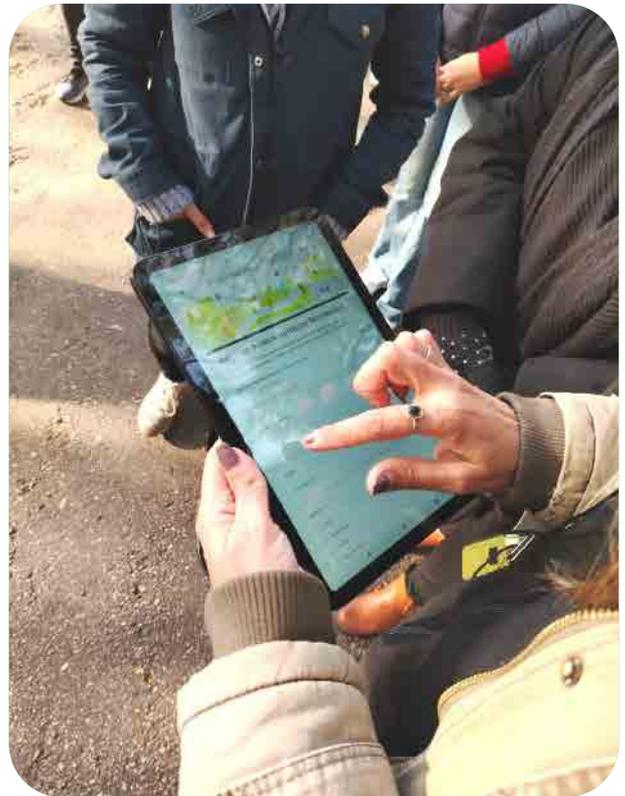
En cuanto a la **ciudadanía**, se ha desarrollado una encuesta que permite recoger percepciones sobre el turismo y su impacto, reflejando las opiniones recabadas mediante medios digitales y sistemas de escucha activa.

[Más información](#)

En relación con el sector empresarial, Montevideo ha implementado una encuesta dirigida al sector privado turístico, difundida posteriormente en el Observatorio Turístico y presentada en un evento organizado por la CAMTUR. Estas instancias permiten evaluar el nivel de confianza y percepción empresarial sobre el desempeño del destino.

Más información

Respecto al grado de **satisfacción de los turistas**, Montevideo se apoya en la Encuesta de Turismo Receptivo del MINTUR, cuyos resultados para el destino están sistematizados en el Observatorio Turístico. Complementariamente, el módulo de Comportamiento basado en *Big Data* permite analizar la distribución de sentimientos asociados a productos turísticos. Además, se realizan encuestas específicas a cruceristas al cierre de cada temporada, y se utilizan medios digitales en centros de informes turísticos para captar opiniones en tiempo real.



4. Mecanismos de Escucha y Difusión en la Gestión Turística de Montevideo

En la sección *Área de profesionales* del sitio oficial del destino se publica la información, facilitando el acceso a contenidos técnicos y actualizados para operadores y actores del sector. A su vez, los principales hallazgos y noticias vinculadas al turismo se difunden al público general a través de la sección Noticias del portal de la IM, en sus redes sociales y en las del destino.

Oportunidades de mejora

Si bien se ha avanzado significativamente, aún existen desafíos a abordar, tales como la fragmentación de competencias entre los distintos niveles de gobierno y organismos involucrados en la gestión del destino. Se hace necesario profundizar la coordinación efectiva entre el gobierno departamental, el MINTUR y otros actores del sistema hacia la implementación de estrategias integrales a mediano y largo plazo.

Otro asunto a continuar trabajando es la integración de datos e información entre actores públicos y privados, que lleven a la toma de decisiones basadas en evidencia y genere mayor capacidad de anticiparse a cambios en las dinámicas del mercado turístico o en los patrones de comportamiento de los visitantes.

Asimismo, se requiere continuar haciendo énfasis en los mecanismos de participación ciudadana y del sector privado, especialmente de las pequeñas y medianas empresas turísticas. Si bien existen instancias de diálogo, no siempre tienen un impacto real en la planificación y gestión del destino, lo que genera percepciones de baja incidencia y desincentiva la colaboración sostenida.

Finalmente, la gobernanza digital también representa un reto: la falta de herramientas digitales interoperables y la ausencia de un liderazgo claro en la gestión inteligente del destino hacen que la transformación digital avance de forma fragmentada y desigual, con iniciativas desconectadas que no responden a una visión compartida.

Abordar estos desafíos es clave para consolidar un modelo de gobernanza más ágil, inclusivo y basado en datos, capaz de impulsar y sostener a Montevideo como un destino turístico inteligente, cercano y sostenible.

Conclusión por eje

Montevideo ha demostrado un compromiso sólido y progresivo en consolidarse como un DTI, mediante una gobernanza estratégica, participativa y orientada a resultados. La existencia de un marco normativo, institucional y técnico, contribuye a amplificar una visión clara de largo plazo que integra sostenibilidad, accesibilidad, innovación y tecnología.

La División Turismo posee competencias bien definidas que exceden la promoción y abarcan la planificación, coordinación interinstitucional y gestión de productos turísticos. Esto se ve reflejado en la elaboración del Plan Departamental de Turismo 2035, construido de manera participativa y sustentado en planes de acción anuales, sistemas de monitoreo e indicadores.

La gobernanza turística se fortalece con mecanismos de articulación público-privada, como el Consejo Departamental de Turismo, y con herramientas de transparencia y participación ciudadana. Asimismo, la profesionalización del sector es promovida a través de planes de formación y una cultura institucional basada en la mejora continua y la calidad de la gestión.

La articulación con actores locales, nacionales e internacionales, así como la integración en redes especializadas, consolida una gobernanza abierta y colaborativa, esencial para enfrentar los complejos desafíos del turismo actual. En suma, Montevideo avanza hacia una gobernanza turística moderna, inclusiva y eficaz, que sustenta su transformación en un destino competitivo, resiliente y centrado en las personas.



Eje: Innovación

Ámbito: Gestión/Gobernanza Innovadora

1. Estrategia de innovación

La IM cuenta con un laboratorio de innovación llamado *Montevideo Lab*, que impulsa experiencias integradoras que promueven la colaboración entre ciudadanía e institucionalidad para potenciar el rol ciudadano en la toma de decisiones y la resolución de problemas comunes.

A su vez, incluye a la innovación en su estrategia institucional y define objetivos y compromisos, de acuerdo a lo que se puede verificar en el documento de planificación quinquenal.

A continuación se mencionan algunos de los proyectos innovadores para el destino y para la gestión.

Centro de Gestión de la Movilidad. El Centro de Gestión de Movilidad (CGM) de la IM es una iniciativa que aplica Sistemas Inteligentes de Transporte para administrar, gestionar y controlar el tránsito y transporte en tiempo real. Su objetivo es mejorar la fluidez de la circulación, disminuir los tiempos de viaje, aumentar la seguridad vial y proporcionar información en tiempo real a la ciudadanía. Para lograrlo, el CGM opera con una red tecnológica que incluye controladores de semáforos centralizables, cámaras de monitoreo, sensores de tráfico y paneles de mensajería variable. Además, tiene un sistema de fiscalización electrónica para controlar infracciones de tránsito. El CGM funciona las 24 horas del día, todos los días del año, y permite una planificación y modelación del tránsito basada en datos recolectados continuamente, contribuyendo así a una movilidad urbana más eficiente y segura.

[Más información](#)



Estrategia Montevideo Más Verde, y dentro de ella algunas acciones innovadoras:

Programa "Montevideo más verde en línea": permite a la ciudadanía reportar mediante WhatsApp situaciones como residuos fuera de contenedores, solicitar bolsones para reciclaje y recolección de residuos voluminosos. Implementado desde 2021, este servicio busca agilizar la respuesta municipal y fomentar la participación ciudadana en la gestión de residuos.



Voluntariado ambiental: El programa de Voluntariado Ambiental de la IM invita a la ciudadanía a participar activamente en la promoción de prácticas sostenibles y el cuidado del entorno urbano. Las personas voluntarias colaboran en la difusión de herramientas del programa Montevideo más Verde, identifican problemáticas ambientales en sus barrios y participan en actividades comunitarias orientadas al cambio cultural y a la mejora de la calidad ambiental. Esta iniciativa pretende fortalecer la participación ciudadana como motor de transformación hacia una ciudad más limpia, saludable y comprometida con el desarrollo sostenible.

[Más información](#)

Programa Esquinas de la Cultura. Promueve una cultura diversa y democrática mediante talleres artísticos gratuitos en más de 100 espacios distribuidos por toda la ciudad. Ofrece más de 150 propuestas anuales en disciplinas como teatro, danza, música, circo, artes visuales y letras, dirigidas a personas de todas las edades. Su objetivo es fortalecer el tejido social, fomentar la participación ciudadana y descentralizar el acceso a la cultura, convirtiendo los espacios públicos en lugares de encuentro, expresión y aprendizaje colectivo.

[Más información](#)



Banco del tiempo. Iniciativa de la IM que impulsa la colaboración y solidaridad comunitaria mediante el intercambio de tiempo y saberes. Implementado en los Centros de Desarrollo Económico Local (CEDELES), este programa establece que quienes utilizan infraestructura pública para sus emprendimientos devuelvan un 10% de su tiempo en acciones comunitarias, sean talleres, capacitaciones o servicios a otros vecinos. Esta modalidad fortalece los vínculos sociales y fomenta una economía más justa y participativa, integrando el desarrollo económico con el compromiso social. Proyecto para la incubación de emprendimientos textiles y su fortalecimiento, que funciona en el centro de desarrollo local del barrio Casavalle para promoción del empleo: [Más información](#)

Ciudad para la niñez y la adolescencia. Impulsa un modelo de desarrollo urbano sostenible e inclusivo, incorporando activamente las voces de niñas, niños y adolescentes en el diseño y planificación de la ciudad. Iniciado en el entorno del ex Mercado Modelo, este proyecto busca transformar los espacios urbanos en entornos más amigables y seguros para las infancias, atendiendo a sus necesidades y perspectivas. A través de diagnósticos participativos y actividades como las desarrolladas en el Espacio Modelo, se promueve la participación ciudadana desde edades tempranas, fortaleciendo así una cultura urbana más equitativa y centrada en los derechos de la infancia.

[Más información](#)

Maratón de Montevideo. Es una de las principales competencias atléticas de Uruguay, organizada por la IM. A partir de la edición 2022, hace un recorrido que incluye importantes puntos turísticos de la ciudad. Reúne a más de 5.000 corredores que recorrieron más de 20 barrios en distancias de 10K, 21K y 42K.



2. Promoción de la innovación en proyectos

La IM y la Agencia Nacional de Investigación e Innovación (ANII) colaboran estrechamente para fomentar la innovación y el desarrollo tecnológico en la ciudad. Esta alianza se materializa en acciones como desafíos públicos de innovación, donde se invita a empresas y organizaciones a proponer soluciones creativas a problemáticas urbanas. Un destacado ejemplo es el desafío para el desarrollo de mecanismos de sensorización inteligente en contenedores de residuos, con el objetivo de optimizar la gestión operativa de residuos domiciliarios sólidos. Además, la ANII apoya proyectos de investigación y formación que fortalezcan las capacidades técnicas de la IM, desarrollando una ciudad más eficiente, sostenible y centrada en el bienestar de sus habitantes.

3. Promoción de la innovación en turismo

La División Turismo impulsa activamente el fomento a la innovación en el sector turístico como una estrategia clave para fortalecer la competitividad y diversificación de destinos. A través de programas de apoyo a emprendedores, promoción de tecnologías digitales y alianzas con actores locales, busca generar experiencias únicas y sostenibles que respondan a las nuevas demandas de los viajeros. Esta innovadora visión contribuye a dinamizar la economía regional, mejorar la calidad de los servicios turísticos y posicionar el territorio como un referente moderno y atractivo en el mercado global. En 2024 se creó el Fondo Destino Turístico Inteligente, que anualmente financia proyectos en innovación turística, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad, con un monto total entregado en todos los ejes por cada edición de \$U 8.000.000.



Se considerarán proyectos colaborativos de innovación aquellos que provengan de convocatorias oficiales en las que la IM colabora con empresas y centros de investigación/universidades.

La IM participa en diversos proyectos colaborativos de innovación que abarcan áreas clave como el turismo, la sostenibilidad, la inclusión social y la transformación digital. Entre ellos se destaca el **Desafío de Innovación Pública para la recolección inteligente de residuos domiciliarios**, desarrollado junto con ANII y BID Lab, que apunta a soluciones tecnológicas para mejorar la eficiencia ambiental y operativa del sistema de residuos urbanos.

Otro ejemplo es el programa **Desafiando a los Innovadores**, que incentiva la co-creación de soluciones innovadoras en distintas áreas de gestión pública.

Asimismo, se han impulsado proyectos desde **Mdeo Lab**, como **Acá Estamos**, una iniciativa colaborativa de datos durante la pandemia de COVID-19, y **Ciudad para la Niñez y la Adolescencia**, que ofrece una innovadora mirada para adaptar el espacio urbano a las necesidades de las infancias.



También se suman propuestas culturales como **Tramando Cultura**, que articula redes y espacios de creación colectiva, y desarrollos tecnológicos como el **Desafío Montevideo API**, orientado a abrir datos públicos para fomentar el desarrollo de soluciones digitales. A esto se agrega el trabajo del área de servicios digitales en eventos como la Semana Criolla, que introduce tecnología para mejorar la experiencia ciudadana. Todos estos proyectos reflejan el compromiso de la IM con la innovación abierta y colaborativa como motor de mejora continua en la gestión urbana.

5. Proyectos colaborativos de innovación en turismo

Playa Accesible del Cerro. Una iniciativa pionera que surgió a partir de una necesidad planteada por la ciudadanía, desarrollada conjuntamente entre la IM y el municipio. Se destaca por la construcción de una pasarela de 400 metros —más de 300 metros de hormigón armado especial, antideslizante y con sistema de escurrimiento de agua, complementado por un tramo final en madera—, lo que representa una solución innovadora tanto por sus materiales como por la adaptación al difícil terreno. Además, se integró a la comunidad en todas las etapas del proceso, generando un impacto significativo en la calidad de uso y disfrute de la playa por parte de ciudadanos y visitantes.



Sillas Anfibias. Laboratorio de Procesos y Productos EUCD-PTI Cerro, donde durante 2022 se diseñaron y fabricaron sillas anfibias destinadas a mejorar la accesibilidad en las playas de Montevideo. Estas sillas fueron adquiridas por la División Turismo y forman parte del equipamiento innovador que complementa la infraestructura accesible del proyecto de la Playa del Cerro. Ambas iniciativas reflejan el compromiso del Ayuntamiento con el turismo accesible e inclusivo, combinando innovación técnica, trabajo interinstitucional y participación ciudadana.

Proyecto de Enoturismo en la región metropolitana: Del enclave al entramado. En el marco del Programa de Iniciativas para el Desarrollo Económico Territorial, impulsado por el Área de Descentralización y Cohesión Social de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto del gobierno nacional —cuyo objetivo es aportar herramientas a los gobiernos departamentales y municipales para una gestión coordinada entre los tres niveles de gobierno y promover planes de inversión eficientes—, se presentó el proyecto Enoturismo en la Región Metropolitana: del enclave al entramado.

El proyecto, elaborado por las áreas de Desarrollo Metropolitano, la División Turismo y la ATM, fue seleccionado dentro del Programa y está dirigido a emprendimientos locales del área rural de la región metropolitana, tales como bodegas turísticas, alojamientos, empresas de transporte, emprendimientos gastronómicos, guías turísticos, agencias de viaje, propuestas culturales y otras iniciativas recreativas. Su objetivo general es mejorar e innovar la oferta turística mediante la generación de un entramado de servicios vinculados al enoturismo. Entre los objetivos específicos se destaca el fortalecimiento de los actores productivos vinculados a la vitivinicultura, así como la creación de sinergias con otros actores locales y servicios públicos, para mejorar la gestión de la oferta turística en el territorio.

Proyecto colaborativo sobre mejora de gestión mediante IA en la reparación de calles en el destino. En el marco del desafío Verificación automática del permiso de construcción en Montevideo, llevado adelante por la IM, la ANII y el BID, fue adjudicado el desarrollo del prototipo a un consorcio integrado por grupos académicos, empresas de la construcción y de software. El desafío se lanzó en marzo de 2022 y recibió más de 25 propuestas que fueron analizadas por un jurado especializado designado por la IM y la ANII. La propuesta ganadora fue presentada por la Fundación Julio Ricaldoni, de la Facultad de Ingeniería de la UdelaR y las empresas Pixys y Dica & Asociados. El trabajo comenzó a finales de 2022.

Por otra parte, se realizó el proyecto *Relevamiento automático de calles y cartelería utilizando técnicas de inteligencia artificial* fue finalista de un concurso realizado en el Congreso Mundial de Ciudades Inteligentes (*Smart City Expo World Congress*), que se llevó a cabo en la ciudad de Barcelona, España.

El trabajo, que participó en la categoría Innovación, muestra que mediante el uso de un auto con equipamiento especializado, técnicas de inteligencia artificial y visión por computadora se pudo extraer información relevante, como roturas en el pavimento y señalética de tránsito. Este sistema está siendo implementado por el ente gestor en las calles del destino.

Proyecto Lugares de Memoria. Con el objetivo de desarrollar investigaciones sobre aspectos históricos, políticos, económicos, culturales y sociales de Montevideo y ponerlas en valor, la IM firmó un acuerdo con la FHCE UdelaR, que involucra a docentes y estudiantes, así como a colectivos y personas que habitan la ciudad. Dentro de las principales actividades se encuentra la realización del proyecto *Cuenta la ciudad desde tu barrio*, que pretende rescatar las memorias y sumarle contenidos a los atractivos turísticos, además de formar anfitriones en cada barrio.

[Más información](#)



Primera planta de procesamiento de residuos orgánicos en el destino. La IM firmó un acuerdo para la construcción de la planta de valorización de residuos orgánicos en la actual Planta de Tratamiento de Residuos Orgánicos de la entidad, Tesor. Se enmarca en la estrategia *Montevideo más Verde* y la *Estrategia Nacional de Prevención y Reducción de Pérdidas y Desperdicios de Alimentos* del Ministerio de Ambiente. La iniciativa surgió del diálogo entre el ente gestor, el Ministerio de Ganadería, Agricultura y Pesca (MGAP) y el Ministerio de Ambiente (MA) a partir de situaciones identificadas por el programa Áreas Liberadas, que lleva adelante el propio ente.

Este proyecto propone la construcción de la primera planta de procesamiento de residuos orgánicos, que producirá alimento para la cría de cerdos.

Bus Turístico de Montevideo, accesible y sostenible. La IM retomó el servicio de buses turísticos, destacado por su innovación y compromiso con la sostenibilidad y la inclusión. Los seis buses eléctricos de dos pisos, accesibles para personas con discapacidad, representan un avance en movilidad sostenible y marcan un nuevo enfoque hacia un turismo más equitativo. Incluye cuatro circuitos que combinan lo mejor del turismo clásico y nuevas propuestas que promueven la descentralización económica y cultural. Los recorridos tradicionales abarcan sitios icónicos, como la Plaza Independencia, el Estadio Centenario y las playas Pocitos y Malvín. Sin embargo, la gran apuesta es la incorporación de circuitos hacia la zona oeste del departamento, como el histórico pueblo Santiago Vázquez, las bodegas enoturísticas y los humedales del Santa Lucía, una reserva natural protegida de gran relevancia ecológica.

Los recorridos diversifican y enriquecen la oferta turística de Montevideo, promoviendo una mayor redistribución de los beneficios provenientes del turismo contribuyendo al desarrollo de comunidades y pymes locales.

[Más información](#)



6. Encuentros con finalidad innovadora

Feria Internacional de Destinos Turísticos Inteligentes – Turismo 360. Se celebró por primera vez en 2024 y tuvo su segunda edición en 2025, consolidándose como un evento clave para el desarrollo del turismo sostenible e innovador en la región. Organizada por la IM, la feria ofreció un espacio de exposición, formación e integración para el sector turístico local y regional y para la ciudadanía en general. La feria se llevó a cabo en el Antel Arena y en diversos municipios de la ciudad, donde se desarrollaron experiencias turísticas novedosas, talleres prácticos, mentorías para empresas y un ciclo de formación con expertos nacionales e internacionales. También se ofrecieron propuestas de entretenimiento como espectáculos artísticos y activaciones turísticas durante tres días.

Turismo 360 reafirmó su compromiso con los cinco ámbitos de actuación del modelo de gestión de DTI: tecnología, innovación, sostenibilidad, accesibilidad y gobernanza. La feria fue abierta y gratuita, promoviendo la participación inclusiva y accesible de todos los actores del sector turístico y la comunidad en general.



Ámbito: Actividades de innovación

1. Percepción de la Innovación

En mayo de 2024 se realizó una **Encuesta de opinión del sector privado de Montevideo** sobre el desarrollo de la actividad turística. Se destacan relevantes hallazgos en relación con la innovación en el sector turístico: Un 70,2 % de las empresas encuestadas afirmaron haber introducido algún producto, servicio o proceso innovador en los últimos dos años. Además, la mayoría considera que la innovación es *muy importante o crucial* para el éxito y la competitividad empresarial (80,9 %). Sin embargo, solo el 21,3 % posee un presupuesto específico para innovación, lo que sugiere que, si bien existe conciencia sobre su relevancia, todavía hay barreras estructurales para una inversión sostenida en este ámbito.

Por otro lado, el informe revela una alta adaptabilidad del sector privado frente a los cambios del mercado turístico: más del 70 % de las empresas se definen como *muy adaptables o adaptables*. A pesar de los esfuerzos, el bajo porcentaje de asignación presupuestaria específica para innovación sugiere una oportunidad clave para políticas públicas que fomenten la inversión en desarrollo tecnológico y capacidades de innovación en el ecosistema turístico de Montevideo. Esto se vuelve especialmente relevante en un contexto donde la sostenibilidad y la transformación digital son pilares del turismo en la actualidad y en el futuro.

2. Productos turísticos innovadores

Descubrí Montevideo Plus. Es una herramienta digital lanzada por la División Turismo de la IM en 2023, disponible en tres idiomas. Ofrece realidad aumentada y fotografías históricas de la ciudad. También brinda información arquitectónica, cultural, gastronómica, histórica, de paseos y eventos.

[Más información](#)

Circuitos innovadores del programa de Turismo Social. El equipo de la División Turismo procura la creación de circuitos innovadores, que no sean solamente atractivos para los residentes sino que también traten temáticas poco abordadas por los productos turísticos privados. Uno de ellos es sobre salud mental y es el primero en su tipo en el departamento de Montevideo debido a lo tabú de la temática. Otro circuito presenta la anti-nostalgia durante el mes de agosto, celebración que se realiza en Uruguay desde hace décadas, en donde se conmemoran glorias



Circuito accesible. La IM realizó el testeo de un circuito que abarca toda la cadena turística de accesibilidad de la ciudad. Durante el recorrido se utilizaron las instalaciones del Hotel Hyatt Montevideo, almorzaron y merendaron en el bar Facal, recorrieron el Parque de la Amistad, el Mercado Agrícola de Montevideo (MAM), la rambla y el letrero, el centro de la ciudad y el casco histórico. También accedieron a una visita guiada en el Teatro Solís.

Circuito Latido Afro. Es un circuito virtual con elementos físicos (placas), autoguiado, que celebra la cultura afro uruguaya y el candombe como patrimonio inmaterial de la humanidad UNESCO. El circuito fue hecho en conjunto con anfitriones barriales que participaron activamente en la ideación y creación del producto.

[Más información](#)



Circuito Mirada Benedetti. Esta propuesta interactiva, desarrollada por la IM, invita a recorrer la ciudad a través de la mirada del escritor Mario Benedetti. Este itinerario abarca cinco barrios emblemáticos. Combina textos del autor, fotografías históricas y audios, incluyendo la voz del propio Benedetti, para ofrecer una experiencia inmersiva que conecta literatura, memoria y territorio. Disponible en la plataforma *Descubrí Montevideo*, el circuito forma parte de la estrategia de la ciudad como DTI, integrando herramientas digitales como el planificador inteligente de visitas para enriquecer la experiencia del visitante.

[Más información](#)

Circuito virtual y físico en homenaje a China Zorrilla Me divierte estar viva. Se trata de un homenaje autoguiado que invita a recorrer Montevideo a través de 16 puntos significativos en la vida y carrera de la actriz uruguaya China Zorrilla. Cada sitio cuenta con un tótem geolocalizado que, mediante un código QR, permite acceder a relatos, anécdotas y pensamientos narrados por la propia China o por personas cercanas a ella.

[Más información](#)

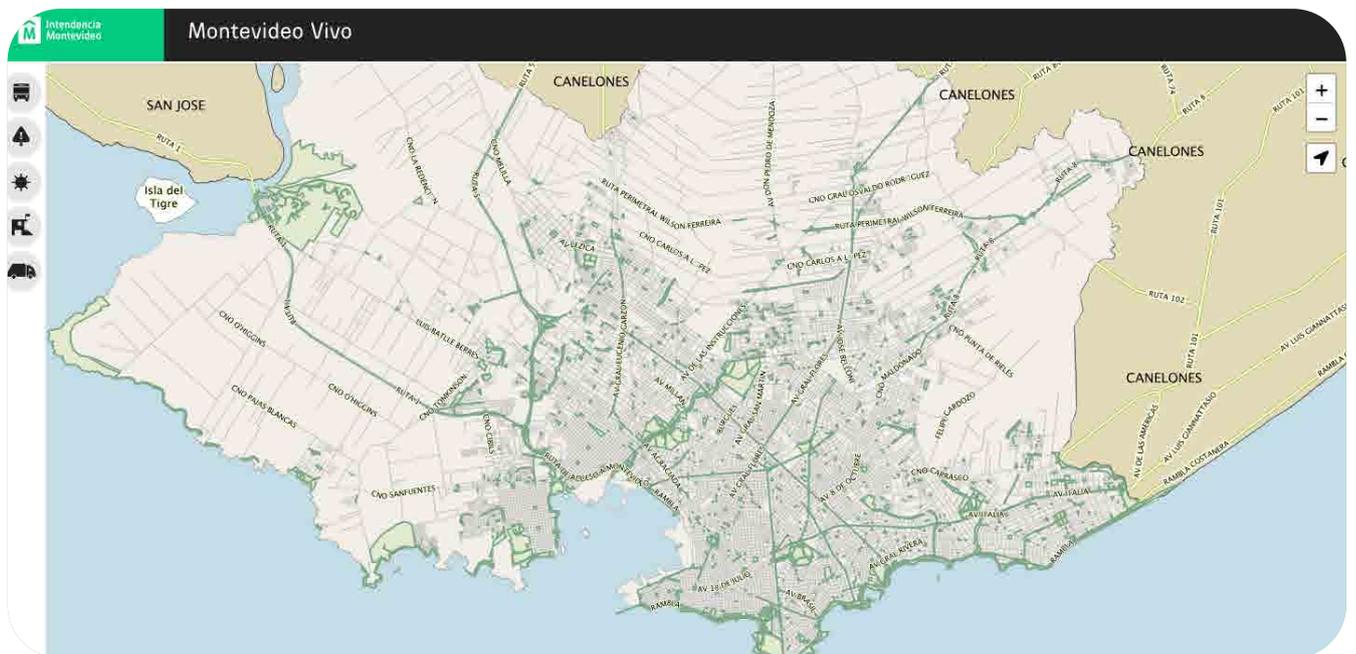


Chatbot #DescubriMontevideo. La IM ha creado el Chatbot Descubrí Montevideo como parte de la estrategia de transformación digital y mejora continua del sitio web oficial del destino. Es una herramienta innovadora que pretende mejorar la experiencia de los visitantes y posicionar a Montevideo como un DTI. Esta solución utiliza inteligencia artificial para ofrecer atención personalizada y continua a los turistas, adaptándose a las demandas del viajero contemporáneo.

3. Innovación en proceso en información y comunicación

Montevideo VIVO. Mapa interactivo del territorio de Montevideo que permite visualizar en tiempo real diferentes líneas de ómnibus, cortes en calles, clima en distintas zonas con índice UV especificado, nombres de playas indicando con qué color de bandera se encuentran y vehículos en tareas de levante de residuos.

[Más información](#)



Todo está en Montevideo. Web que creó el Departamento de Desarrollo Económico para inscribir empresas en el territorio, con un apartado específico de turismo. Permite reunir en un solo lugar todas las empresas del territorio de Montevideo, lo que facilita la sinergia, el networking empresarial y la promoción diferenciada.

[Más información](#)

Innovación en la web de la IM. En enero de 2025, la IM implementó una nueva tecnología para su sitio web, con el objetivo de mejorar la usabilidad y la experiencia de la ciudadanía. Esta renovación implicó una reestructuración completa del portal, que pasó de ser un sitio único a una plataforma compuesta por múltiples portales temáticos. Actualmente, cuenta con portales específicos para Trámites, Oferta Laboral y Noticias, y próximamente se incorporará uno dedicado a Eventos. Esta arquitectura compartimentada permite optimizar la disponibilidad de cada sección y adaptarse de forma dinámica a los cambios en la demanda de acceso por parte de la población. La nueva plataforma pone especial énfasis en facilitar la realización de trámites, presentando la información de manera más clara, accesible y ordenada. A su vez, la IM continúa su progreso hacia una accesibilidad web y mejora su diseño con una paleta de colores con alto contraste adaptable a diferentes dispositivos.

Observatorio Montevidata. Es un observatorio de datos abiertos que reúne información sobre temas como salud, ambiente, movilidad, turismo, cultura, transparencia, ODS y territorio. El objetivo de *Montevidata* es que cualquier persona pueda acceder a los datos de la IM de forma sencilla, contribuyendo a la transparencia.

[Más información](#)

En 2024 se mejoró el proceso para el cargado de datos por parte de los funcionarios responsables de la información. Para ello, se dotó de nuevas herramientas que permiten al funcionariado publicar datos directamente en el portal y crear visualizaciones personalizadas tras procesar la información desde bases de datos internas. Ese mismo año, Montevideo recibió la certificación nivel oro What Works Cities de Bloomberg Philanthropies por el uso excepcional de datos. La distinción se logró por establecer capacidades en el uso de datos para informar políticas, asignar fondos, mejorar servicios, evaluar programas y comprometer a la ciudadanía.

Landing de Turismo Accesible en el portal Descubrí Montevideo. Como parte de su estrategia para un turismo más inclusivo, Montevideo ha optimizado su sitio web oficial con el objetivo de ofrecer una experiencia más accesible para todos los usuarios. En esta sección los visitantes pueden acceder a la *Guía Accesible de Montevideo*, que proporciona información detallada sobre accesibilidad en hoteles, restaurantes, espacios culturales, entre otros. **Oferta formativa más accesible.** Se integró accesibilidad a los cursos ofrecidos por la División Turismo a la ciudadanía, operadores turísticos y actores clave, con el fin de promover la inclusión en el sector. Los cursos *Introducción al Turismo, Anfitrión/a Turística, Turismo Accesible con perspectiva de Derechos Humanos y Sostenibilidad y Turismo* incluyen, desde 2024, materiales con audio, video, lectura facilitada e interpretación en LSU.

[Más información](#)

4. Innovación en proceso en sistemas de marketing y ventas

La División Turismo impulsa un proceso de modernización en sus sistemas de marketing y ventas, con el objetivo de fortalecer la promoción del destino Montevideo y optimizar la experiencia de las y los visitantes.

Como parte de esta estrategia, se desarrolló el Plan de *Comunicación y Marketing de Turismo*, diseñado para mejorar el proceso de promoción turística del destino.

[Más información](#)

5. Innovación en proceso de administración y gestión

Se implementó un **CRM en el Servicio de Turismo** para mejorar y agilizar los procesos de administración y gestión.

Además, en noviembre de 2023 se lanzó un **Sistema de Asistencia Virtual para sus funcionarios** para facilitar la respuesta a las consultas ciudadanas. Es una plataforma colaborativa de preguntas y respuestas alojada en la Wiki del ente gestor. El sitio, organizado por áreas temáticas, reúne información de servicios y programas de la entidad, vías de contacto, tutoriales sobre trámites, recursos multimedia, entre otros datos. Todo en un solo lugar y con una búsqueda rápida mediante palabras clave.

También se innovó en el proceso de **compromisos de gestión** (se asignan recursos como contrapartida del cumplimiento de metas fijadas en las diferentes dependencias vinculadas a objetivos de mejora de la gestión). Antiguamente las evidencias de cumplimiento se cargaban en carpetas compartidas en un servidor. En 2024 se incorporó la posibilidad de cargar la documentación en el mismo sistema donde se le realiza seguimiento, reduciendo riesgos asociados a pérdida de pruebas, además de practicidad para los auditores y auditados.



Ámbito: Ecosistema de Innovación

1. Impulso al ecosistema de innovación

Por un lado se encuentra la ANII, con diversos instrumentos de apoyo y programas de financiamiento para innovar en empresas.

Ejemplos de los instrumentos disponibles actualmente:

A) Herramientas para la innovación

[Más información](#)

B) Implementación de la Innovación

[Más información](#)

También disponen de un Programa de medición de la innovación en el sector público.

[Más información](#)

Por otra parte, en Uruguay existe la Agencia Nacional de Desarrollo (ANDE), que brinda apoyo económico y técnico a emprendimientos dinámicos novedosos.

[Más información](#)

2. Impulso al ecosistema de innovación turística

Fondo Destino Turístico Inteligente. Es una iniciativa de la IM que busca fortalecer el sector turístico local mediante el apoyo financiero a proyectos que promuevan la sostenibilidad, la tecnología, la innovación y la accesibilidad. Dirigido a emprendedores, empresas y asociaciones empresariales con personería jurídica y actividad en Montevideo, el fondo financia hasta 20 proyectos por edición, con un máximo de \$400.000 por proyecto. Los proyectos deben generar nuevas ofertas o mejorar las existentes en los ejes mencionados. La primera edición, en 2024, benefició a 19 empresas, mientras que la segunda edición, lanzada en octubre de 2024, se ejecutará en 2025 con un monto total de \$8.000.000. Las postulaciones se realizan a través del sitio web Descubrí Montevideo y deben cumplir con ciertos requisitos, como estar al día con las obligaciones fiscales y de seguridad social. Esta iniciativa forma parte de la estrategia de Montevideo para convertirse en un Destino Turístico Inteligente, alineada con estándares internacionales y enfocada en mejorar la competitividad y la experiencia turística en la ciudad.



Premios Sol. Anualmente la CAMTUR otorga los Premios Sol, donde reconoce la excelencia y el compromiso de las empresas del sector en cinco áreas clave: Innovación, Sostenibilidad, Accesibilidad, Gestión y Transformación Tecnológica, y Calidad. En la categoría de Innovación se distingue a aquellas empresas que han implementado mejoras significativas en sus procesos, infraestructura y servicios, ofreciendo novedosas propuestas que elevan la experiencia turística. Estos premios no solo celebran la innovación empresarial, sino que también fomentan una cultura de mejora continua y liderazgo en el turismo uruguayo.

Semilla Ande. Es un instrumento de apoyo de la ANDE dirigido a emprendimientos con potencial de crecimiento. Aunque no es exclusivo del sector turístico, es una de las líneas a las que puede postular. El programa tiene como objetivo acompañar iniciativas innovadoras o que presenten características diferenciales en el contexto local donde se desarrollan. Ofrece dos tipos de apoyo: acompañamiento técnico por parte de las instituciones socias en las etapas de diseño, formulación y ejecución del proyecto; y un aporte económico no reembolsable para la puesta en marcha, fortalecimiento o expansión del emprendimiento.

Oportunidades de mejora

A pesar de que, de acuerdo con el modelo de DTI desarrollado por SEGITTUR, Montevideo presenta importantes avances en el eje de innovación, también se identifican oportunidades de mejora clave que podrían fortalecer su posicionamiento. Una de las principales áreas a potenciar es la consolidación de herramientas orientadas específicamente al turismo innovador. Aunque existen valiosas iniciativas, como el Fondo Destino Turístico Inteligente y el Montevideo Lab, se hace necesario articular de forma más sistemática la innovación turística dentro de la planificación estratégica del destino, integrando a todos los actores del ecosistema —sector público, privado, académico y ciudadanía— bajo una hoja de ruta común.

Asimismo, se puede fortalecer la sistematización de procesos de innovación abierta y de co-creación con visitantes, residentes y emprendedores locales, impulsando mecanismos que faciliten la generación y validación de soluciones creativas aplicadas al turismo. Esto incluye el desarrollo de laboratorios ciudadanos temáticos, desafíos de innovación específicos del sector y alianzas con startups orientadas a experiencias turísticas.

Otra oportunidad relevante es el fortalecimiento de indicadores y herramientas de evaluación del impacto de las políticas de innovación, que permitan medir avances hacia la transformación digital, la sostenibilidad y la competitividad turística. Profundizar en estas líneas permitiría a Montevideo avanzar hacia una innovación más estructural, transversal y orientada al valor diferencial del destino.

Conclusión por eje

En el marco de una gestión orientada a la innovación y la gobernanza colaborativa, la IM ha desarrollado una estrategia integral que articula planificación institucional, participación ciudadana y co-creación intersectorial. Esta estrategia se manifiesta a través del Montevideo Lab, un espacio catalizador de políticas públicas innovadoras, y de proyectos emblemáticos como el CGM y la Estrategia Montevideo Más Verde. Estas iniciativas demuestran una visión sistémica que incorpora herramientas tecnológicas, sostenibilidad, inclusión social y nuevos formatos de participación en la resolución de desafíos urbanos.

La promoción de la innovación se extiende a través de mecanismos colaborativos con actores públicos, privados y académicos, como los desafíos de innovación co-organizados con ANII y BID Lab o los proyectos desarrollados en alianza con universidades, que aplican tecnologías emergentes como la inteligencia artificial en la gestión de residuos y vialidad urbana. Asimismo, la IM impulsa un enfoque transversal en el turismo mediante la creación del Fondo Destino Turístico Inteligente y la generación de productos turísticos innovadores, accesibles y culturalmente diversos, evidenciando una apuesta por la sostenibilidad, la descentralización y la participación local.

Este ecosistema de innovación pública, fortalecido por la celebración de eventos como la Feria Turismo 360 y por estudios que evalúan las percepciones del sector privado, son prácticas que se deben seguir impulsando en tanto se traducen en políticas orientadas al aprendizaje colectivo, el desarrollo territorial y la transformación digital, contribuyendo con la construcción de una ciudad inteligente, inclusiva y resiliente, donde la innovación no sea solo un medio técnico sino una herramienta estratégica para el desarrollo democrático.



Eje: Tecnología

Ámbito: Tecnologías aplicadas a la gobernanza

1. Planificación

Como ciudad inteligente, Montevideo definió políticas tecnológicas con foco en el incremento de la calidad de vida de las personas y la toma de decisiones, definiendo objetivos estratégicos que generaron los antecedentes de la creación del Departamento de Desarrollo Sostenible e Inteligente. Esta área tiene dentro de sus principales cometidos promover la transversalidad en la gestión, elaborando en conjunto con otros departamentos propuestas y proyectos que contribuyan al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la administración departamental.

Primer Plan de Acción Local de Gobierno Abierto con Audiencia Pública, como es habitual en los procedimientos de participación que atraviesan a la IM. La ciudad forma parte de la Alianza para el Gobierno Abierto (*Open Government Partnership - OGP*) desde 2022. Se trata de una red de gobiernos locales en conjunto con organizaciones de la sociedad civil que promueven la realización de proyectos de gobierno abierto, apostando a la transparencia, la participación ciudadana y al empleo de métodos innovadores.

La red promueve la participación de la población con medidas y acciones concretas en su beneficio, y colabora con los gobiernos en su implementación para que estén a la altura de las expectativas de la ciudadanía.

Más información

Ese plan cuenta con una acción específica que impacta en el turismo, como lo es el relevamiento participativo de espacios culturales en la ciudad de Montevideo, con visualización para la ciudadanía, en el marco de la denominación Unesco de Montevideo como *Ciudad Literaria*.

Más información

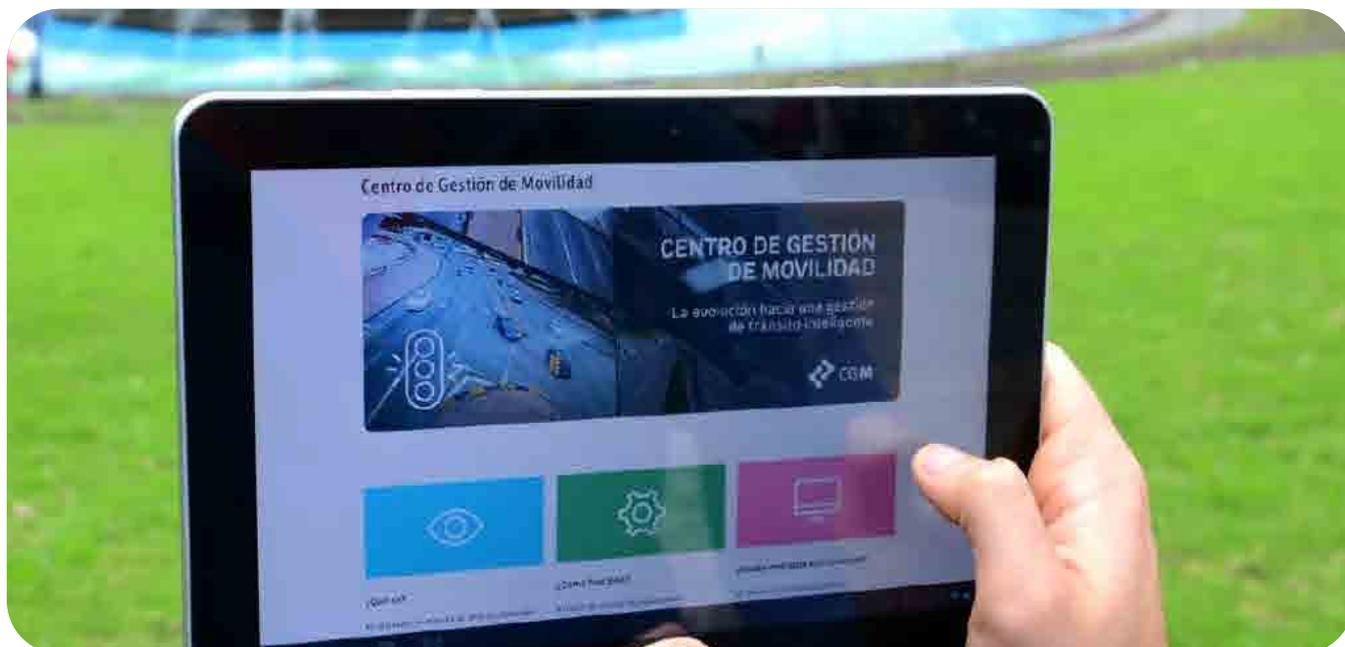
2. Proyectos Smart

Programa Cercanía Digital. Montevideo instala una visión digital integral que aprovecha las oportunidades que ofrece la tecnología para resolver desafíos, fomentar la innovación y promover la inclusión. No solo se trata de adoptar nuevas herramientas y plataformas, sino de transformar fundamentalmente la forma en que operamos y nos relacionamos como comunidad.

Los pilares fundamentales de la estrategia digital y del gobierno abierto giran en torno a la participación ciudadana, los datos abiertos, la estrategia basada en datos, la eficiencia en los servicios públicos y la sostenibilidad ambiental, permitiendo que la tecnología actúe como un catalizador de oportunidades.

En línea con esta estrategia, a continuación se lista una serie de productos y aplicaciones que fueron desarrollados en relación a distintos ejes: aplicaciones de datos, de movilidad, de participación y de atención a la ciudadanía.

[Más información](#)



Montevideo en Vivo. Se trata de un mapa interactivo diseñado en 2024 para proporcionar información en tiempo real sobre una variedad de servicios útiles para la ciudadanía de Montevideo, incluyendo información sobre playas, localización geográfica de los ómnibus de las líneas del STM, información sobre el estado del tiempo, índice ultravioleta y temperatura, localización geográfica de playas con servicio de guardavidas y localización geográfica en tiempo real de vehículos en estado de levante de residuos.

[Más información](#)

Red de Monitoreo de la Calidad del Aire. Sistema de sensores distribuidos por la ciudad que permiten medir distintos indicadores ambientales como material particulado, gases contaminantes y condiciones meteorológicas. Los datos están disponibles en línea, promoviendo la conciencia ambiental y la participación ciudadana.

3. Recursos geolocalizados

El Sistema de Información Geográfica (SIG) de la IM es una herramienta tecnológica que integra, organiza y presenta datos espaciales del territorio departamental. Permite visualizar mapas, gestionar información urbana y ambiental, y apoyar la toma de decisiones en áreas como planificación territorial, movilidad, gestión de residuos, y servicios públicos. A través de su plataforma en línea, facilita el acceso abierto a información georreferenciada para técnicos, ciudadanos, investigadores y gestores públicos.

[Más información](#)

4. Tarjeta ciudadana

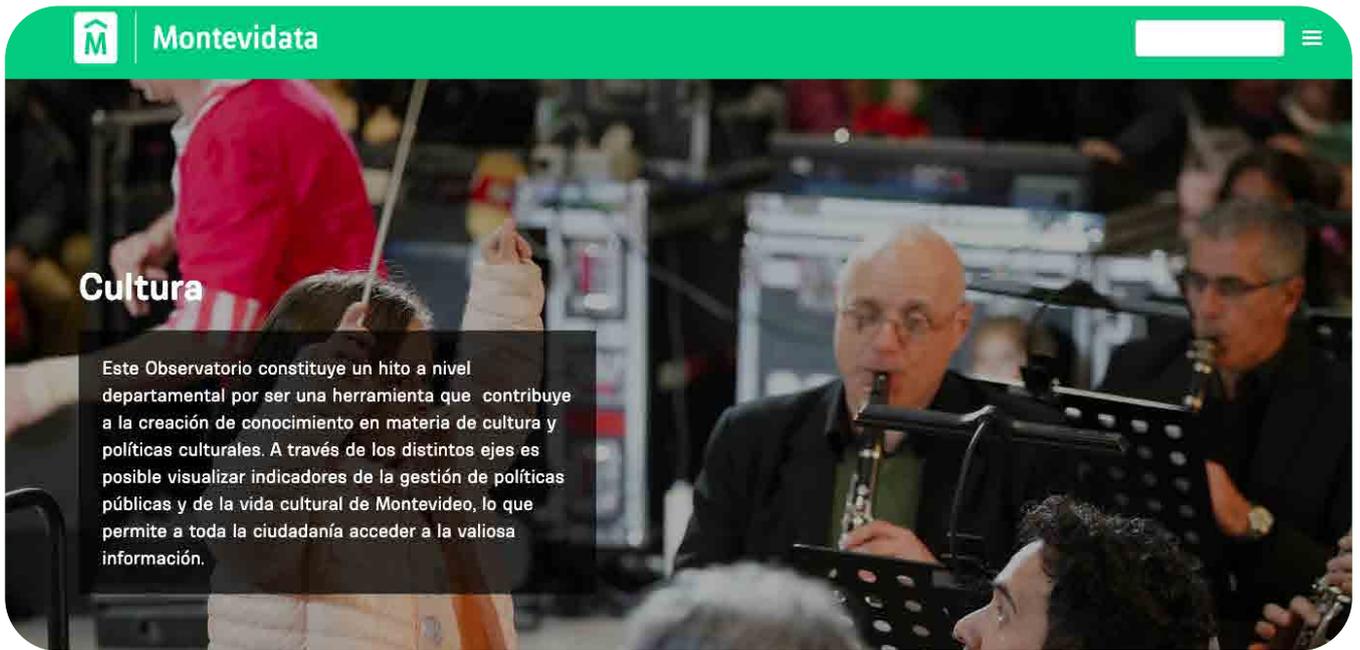
Montevideo no posee una tarjeta ciudadana como tal, pero sí dispone de la STM, que centraliza el acceso al transporte público. Esta tarjeta, en sus distintas modalidades -común, gestión social, para personas con discapacidad, entre otras-, permite viajar de forma flexible y con tarifas integradas. En 2024 se integró el servicio de Bus Turístico a dicha tarjeta para residentes en Montevideo. Como parte de los avances en innovación, en 2025 se ha comenzado a incorporar tecnología NFC para permitir pagos sin contacto desde dispositivos móviles o tarjetas compatibles, mejorando la experiencia del usuario, agilizando el abordaje y fomentando un sistema más moderno y accesible. La opción de recargas virtuales y la integración con aplicaciones móviles refuerzan el compromiso con un transporte más eficiente y digital.



5. Estrategia de ciberseguridad

La IM ha adoptado una estrategia integral de ciberseguridad alineada con la *Estrategia Nacional de Ciberseguridad 2024–2030* de Uruguay. Busca fortalecer la resiliencia digital de la ciudad mediante políticas, infraestructura y formación que garanticen la protección de los sistemas y datos municipales. Algunas de las líneas de acción son: Implementación de políticas y procesos de ciberseguridad; fortalecimiento de la infraestructura tecnológica; capacitación y concientización; gobernanza y gestión de datos, y colaboración nacional e internacional al trabajar en coordinación con la Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y el Conocimiento (AGESIC) y otros organismos. De esta forma, se fomenta la cooperación en la prevención y respuesta a ciberamenazas y se refleja el compromiso de Montevideo con la protección de su ecosistema digital, asegurando servicios públicos seguros y confiables para la ciudadanía.

6. Portal de datos abiertos



The image shows the top part of the Montevidata website. It features a green header with the 'M' logo and the text 'Montevidata'. Below the header is a large photograph of a cultural event, possibly a concert or performance, with a conductor and musicians. A semi-transparent text box is overlaid on the left side of the image.

Cultura

Este Observatorio constituye un hito a nivel departamental por ser una herramienta que contribuye a la creación de conocimiento en materia de cultura y políticas culturales. A través de los distintos ejes es posible visualizar indicadores de la gestión de políticas públicas y de la vida cultural de Montevideo, lo que permite a toda la ciudadanía acceder a la valiosa información.

La IM dispone de un portal de datos abiertos propio, que ofrece diversos conjuntos de datos, incluyendo algunos de naturaleza turística, como registros de consultas al Centro de Información Turística y encuestas de turismo receptivo y de cruceros.

Los datasets disponibles están en formatos abiertos como CSV y TXT, lo que cumple con al menos el estándar de 3 estrellas de Datos Abiertos según el esquema de 5 estrellas de Tim Berners-Lee. Además, comparte sus conjuntos de datos en el Catálogo Nacional de Datos Abiertos del Gobierno Uruguayo.

Los datasets disponibles están en formatos abiertos como CSV y TXT, lo que cumple con al menos el estándar de 3 estrellas de Datos Abiertos según el esquema de 5 estrellas de Tim Berners-Lee. Además, comparte sus conjuntos de datos en el Catálogo Nacional de Datos Abiertos del Gobierno Uruguayo.

Más información



Montevideo libre

Este espacio ofrece información sobre Montevideo Libre, se presentan un conjunto de datos sobre el alcance del programa como cantidad total de entradas entregadas hasta la fecha y por año, información sobre los estudiantes como el número de los que asistieron a espectáculos a lo largo del año, el género, la sala y el tipo de espectáculos a los cuales tuvieron acceso. Así como también los espectáculos con más asistencia.

[Conocer más](#)

Salas públicas

Este espacio ofrece información sobre cuatro de las principales salas públicas de Montevideo: Zitarrosa, Sala Verdi, Florencio Sánchez y Teatro Solís. Se muestran datos sobre la cantidad de espectadores, funciones y espectáculos que han habido por sala, la cantidad de espectáculos con dirección o autoría por identidad de género, los espectáculos por género artístico (música, danza, teatro, cine) en cada sala y de los asistentes y de funciones por elenco.

[Conocer más](#)



Ámbito: Infraestructuras tecnológicas y conectividad

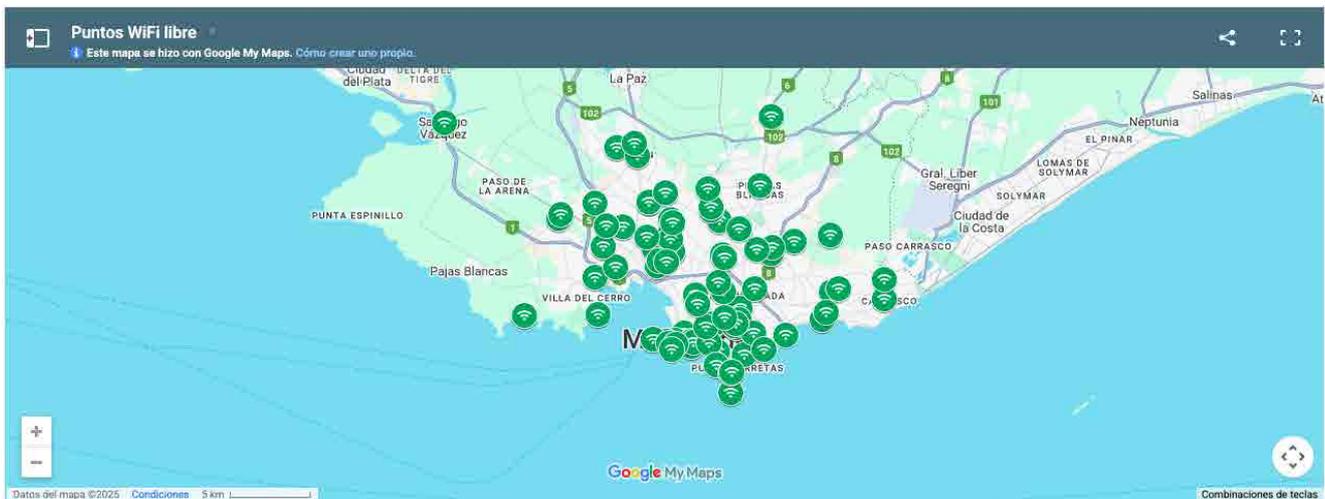
1. Conectividad a internet y cobertura en territorio

Montevideo tiene una sólida infraestructura de fibra óptica que abarca toda la zona urbana y la mayoría significativa del entorno rural. La velocidad de descarga alcanza hasta 750 Mb/s, mientras que la velocidad de carga es de 100 Mb/s, posicionándose entre las ciudades con mejor conexión en el continente. También cuenta con una red de internet móvil ampliamente extendida, con cobertura 5G en la gran mayoría de los sitios de la ciudad.

2. Wifi gratuito

El destino ha desarrollado una infraestructura sólida de conectividad Wi-Fi gratuita en espacios públicos, facilitando el acceso a internet para residentes y visitantes. Tiene **más de 100 puntos** de Wi-Fi libre distribuidos en plazas, parques y la rambla, lo que permite a los usuarios conectarse sin costo en diversas áreas urbanas. También se encuentra la **Red WiFi ABC** como parte del *Plan de Apoyo Básico a la Ciudadanía*, que tiene como propósito facilitar el acceso a internet para actividades educativas y trámites ciudadanos. Asimismo, existe el recurso en los 21 Centros Comunales Zonales, ampliando las opciones de conectividad en distintos barrios de la ciudad.

Puntos WiFi libre



3. Wifi gratuito en puntos de interés turístico

La mayor parte de los puntos de interés turístico disponen de conexión a internet gratuita a alta velocidad. A su vez, todas las oficinas de información turística, sea la gestionada por la IM, la del Municipio CH y las operadas por el MINTUR en destino, ofrecen wifi gratuito para visitantes. Esta información está disponible en la página web del destino.

[Más información](#)



4. Gestión de la Movilidad

CGM: implementado por la IM, el CGM utiliza Sistemas Inteligentes de Transporte para la administración, gestión y control del tránsito en tiempo real. Aunque principalmente está orientado a la gestión interna, sus avances contribuyen a mejorar la circulación y la seguridad vial.

Montevideo en vivo: indica en tiempo real los buses, cortes de calles, estado de las playas, clima e índice de radiación solar y recolección de basura.

[Más información](#)

Aplicación Cómo Ir: desarrollada por la IM, proporciona información detallada sobre el transporte público de la ciudad. Permite consultar recorridos a pie o en ómnibus, horarios por línea y la ubicación en tiempo real de los buses de todas las empresas de transporte.

Red de Monitoreo de la Calidad del Aire de Montevideo: gestionada por la IM, esta red tiene como finalidad determinar la concentración de los principales contaminantes del aire en diferentes zonas del departamento. Los datos recopilados se utilizan para evaluar y vigilar la calidad del aire en la ciudad.

Estacionamiento tarifado: los sistemas de estacionamiento tarifado surgen por la necesidad de generar espacios para estacionar en sectores de Montevideo donde hay importante demanda de movilidad urbana.

La ciudad tiene una zona de estacionamiento tarifado en Ciudad Vieja, Centro y Cordón, cuya gestión, planificación y control es llevada adelante por la IM, con el apoyo logístico para la venta de tiempo de la red de cobranza descentralizada y de las empresas de telefonía celular. Desde 2023 cuenta con la modalidad de compra a través de Whatsapp.

Estas herramientas y plataformas buscan mejorar la calidad de vida de los habitantes de Montevideo, facilitando el acceso a información relevante sobre movilidad y medio ambiente.



5. Medidores de CO2

La División Turismo de la IM gestiona dos oficinas de información turística, una ubicada en el edificio Descubrí Montevideo (Piedras 257) y otra en el Mirador Panorámico (Av. 18 de Julio 1360 - Piso 22). Ambas disponen de tecnología de sensores IoT.

En el área de atención a los turistas del edificio Descubrí Montevideo se incorporó nueva tecnología para la medición de la calidad de aire y temperatura. Estos parámetros se pueden obtener en vivo o tener un historial y poder tomar acciones para corregir.

En el hall del Mirador Panorámico se encuentra el área de atención a los visitantes, donde también se incorporó esta tecnología, además de un contador para saber cuántas personas accedieron al lugar.



Ámbito: Tecnologías para la gestión inteligente del turismo

1. Tecnologías de transformación de datos y análisis de la información

Se utilizan tecnologías de transformación de datos y análisis de la información, tales como *Big Data*, *Business Intelligence* y *Business Analytics*. El destino tiene un sistema de Big Data con enfoque turístico contratado a la empresa Mabrian. A través de esta herramienta, el equipo accede a información relevante, realiza análisis periódicos y mantiene reuniones frecuentes con la empresa para la actualización de datos.

Parte de la información obtenida se publica en el Observatorio Turístico de Montevideo, accesible al público general, y se capacita al sector turístico para el uso de la herramienta, incentivando el aprovechamiento de los datos disponibles. Además, se emplean herramientas de analítica web, como *Google Analytics* para monitorear el comportamiento de los usuarios en el sitio web del destino y en aplicaciones como el *Planificador Inteligente de Visitas*. También se realiza un análisis de los informes de campañas promocionales, lo que evidencia un uso sistemático de tecnologías de análisis de datos para la toma de decisiones estratégicas en el sector.

2. Monitoreo del Estado del destino

La División Turismo posee un observatorio turístico de libre acceso, donde se pueden obtener indicadores generales de destino, datos de turismo receptivo, comportamiento de los visitantes, conectividad aérea, hotelería, turismo de cruceros, turismo social, turismo Mice, datos del sector empresarial, otros observatorios e informes y documentos.

Más información

La mayoría de la información está disponible por año, desde 2010 en adelante, con excepción de los nuevos cuadros de mando integrados en 2025, que toman la información desde 2024.

3. Herramientas digitales para aplicar y gestionar encuestas

Mediante formulario electrónico, el destino aplica encuestas para conocer la opinión de los ciudadanos respecto a las actividades que organiza la IM en su programa de visitas guiadas. A su vez, el Centro de Informes cuenta con un tótem de encuesta para analizar la satisfacción de la atención.

4. Sitio web

El portal oficial de turismo de Montevideo ha sido actualizado en 2023 incorporando criterios de diseño responsivo, lo que permite una correcta visualización en distintos dispositivos. Ofrece contenido variado y actualizado, incluyendo una sección de imperdibles que se renueva al menos semanalmente. Asimismo, los contenidos se gestionan de manera distribuida, con la participación de actores del sector turístico, como asociaciones y agentes privados.

El portal dispone de una biblioteca multimedia y permite la suscripción a un boletín informativo. También dispone de sistemas que orientan al usuario en la planificación de visitas, como el *Planificador Inteligente*, que puede considerarse una forma de recomendación personalizada. En cuanto a su visibilidad, el portal aparece entre los primeros resultados en Google al buscar “Montevideo” junto con términos como “turismo” o “visitar”, y el dominio incluye específicamente el nombre del destino, lo que refuerza su identidad digital.



5. Aplicación móvil

La webapp *Descubrí Montevideo Plus* se lanzó en setiembre de 2023. Es accesible desde dispositivos móviles y computadoras, desarrollada con criterios de diseño responsivo, por tanto, garantiza una óptima experiencia de usuario en diferentes tamaños de pantalla.

El contenido de la aplicación se actualiza regularmente y consiste en información detallada sobre arquitectura, museos, cultura, gastronomía, historia, paseos y eventos. También ofrece funcionalidades avanzadas como realidad aumentada y circuitos turísticos temáticos, por ejemplo, *Mirada Benedetti*, *Me divierte estar viva* y *Latido Afro*, que permiten a los usuarios explorar la ciudad desde diversas perspectivas. Además, se realiza un seguimiento mensual mediante analítica web, que permite conocer datos clave, ya sea la cantidad de visitas, el origen geográfico de los usuarios, el tiempo de permanencia, las secciones más consultadas, entre otros

[Más información](#)

6. Tarjeta turística

La tarjeta Montevideo Pass es un elemento más en la estrategia de digitalización del turismo en el destino. Lanzada en 2025, se trata de una tarjeta de beneficios disponible en formato digital a través de una aplicación web, con tecnología con código QR, lo que posibilita su uso inmediato sin necesidad de una tarjeta física.

La gestión de la MVD Pass se realiza a través de una plataforma digital que permite actualizar servicios y registrar datos de uso, cumpliendo con las normativas de protección de datos vigentes en Uruguay. La aplicación utiliza las preferencias e historial de uso del usuario para sugerir actividades y experiencias personalizadas, lo que indica el uso de herramientas de recomendación de contenidos.

En lo que respecta a soportes tecnológicos avanzados, se presenta como una tarjeta digital accesible desde dispositivos móviles, permitiendo a los usuarios mostrarla directamente en sus teléfonos para acceder a descuentos y beneficios en establecimientos participantes.

El diseño del interfaz es amigable, intuitivo y accesible, y está disponible en varios idiomas para facilitar su uso a turistas de diferentes nacionalidades. La aplicación facilita una mayor interacción entre visitantes y comercios, promoviendo el consumo local. A su vez, a través de *analytics*, es posible recopilar datos inteligentes, facilitando el análisis del comportamiento de los turistas para futuras estrategias de mejora.

[Más información](#)



7. Señalética sensorizada smart



Existe señalética sensorizada y tecnología smart aplicada a recursos y rutas turísticas. Se han instalado pantallas de información turística disponibles las 24 horas, que ofrecen a los visitantes datos actualizados en tiempo real. También se han incorporado tótems informativos en diversos circuitos turísticos y hoteles de la ciudad, los cuales son proporcionados por las oficinas de turismo. Estos elementos forman parte de una estrategia de señalización inteligente que facilita el acceso a la información mediante recursos digitales, como códigos QR y pantallas interactivas, mejorando la experiencia del visitante. Además, los circuitos turísticos *Me divierte estar viva* y *Latido Afro* poseen señalética con QR, así como otras iniciativas que hay en la ciudad, por ejemplo:

Recorrido fotográfico ¿Qué ves cuando me ves?



El Centro de Fotografía de Montevideo instaló fotografías en 42 quioscos, que invitan a descubrir Montevideo a través de su arquitectura e historia.

Este proyecto pretende **generar una visión contemporánea de la ciudad**, permitiendo que transeúntes conozcan, a través de imágenes con detalles arquitectónicos, los rincones

Los quioscos fueron elegidos como soporte por su distribución estratégica en el territorio y su fuerte presencia urbana, lo que permite una amplia cobertura en distintos barrios y una conexión directa con la vida cotidiana de la ciudad.

Cada fotografía está acompañada de un código QR que permite acceder a la historia de las edificaciones.

Más información

Patrimonio arquitectónico

Se han implementado códigos QR en edificios históricos de la Ciudad Vieja como parte de una iniciativa para brindar información detallada sobre el patrimonio arquitectónico y cultural de la ciudad. Esta medida busca facilitar el acceso a datos relevantes para residentes y turistas interesados en la historia local.



En el marco de este proyecto, se colocaron placas con códigos QR en las fachadas de 45 edificios de alto valor patrimonial del Casco Histórico. Al escanear estos códigos, residentes y turistas pueden conocer datos ampliados sobre cada edificio, incluyendo su grado de protección patrimonial, superficie del terreno, estado de conservación, autor del proyecto, y si ha sido declarado Monumento Histórico Nacional, entre otros aspectos relevantes.

Entre los edificios destacados que forman parte de esta propuesta se encuentran la Casa de Rivera, el Palacio Taranco, el Cabildo de Montevideo, el Museo de Arte Precolombino e Indígena (MAPI), el Palacio Salvo y el Teatro Solís. Esta iniciativa, impulsada por la IM, busca promover el conocimiento y la valoración del patrimonio histórico de la ciudad a través del uso de tecnologías accesibles y modernas.

8. Infraestructuras avanzadas de visualización

El destino cuenta con una red de puntos de información turística digitales, conformada por 9 pantallas táctiles interactivas que funcionan las 24 horas del día. Estas terminales permiten a los visitantes acceder de forma inmediata a información turística relevante como mapas, folletos descargables, oferta hotelera y gastronómica, y eventos culturales, con contenidos disponibles en español, inglés y portugués.

Complementariamente, se han desarrollado un conjunto de observatorios que permiten la visualización de los datos sobre turismo, movilidad, ambiente, salud, transparencia, territorio, cultura, trabajo, igualdad de género y objetivos de desarrollo sostenible.

Más información

El Observatorio Turístico de Montevideo es una plataforma que proporciona información e inteligencia de mercado para potenciar el turismo y el desarrollo económico y social del departamento.

9. Alarmas, incidencias y denuncias atendidas

La IM gestiona las alarmas, incidencias y denuncias ciudadanas a través de diversos canales:

Sistema Único de Respuesta (SUR): este sistema centraliza los reclamos y solicitudes de la ciudadanía.

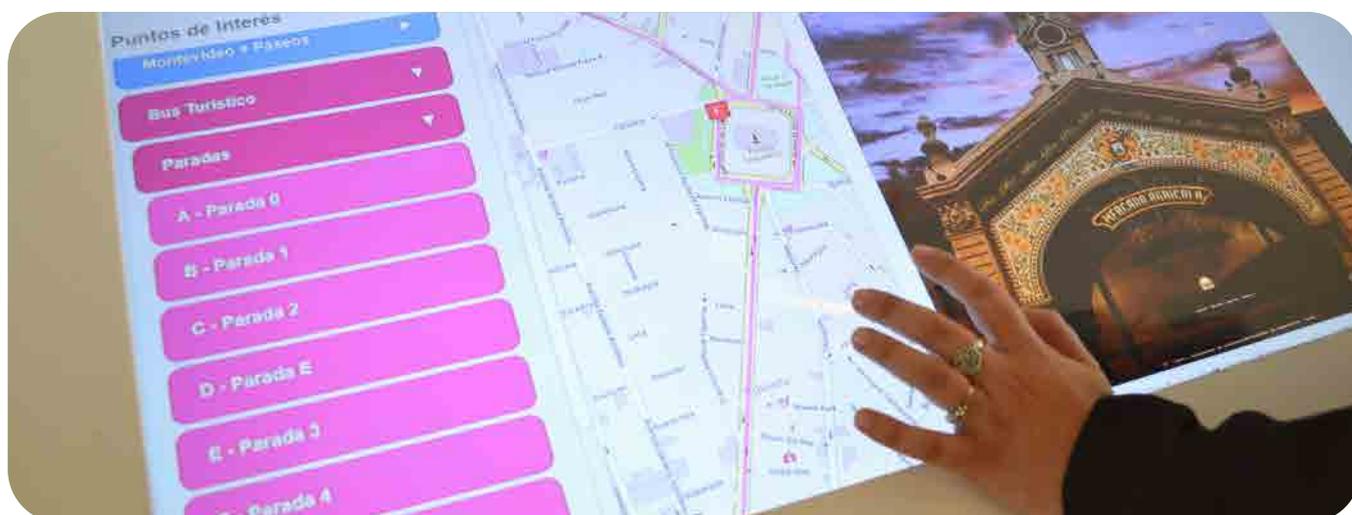
Expediente Electrónico: utilizado para registrar quejas, sugerencias y otros trámites ciudadanos, permitiendo un seguimiento eficiente de las gestiones.

Buzón ciudadano: se reciben y gestionan denuncias y solicitudes, integrándose con otros sistemas para una respuesta coordinada.

A su vez, ha implementado alertas en redes sociales para captar incidencias que requieran respuesta operativa, ampliando así la cobertura territorial del servicio de respuesta inmediata ofrecido a la ciudadanía.

Además, integran códigos QR que redirigen a sitios web de operadores turísticos, facilitando la contratación directa de servicios como rentadoras de autos, agencias de viaje, bus turístico y circuitos turísticos.

Las pantallas permiten la interacción con el usuario, dado que son táctiles y están diseñadas para la autoexploración de contenidos, lo que las convierte en herramientas digitales modernas e interactivas al servicio del turista



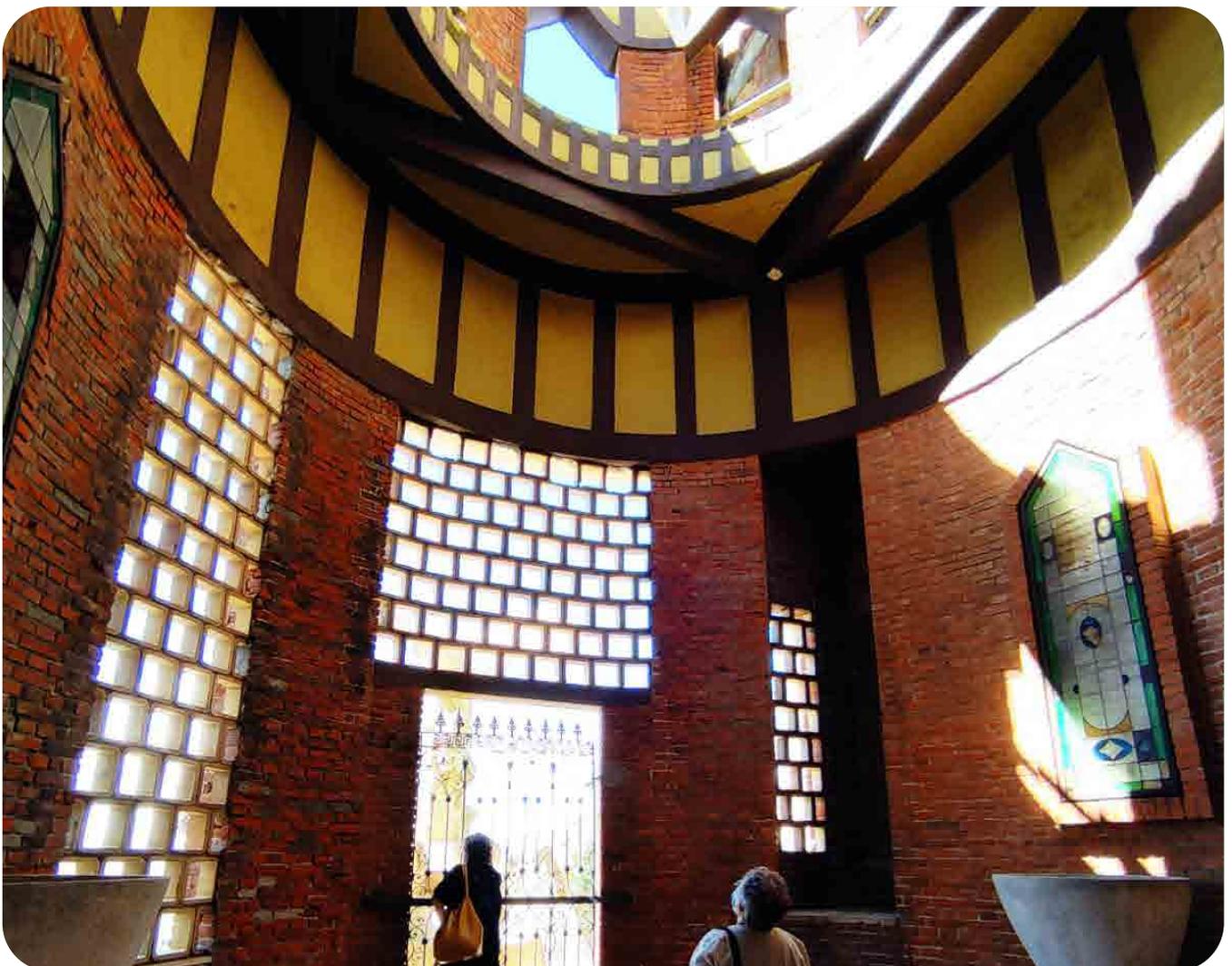
En la oficina Descubrí Montevideo, ubicada en el casco histórico de Montevideo, se brinda asesoramiento personalizado a través de plataformas que posibilitan entrar en contacto con el destino. Una de ellas es una mesa interactiva de interpretación del territorio, donde geolocaliza diferentes atractivos turísticos de la ciudad y proyecta una imagen con información en español, inglés y portugués.

10. Experiencias inmersivas

Candombe, fútbol y tango: en la Oficina de información turística Descubrí Montevideo se puede acceder a juegos de realidad virtual utilizando el teléfono celular. De esta forma, se pueden conocer las tradiciones culturales del país, como el fútbol, el mate y el candombe, de una manera inmersiva.

Universo Pittamiglio: es una propuesta cultural innovadora que transforma el histórico Castillo Pittamiglio en un espacio multisensorial apoyado por la tecnología. A través de recorridos multimedia, los visitantes exploran áreas como el Laberinto, que ofrece un viaje sensorial por temas como la alquimia y la masonería; Infinitum, con habitaciones que crean ilusiones de espacios infinitos; y Los secretos del jardín, donde una guía digital interactiva revela símbolos ocultos en el entorno.

[Más información](#)



Visita guiada 360 por el Teatro Solís: esta experiencia virtual interactiva permite explorar uno de los teatros más emblemáticos de Montevideo desde cualquier lugar y en cualquier momento. A través de un recorrido en 360 grados, los usuarios navegan por diferentes espacios del teatro, como el hall de ingreso, la sala principal, los palcos oficiales, la platea, el escenario, la Sala Zavala Muniz, la sala de conferencias y eventos, y la tienda de regalos. Cada área está acompañada de información detallada, lo que enriquece la comprensión del patrimonio arquitectónico y cultural del teatro. Esta visita virtual es accesible desde dispositivos móviles y computadoras, y está disponible en español, inglés y portugués, facilitando el acceso a una audiencia internacional. Es una herramienta educativa y cultural que permite a los interesados conocer la historia y la arquitectura del Teatro Solís sin necesidad de estar físicamente presentes.

[Más información](#)



11. Contenidos digitales personalizados para planificar y personalizar la visita

El *Planificador Inteligente de Visitas de Montevideo* es una herramienta digital interactiva diseñada para ayudar a los visitantes a organizar su estadía en la ciudad de manera personalizada. Disponible en español, inglés y portugués, permite seleccionar fechas de viaje, intereses y disponibilidad horaria para generar un itinerario adaptado a las preferencias del usuario. La plataforma ofrece información sobre actividades, museos, parques, locales gastronómicos y otros puntos de interés, presentados con imágenes, videos y mapas de ubicación. Esta iniciativa forma parte del compromiso de Montevideo por consolidarse como un DTI, integrando tecnología para mejorar la experiencia del visitante.

12. Asistente virtual (chatbot) de información turística

Montevideo ofrece un chatbot turístico multilingüe integrado en su aplicación web *Descubrí Montevideo Plus*. Este asistente virtual, impulsado por inteligencia artificial, está diseñado para facilitar la comunicación con los visitantes, brindando respuestas rápidas y precisas a consultas sobre atractivos turísticos, eventos, servicios y actividades en la ciudad.

Está disponible en español, inglés y portugués, y se adapta a las necesidades de los usuarios mediante el acceso a contenidos específicos y actualizados. Esta herramienta también forma parte de la estrategia de Montevideo para consolidarse como un DTI. Para interactuar con el chatbot es posible acceder a la aplicación web, sin necesidad de registro.

[Más información](#)

13. Interacción con el visitante a través de libro de visitas digital y/o encuestas de satisfacción.

Se dispone de un sistema digital de encuesta al visitante en la Oficina de Información Turística, que recopila datos relevantes sobre su experiencia. Este sistema facilita la obtención de información en tiempo real para evaluar la satisfacción y detectar áreas de mejora.

14. Existencia de Customer Relationship Management (CRM)

Montevideo posee un CRM que permite gestionar mejor las relaciones con los ciudadanos, visitantes o actores del sector turístico de la ciudad, ofreciendo un servicio más eficiente y personalizado. De esta forma, se utilizan herramientas y estrategias que ayudan a automatizar los procesos, como el envío de boletines, encuestas, entre otras comunicaciones.

Oportunidades de mejora

Se han realizado avances significativos en infraestructura tecnológica y digitalización del sector turístico, sin embargo, para alinearse plenamente con el modelo DTI, es necesario fortalecer la integración y la interoperabilidad de los sistemas tecnológicos existentes. Consolidar plataformas unificadas que conecten movilidad, medioambiente, cultura y turismo permitirá optimizar la gestión del destino, facilitando la toma de decisiones basada en datos en tiempo real y mejorando la coordinación entre actores públicos y privados.

Asimismo, el destino puede potenciar la experiencia turística a través del desarrollo de servicios digitales personalizados que utilicen las nuevas herramientas, además de ampliar el uso de tecnologías inmersivas como la realidad aumentada y virtual para enriquecer la oferta cultural y turística. Esta innovación tecnológica no solo diversifica la experiencia del visitante, sino que también fomenta la accesibilidad y la inclusión, aspectos fundamentales para un destino inteligente y sostenible.

Finalmente, es imprescindible reforzar la ciberseguridad y la protección de datos para garantizar la confianza de turistas y residentes, al tiempo que se asegura la resiliencia y sostenibilidad de la infraestructura tecnológica. La promoción de un ecosistema de innovación que vincule startups y empresas tecnológicas locales aportará a la generación de soluciones disruptivas, que contribuyan a la competitividad, diversificación e inclusión permanente.

Conclusión por eje

Montevideo ha avanzado significativamente en el uso de tecnologías que buscan mejorar la calidad de vida de sus habitantes. La IM implementó políticas estratégicas que dieron origen al Departamento de Desarrollo Sostenible e Inteligente, el cual fomenta la gestión transversal y la colaboración entre distintos sectores para cumplir objetivos en común. En línea con estas políticas, desde 2022 la ciudad forma parte de la Alianza para el Gobierno Abierto, impulsando la transparencia, la participación ciudadana y la innovación tecnológica.

La conexión sólida de red de fibra óptica y cobertura 5G, complementada con más de 100 puntos de Wi-Fi gratuito en espacios públicos y turísticos, potencia la conectividad y la inclusión digital. Asimismo, el destino desarrolla sistemas inteligentes para la gestión de la movilidad, el control del tránsito y la gestión ambiental. El transporte público también se ha modernizado con la integración de la tarjeta STM y la incorporación de tecnología NFC para pagos sin contacto, facilitando el acceso y mejorando la experiencia de los usuarios.

Por otra parte, la apuesta por la ciberseguridad y el gobierno abierto complementa este ecosistema digital, garantizando la protección de datos y promoviendo la participación activa de la ciudadanía en los procesos de toma de decisiones. En el ámbito turístico, Montevideo ha incorporado herramientas tecnológicas avanzadas que optimizan tanto la promoción como la gestión del turismo. Asimismo, la integración de experiencias inmersivas mediante realidad aumentada y virtual contribuye a enriquecer la oferta cultural, permitiendo a los turistas explorar y conocer el patrimonio histórico y artístico de la ciudad de forma innovadora y atractiva.

Esta transformación digital en el sector turístico no solo diversifica la oferta cultural y mejora la experiencia del visitante, sino que también fortalece la interacción entre los diferentes actores del ecosistema turístico, incluyendo operadores, visitantes y ciudadanos.

Eje: Accesibilidad

Ámbito: Gestión de la Accesibilidad en el destino

1. Normativa

Nacional



En mayo de 2024 la IM publicó el documento Compromiso Montevideo DTI en el marco de su *Plan Estratégico Institucional 2021-2025*. Allí se establece la visión y compromiso del destino para consolidarse como un DTI, integrando principios de innovación, sostenibilidad, accesibilidad, tecnología y gobernanza. Se busca fortalecer la política pública departamental de turismo mediante acciones concretas que promuevan una gestión turística moderna y participativa. El documento detalla las acciones instrumentadas para avanzar en esta transformación, incluyendo la implementación de tecnologías modernas, la mejora de la accesibilidad y la promoción de la sostenibilidad en el sector turístico. Además, se destaca la importancia de la colaboración entre el sector público, privado y la comunidad para lograr los objetivos propuestos.

Para implementar lo dispuesto en la Ley 18.651, se aprobó el Decreto Reglamentario N.º 79/014 en el año 2014. Este decreto detalla los requisitos técnicos que deben cumplir tanto las nuevas construcciones como las reformas de espacios existentes, ya sean públicos o privados de uso público. Entre otras cosas, se especifican los criterios mínimos para la instalación de rampas, baños accesibles, señalización adecuada y estacionamientos reservados para personas con discapacidad.

Otra norma relevante es la Ley N.º 19.691 de 2018, que regula la inclusión laboral de personas con discapacidad. Aunque se enfoca principalmente en el ámbito laboral, esta ley también establece la obligación de garantizar que los lugares de trabajo sean accesibles, lo que complementa los principios de accesibilidad física y funcional, definidos en la legislación general.

En cuanto a los aspectos técnicos específicos, el Instituto Uruguayo de Normas Técnicas (UNIT) ha desarrollado una serie de normas que sirven como referencia para aplicar los criterios de accesibilidad. Entre ellas se destaca la UNIT 200, que presenta los principios generales de accesibilidad al medio físico.

En el sector del transporte, por normativa vigente tanto las unidades de transporte público como las terminales deben ser accesibles. Las nuevas adquisiciones de vehículos deben incorporar sistemas de accesibilidad, y las infraestructuras existentes deben adaptarse progresivamente. Además, algunas intendencias, como la de Montevideo, han establecido reglamentos locales para complementar las normas nacionales, especialmente en lo que refiere al espacio público y la infraestructura urbana.

Por último, la normativa también abarca la accesibilidad en las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), promoviendo el uso de formatos accesibles, señalización clara, y recursos como el Braille y la lengua de señas para garantizar el acceso equitativo a la información y los servicios digitales. Es de destacar que en Uruguay el acceso a las normativas es gratuito, en un intento de priorizar el bien común y facilitar su acceso a todas las personas, lo cual es un avance frente a otros países donde dichas normativas se cobran para su acceso.

Departamental

En Montevideo, la accesibilidad está regulada tanto por las normas nacionales como por disposiciones específicas de la IM. El objetivo es garantizar el acceso, la circulación y el uso seguro y autónomo de los espacios urbanos y servicios por parte de todas las personas, especialmente aquellas con discapacidad, personas mayores, embarazadas y niños.

Una de las normas más relevantes es la Ordenanza de Accesibilidad para el Diseño Urbano y la Arquitectura, aprobada por la Junta Departamental en 2004, que establece criterios técnicos obligatorios que deben aplicarse en todas las obras nuevas, remodelaciones y adecuaciones de espacios públicos, y edificaciones de uso público. Incluye lineamientos para accesos, circulaciones, rampas, baños accesibles, mobiliario urbano y señalización. El cumplimiento de esta normativa es exigido en los permisos de construcción y habilitación.

En lo que respecta a la vía pública, la normativa exige que las veredas sean continuas, antideslizantes y estén libres de obstáculos. Se deben construir rampas en las esquinas para facilitar el cruce peatonal, con pendientes suaves y superficies texturizadas para advertencia táctil. También se promueve la instalación de señalización accesible, incluyendo franjas guía para personas con discapacidad visual, y señales visuales y sonoras en los cruces semaforizados.

En los espacios públicos como plazas, parques y paseos, la IM ha incorporado criterios de diseño universal que incluyen accesos nivelados, caminos internos accesibles, mobiliario adaptado, juegos infantiles inclusivos, baños accesibles y señalética adecuada. La finalidad es asegurar que todos los ciudadanos disfruten plenamente de estos espacios, sin barreras físicas o comunicacionales.

En cuanto al transporte público, se ha avanzado en la incorporación de ómnibus accesibles, con rampas, espacios reservados para sillas de ruedas y sistemas de información auditiva y visual. Las paradas de ómnibus también están siendo progresivamente adaptadas con plataformas accesibles, señalización táctil y mejor iluminación. Se ha previsto instalar 400 paradas en toda la ciudad.



2. Documentos técnicos

Plan de accesibilidad

El *Plan de Accesibilidad de Montevideo* se elaboró en 2018 y se trata de una estrategia integral impulsada por la IM que pretende garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad mediante la eliminación progresiva de barreras físicas, comunicacionales y actitudinales en el espacio público, el transporte y los servicios municipales. Este plan promueve el diseño universal y los ajustes razonables como principios rectores para lograr una ciudad inclusiva, segura y equitativa para todas las personas.

Guía de implementación de accesibilidad en bodegas

Se trata de una herramienta que brinda pautas concretas para mejorar la accesibilidad en bodegas, impulsando experiencias turísticas inclusivas y de calidad para todas las personas. La guía propone lineamientos para adaptar infraestructuras y servicios, eliminar barreras y capacitar al personal, avanzando hacia un enoturismo más equitativo y sostenible.

[Más información](#)



Guía de implementación de accesibilidad en museos

La Guía de implementación de la accesibilidad para museos es una herramienta práctica para acompañar a las instituciones en la incorporación de criterios de accesibilidad, desde una perspectiva de derechos y mejora continua. Ofrece orientaciones específicas sobre infraestructura, comunicación, atención al público y planificación institucional, con especial énfasis en la inclusión de personas con discapacidad. Este recurso, elaborado en colaboración con diversos actores institucionales, apunta a fortalecer la calidad de la experiencia museística para toda la comunidad.

[Más información](#)



3. Planificación de la accesibilidad

Se han desarrollado e implementado planes y proyectos en los últimos años que abordan la accesibilidad tanto en edificaciones de interés turístico como en los recorridos urbanos que las conectan. Existe un informe de revisión del plan que fue realizado en 2020, y en 2022 se elaboró el documento *Montevideo Avanza en Derechos. El ejercicio de los Derechos Humanos*, elaborado por la Secretaría de Discapacidad que recoge las principales acciones y desafíos en la temática.

En cuanto a los recorridos urbanos, el **Mapa de Accesibilidad de Montevideo** ofrece información georreferenciada sobre espacios públicos y edificaciones con características de accesibilidad. Este mapa permite identificar itinerarios accesibles que conectan diversos puntos de la ciudad, facilitando la movilidad de personas con discapacidad.

Además, el **Proyecto Ciudades Accesibles**, iniciado en 2021, realizó un relevamiento de la accesibilidad de las veredas de la ciudad diferenciado por municipios. Este proyecto sentó las bases para futuras acciones de mejora en la infraestructura urbana.

Más información

Relacionado a la accesibilidad turística, en 2024 se elaboró el **Plan Departamental de Turismo**, que integra la accesibilidad como uno de sus seis ejes estratégicos fundamentales, junto con la gobernanza, tecnología, democratización del acceso al ocio y al turismo, innovación y sostenibilidad. Este enfoque busca garantizar que todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan disfrutar de la oferta turística de la ciudad. El plan establece acciones concretas para mejorar la accesibilidad en infraestructuras turísticas, espacios públicos y servicios, promoviendo la eliminación de barreras físicas y comunicacionales. También se contempla la implementación de tecnologías que faciliten la información y el acceso a los recursos turísticos para personas con discapacidad. La transversalidad del eje de accesibilidad en el plan refleja el compromiso de Montevideo con la inclusión y la equidad en el desarrollo turístico del departamento.

4. Área técnica vinculada a la accesibilidad

Dentro del organigrama de la IM existe la Secretaría de Discapacidad, con equipo de trabajo y presupuesto asignado. Su cometido es consolidar la referencia institucional en el diseño, planificación e implementación de las políticas de discapacidad del departamento de Montevideo, promoviendo la protección integral y la equiparación de oportunidades de las personas con discapacidad y sus familias. La División Turismo trabaja de forma coordinada con la Secretaría para llevar adelante capacitaciones, elaborar herramientas, realizar relevamientos a nivel de usuario, entre otras acciones.

5. Formación en accesibilidad

Tanto la Secretaría de Discapacidad como la División Turismo desarrollan diversas formaciones en accesibilidad dirigidas a los colectivos, a la ciudadanía y a funcionarios.

Como destaque, se menciona la creación del **curso virtual: *Accesibilidad turística con perspectiva de derechos humanos***, realizado por la División Turismo con apoyo de las áreas de Movilidad, Discapacidad y el Centro de Formación de la IM, que lleva 3 ediciones desde el año 2024. Tiene una carga horaria de 30 horas y busca que los participantes adquieran conocimientos sobre el Turismo inclusivo accesible como parte de la cadena de valor del Turismo en general, y que comprendan la importancia de la hospitalidad como diferencial, relevante en toda propuesta turística que se implemente dentro de sus territorios de residencia.

Este curso, así como los otros que se ofrecen por la División Turismo a través del Centro de Formación y Estudios, incluye materiales accesibles: interpretación en LSU, audiodescripciones y lectura fácil, y abordan temas como derechos humanos, comunicación inclusiva y transporte accesible.



6. Gestión de accesibilidad en puntos turísticos

Existe un diagnóstico de accesibilidad elaborado en 2018, previo a la elaboración del *Plan de Accesibilidad*. Se ha complementado con diagnósticos por áreas, realizados por la División Turismo, que abarcan sectores como museos, comisarías, hoteles, centros de salud, bodegas, restaurantes, shoppings, aeropuerto y puerto de Montevideo.

A su vez, existe un inventario de recursos turísticos públicos y privados que se actualiza mensualmente por parte del Servicio de Turismo. La información cubre toda la cadena de valor turística y se visualiza en la web descubrimontevideo.uy y en la guía accesible, también disponible en el sitio web.

7. Participación ciudadana

Montevideo cuenta con espacios formales y activos orientados a la accesibilidad y los derechos de las personas con discapacidad. Entre ellos destacan el **Consejo de Discapacidad**, incorporado por la IM como ámbito de participación y coordinación, y la **Comisión Interdepartamental de Personas con Discapacidad (CIDPD)**, presidida por Montevideo desde julio de 2024, que articula políticas de inclusión a nivel nacional. También se ha conformado la **Mesa de Salud Mental**, desde 2022, que reúne a técnicos, organizaciones sociales, centros de rehabilitación e instituciones vinculadas, junto con representantes políticos y ciudadanos. Todos estos espacios tienen representación de al menos tres sectores clave: técnicos, autoridades políticas y colectivos ciudadanos o vulnerables. En su funcionamiento se incluye el seguimiento de acciones de accesibilidad, como la implementación de planes y el monitoreo de infraestructura urbana e institucional.

8. Incorporación de accesibilidad en llamados y licitaciones públicas

La accesibilidad se considera de forma sistemática en los Pliegos de Condiciones emitidos por la IM, como se evidencia en licitaciones recientes que requieren criterios técnicos específicos para obras accesibles en edificios y espacios públicos. En cuanto a medidas sanitarias, se contemplan aspectos accesibles, especialmente en señalización y comunicación, de acuerdo con la Norma UNIT 200:2021, que exige información perceptible para todos los usuarios

9. Impulso a la oferta accesible

La División Turismo creó el Fondo DTI, un programa de apoyo económico dirigido a empresas que desarrollen oferta turística en la ciudad, con foco en la mejora de la accesibilidad. En cada una de las dos ediciones, realizadas en 2024 y 2025, se apoyaron dos proyectos, promoviendo así una oferta más inclusiva y sostenible.

Por otra parte, el MINTUR otorga reconocimientos a empresas e instituciones que desarrollen buenas prácticas en accesibilidad. Del mismo modo, la CAMTUR realiza anualmente la entrega de los Premios Sol, pensados para reconocer el compromiso del sector con la inclusión y la mejora continua en este ámbito.



10. Sensibilización ciudadana sobre accesibilidad

Montevideo promueve activamente la accesibilidad mediante campañas de sensibilización ciudadana y acciones de visibilización. Un ejemplo destacado es la feria anual *Montevideo Sin Barreras*, que reúne a organizaciones sociales, instituciones y ciudadanía para difundir los derechos de las personas con discapacidad a través de actividades inclusivas, culturales y recreativas. Además, herramientas como la **Credencial Verde** brindan beneficios y acceso preferencial a personas con discapacidad en servicios y eventos, consolidando una política de inclusión integral.

La ciudad se presenta como destino accesible a través de múltiples canales. Posee un **video promocional**, un **folleto turístico accesible** y una **guía de turismo accesible** publicada en su sitio web oficial, donde se releva información sobre alojamientos, transporte, gastronomía y actividades adaptadas. Montevideo ha exhibido sus avances en accesibilidad turística en espacios internacionales como la **Feria WTM en San Pablo**, y se comercializan paquetes turísticos accesibles a través de agencias receptoras. Asimismo, se integran infraestructuras y eventos importantes, como el **Carnaval Inclusivo** y la **Maratón de Montevideo**, adaptada para personas con discapacidad.



Además, desde hace 9 años se viene realizando **Festivo**, un festival itinerante, de carácter nacional e internacional, que se desarrolla a lo largo y ancho del territorio del departamento y que busca adoptar las medidas necesarias para eliminar las barreras sociales, físicas y de comunicación que dificultan el acceso a la vida cultural, garantizando así la accesibilidad para que las personas con discapacidad puedan ejercer su derecho en igualdad de condiciones.

Más información



11. Impulso al desarrollo de la accesibilidad mediante soluciones tecnológicas o innovadoras

Información y Comunicación

En la página oficial del destino se ha incorporado una sección específica de Turismo Accesible que brinda información clara, organizada y útil sobre alojamientos, gastronomía, transporte y actividades adaptadas, facilitando así la planificación de viajes inclusivos.

Además, se ha desarrollado la **webapp Descubrí Montevideo Plus**, que incorpora un chatbot con integración de voz y audio, mejorando la accesibilidad digital y la interacción con el visitante.

En varios lugares de la capital se han instalado cubos informativos, que mediante códigos QR facilitan la información turística adaptada para personas con diferentes tipos de discapacidad. Estos dispositivos ofrecen contenidos en formatos accesibles como audiodescripción, lectura fácil y LSU. Se encuentran ubicados en lugares estratégicos como las oficinas de información turística, el aeropuerto, el Teatro Solís, el Mercado Agrícola, el Hotel Hyatt, la Secretaría de la Discapacidad, el Mirador Panorámico, entre otros.

También se han realizado intervenciones en el Mirador Panorámico: se colocó información en braille con códigos QRs que amplían la información del Mirador en base a audiodescripción y LSU. Esta iniciativa se replicó en el Museo Muhar, donde se agregaron códigos QR que facilitan información a personas con discapacidad visual y auditiva.

Por otra parte, en el marco del *Fondo Destino Turístico Inteligente*, se financió el proyecto **Raíces**. Se trata de una aplicación desarrollada específicamente para personas dentro del espectro autista y sus acompañantes. Su objetivo principal es facilitar una experiencia de visita a museos amena, segura y accesible a través de una pantalla. La app permite realizar recorridos virtuales por los museos Blanes y MUHAR, con contenidos y funcionalidades adaptadas a las necesidades de esta población. Fue desarrollada en conjunto con la Asociación Civil Autismo en Uruguay, lo que garantiza que su diseño responde de forma precisa y respetuosa a las particularidades de las personas con TEA y sus familias.

Más información

Movilidad

Se impulsa el desarrollo de la accesibilidad mediante soluciones tecnológicas que mejoran la movilidad accesible. Una de las herramientas es la **app Cómo Ir**, que permite a los usuarios conocer en tiempo real la tipología de las unidades de transporte que se aproximan a cada parada del sistema de transporte urbano. Esta tipología incluye información sobre unidades con accesibilidad para sillas de ruedas y con accesibilidad universal, facilitando la planificación de los desplazamientos para personas con discapacidad.

Además, el sistema de transporte colectivo de Montevideo ha incorporado una flota creciente de unidades accesibles, identificadas con pictogramas visibles y dotadas de rampas o plataformas elevadoras. La IM también promueve mejoras en la infraestructura urbana, como la adecuación de veredas, rebajes de cordones y cruces peatonales accesibles, integrando estas intervenciones con tecnologías de georreferenciación y sistemas de monitoreo. Estas acciones se complementan con iniciativas de formación para el personal de transporte y la implementación progresiva de señalética inclusiva en espacios públicos, fortaleciendo así una movilidad más equitativa e inclusiva en toda la ciudad.

Ámbito: Implantación de la accesibilidad en el DTI

1. Información

El sitio web descubrimontevideo.uy y la aplicación *Descubrí Montevideo Plus* cumplen con el nivel de conformidad AA de las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG). Además, el sitio del destino dispone de una sección dedicada al turismo accesible con contenidos de lectura fácil, pictogramas y audiodescripción.

Un recurso relevante es la guía de accesibilidad, diseñada para ser clara, con estructuras simples y acompañada de materiales visuales y descargables, lo que facilita su comprensión para una amplia variedad de personas. Además, existe un folleto accesible con información del destino y audiovisuales adaptados, que complementan la atención accesible. En la oficina de turismo se dispone de bucles magnéticos para facilitar la comunicación con personas con discapacidad auditiva.

2. Transporte interurbano

La principal terminal de ómnibus, Tres Cruces, ha adoptado diversas medidas para mejorar la accesibilidad en sus instalaciones, beneficiando principalmente a personas con movilidad reducida. Sus accesos de llegada y regreso son adecuados para personas con movilidad reducida, ya que dispone de rampas y amplia circulación. Las zonas de espera y embarque han sido remodeladas y ampliadas, con espacios cómodos y accesibles. Además, ofrece baños adaptados y la posibilidad de solicitar sillas de ruedas. Sin embargo, la venta de billetes es solo parcialmente accesible, ya que no se especifican adaptaciones en boleterías para personas con discapacidad visual, auditiva o usuarios en silla de ruedas, lo que representa un área a mejorar para garantizar una experiencia inclusiva completa.

3. Transporte público local

Se han implementado paulatinamente diversas medidas para mejorar la accesibilidad en el sistema de transporte público, aunque persisten desafíos en su implementación completa. Las conexiones entre infraestructuras de transporte y principales servicios turísticos son parcialmente accesibles. Si bien existen rutas de transporte público que enlazan áreas clave, la accesibilidad varía según la zona. En cuanto a los itinerarios peatonales, se han realizado esfuerzos para mejorar las veredas, incluyendo la instalación de pavimentos táctiles para personas con discapacidad visual. Del mismo modo, algunas líneas disponen de información acústica.

Respecto a las paradas de transporte público, algunas están siendo renovadas para incluir espacios adecuados para sillas de ruedas y marquesinas que no obstruyan el paso de peatones. Sin embargo, la cobertura de estas mejoras no es uniforme en toda la ciudad. La información sobre líneas, destinos y horarios está disponible a través de la aplicación STM y en algunas paradas. En cuanto al embarque y desembarque, se han incorporado autobuses con piso bajo y rampas para facilitar el acceso, y se han designado espacios interiores reservados para sillas de ruedas y personas con movilidad reducida.

Los recorridos de transporte público cubren una parte significativa de la zona turística de Montevideo, aunque no su totalidad, enfrentando desafíos para lograr una cobertura y funcionalidad completa en todas las áreas y para todas las personas.



En 2024 también se elaboró y disponibilizó un procedimiento de prevención y un marco de actuación a seguir ante situaciones de discriminación, negligencia u omisión en el sistema de transporte público colectivo hacia personas con discapacidad.

[Más información](#)

4. Taxis adaptados

La normativa vigente establece un marco regulatorio para los taxis accesibles, definidos como vehículos aptos para el traslado de personas en situación de discapacidad con dependencia de silla de ruedas. Estos taxis deben priorizar el servicio a personas con discapacidad, aunque también pueden realizar servicios comunes cuando no haya solicitudes pendientes. La IM ha implementado medidas para fomentar la disponibilidad de taxis accesibles, incluyendo subsidios y exoneraciones fiscales. No obstante, a pesar de estas iniciativas, la disponibilidad de taxis accesibles en Montevideo es limitada.



5. Estacionamientos accesibles

La IM ha implementado zonas de estacionamiento reservadas para personas con discapacidad en áreas tarifadas, señalizadas con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA), tanto en señalización vertical como en el pavimento. La normativa UNIT 200:2021 establece que estos espacios deben contar con dimensiones adecuadas para permitir la transferencia y maniobra de sillas de ruedas, así como estar ubicados lo más cerca posible de los accesos peatonales. Además, se requiere la presencia de vados de acceso a la acera o su disposición junto a cruces peatonales equivalentes para garantizar un itinerario accesible.

En 2024 se introdujo un sistema de información para estacionamiento para personas con discapacidad. A través del envío de un mensaje al Whatsapp 099 019 500 con la palabra *estacionamiento SDI*, se recibe un link que direcciona al usuario a la aplicación en la que se identifican lugares disponibles en las proximidades de donde se encuentra la persona.

6. Accesibilidad en playas

Las playas Pocitos y Cerro son las mejores equipadas en relación a la accesibilidad. Incluyen estacionamientos reservados para personas con discapacidad, rampas de acceso conectadas a pasarelas de madera y caminos de goma removibles que llegan hasta la orilla. Además, disponen de baños accesibles y cambiadores, áreas de descanso con sombra y sillas anfibia que facilitan el ingreso al agua para personas con movilidad reducida. Estos servicios son complementados por la presencia de personal capacitado, como guardavidas, que brindan asistencia durante la temporada estival. Otras playas de la ciudad, como Ramírez y Malvín, han incorporado elementos similares, incluyendo pasarelas, baños accesibles y barandas guía, contribuyendo así a un entorno más inclusivo para todos los visitantes.



7. Accesibilidad en espacios naturales

Si bien se han comenzado a diseñar algunas rutas accesibles en espacios naturales aún presentan desafíos, y se necesita una planificación más detallada para garantizar la inclusión de todos los visitantes. De todos modos, el Parque Lecocq está siendo un espacio natural en donde la empresa Senderismo para todos está implementando actividades accesibles con muy buena evaluación por parte de los usuarios, y pretende extender sus acciones al área protegida Humedales de Santa Lucía. También se ha trabajado en mejorar el acondicionamiento accesible en espacios públicos, por ejemplo en el parque Punta Espinillo.

8. Accesibilidad en itinerarios peatonales

Zonas como la Peatonal Sarandí y la Rambla tienen veredas amplias y rampas, facilitando la movilidad de personas con discapacidad. En lo que refiere a los cruces peatonales, se han incorporado mejoras en barrios centrales, extendiendo las esquinas para facilitar el cruce. Sin embargo, persisten dificultades en otros puntos de la ciudad, donde faltan accesos con rampas o el tiempo de cruce es insuficiente.

A modo de ejemplo, se puede mencionar el testeo realizado para la implementación del *Primer circuito para usuarios de sillas de rueda*, donde a lo largo de las peatonales Sarandí y Pérez Castellanos es posible realizar en pleno casco histórico de la ciudad recorridos que engloban propuestas en Museos, Plazas, locales comerciales y gastronómicos, además de puntos de acceso al transporte público en unidades accesibles. Este tipo de propuestas es viable en lugares concretos porque la infraestructura de la ciudad así lo permite.

9. Accesibilidad en mobiliario urbano

La accesibilidad del mobiliario urbano y de los espacios públicos ha sido objeto de atención y mejora, siguiendo la normativa vigente de la IM donde se establece que el diseño y disposición del mobiliario urbano debe garantizar la continuidad e integralidad del itinerario peatonal accesible.

Actualmente están en desarrollo las paradas de ómnibus inteligentes, que incluyen pantallas digitales, puertos de carga para celulares y sistemas auditivos que informan en tiempo real sobre líneas y tiempos de arribo. Estas mejoras facilitan la interacción de todos los usuarios, incluyendo aquellos con discapacidades visuales o auditivas.

Todas las nuevas infraestructuras recreativas generadas por la IM contemplan la accesibilidad, como es el ejemplo del recientemente inaugurado Espacio Modelo, el parque techado más grande de Uruguay, o las nuevas plazas y parques infantiles que contemplan la accesibilidad desde su diseño.

10- Accesibilidad en información turística



El destino tiene cuatro Oficinas de Información Turística, dos de injerencia de la IM, ubicadas en Ciudad Vieja y en el Mirador Panorámico. El Municipio CH dispone de una oficina en la explanada del Punta Carretas Shopping mientras que el MINTUR gestiona la de la Terminal Tres Cruces. Son fácilmente identificables gracias a su señalización y presencia en espacios públicos muy transitados. En general, el acceso físico a estas oficinas es accesible, ya que disponen de rampas y entradas amplias, lo que facilita el ingreso a personas con movilidad reducida. Asimismo, existen puntos de atención adaptados, especialmente en la oficina de Ciudad Vieja, donde se brinda información en formatos accesibles y folletería en braille.

Respecto a la zona de espera y los elementos de interacción, algunas oficinas ofrecen pantallas táctiles y materiales digitales, aunque la accesibilidad de estos dispositivos no siempre está garantizada para personas con discapacidades visuales o motrices. Los puntos de información turística urbana, como paneles o mapas, son en general visibles y están ubicados en espacios turísticos clave, pero no siempre cumplen con los requerimientos de accesibilidad en cuanto a altura, aproximación frontal y legibilidad.

11- Condiciones de accesibilidad para el público en actividades y eventos de gran concurrencia

Las principales salas de teatros y espacios culturales, así como los espectáculos de gran porte organizados por la IM, contemplan zonas accesibles y suelen contar con interpretación de lengua de señas y audiodescripción.

Un ejemplo es el proyecto *Carnaval + Inclusivo*, que tiene como objetivo promocionar y concientizar sobre la inclusión y el acceso a la cultura, en este caso del carnaval, para las personas con discapacidad. En 2021, cuatro conjuntos en el Concurso Oficial de Carnaval adaptaron sus espectáculos a LSU para que sea accesible para la comunidad sorda. Actualmente, el evento garantiza la accesibilidad para la concurrencia al evento con la disposición de rampas, baños accesibles e intérpretes en LSU. Además, el proyecto cuenta con conjuntos de Carnaval que incorporan la interpretación en LSU en su actuación.

A partir de 2024 funciona el servicio de audiodescripción, una herramienta de accesibilidad que permite traducir imágenes a palabras por medio de una narración para que personas ciegas o con baja visión puedan disfrutar del Concurso Oficial de Carnaval.

Más información

Recientemente, el Teatro Solís ha incorporado chalecos vibratorios especiales que permiten a personas con sordera o hipoacusia vivenciar espectáculos artísticos en base a las vibraciones percibidas por el cuerpo, siendo el primer teatro en la región que accede y utiliza esta tecnología.

Más información

Otras experiencias innovadoras vinculadas a la accesibilidad y la inclusión fueron los esfuerzos por parte del SODRE para asegurar la accesibilidad y la inclusión de personas con discapacidad en sus espacios y actividades. Esto incluye la creación de una Comisión de Inclusión y Accesibilidad, la implementación de tecnologías de apoyo y la organización de eventos inclusivos.

Más información

Oportunidades de mejora

Desde la perspectiva del modelo de DTI de SEGITTUR, Montevideo ha mostrado avances muy importantes en el eje de accesibilidad, aunque como en los demás, presenta oportunidades de mejora. Se requiere una mayor integración de criterios de accesibilidad universal en la planificación urbana. Aunque la normativa local contempla elementos como rampas, veredas accesibles o cruces peatonales seguros, su aplicación en el territorio es desigual. Mejorar la accesibilidad del mobiliario urbano, los puntos de cruce y los itinerarios turísticos peatonales resulta esencial para garantizar un entorno inclusivo.

En el ámbito del transporte, es necesario ampliar y adaptar la flota de ómnibus con piso bajo, rampas y espacios reservados, asegurando información visual y sonora en tiempo real en las unidades y paradas. La accesibilidad en infraestructuras clave como la Terminal Tres Cruces o el Puerto de Montevideo debe ser reforzada, especialmente en zonas de espera, embarque y baños. También debe asegurarse que la venta de pasajes, tanto presencial como digital, sea accesible. En lo que respecta a la información turística, se han realizado avances muy significativos, pudiendo mejorarse la accesibilidad de apps y puntos de información física. Del mismo modo, las playas y espacios naturales como el Parque Lecocq han incorporado criterios de inclusión, pero estos esfuerzos deben extenderse a otros espacios naturales. Otro eje fundamental es fortalecer la articulación con el sector privado, promoviendo sellos de calidad turística accesible e incentivos para la mejora de todos los eslabones de la cadena de valor turística.

Conclusión por eje

Montevideo cuenta con iniciativas que demuestran voluntad institucional y avances en infraestructura, movilidad y oferta turística, que lo destacan entre los destinos latinoamericanos. Además, el marco normativo y operativo que impulsa la accesibilidad en la arquitectura, el urbanismo, el transporte y la comunicación contribuye para ello. A través de la combinación de normativa técnica y políticas públicas activas, se avanza hacia una ciudad más inclusiva y amigable para todas las personas.

Sin embargo, persisten desafíos considerables vinculados a la homogeneización de criterios de accesibilidad universal, la implementación normativa y la integración de tecnologías inclusivas. La fragmentación en la aplicación de medidas accesibles limita la experiencia turística de personas con discapacidad y pone de manifiesto la necesidad de una planificación más estratégica, transversal e intersectorial que incorpore el diseño universal como eje estructurante del desarrollo turístico.

En este contexto, las oportunidades de mejora deben orientarse al fortalecimiento de políticas públicas inclusivas, al fomento de la innovación tecnológica accesible y a la articulación efectiva entre el sector público y privado. La incorporación de indicadores específicos, la evaluación continua de servicios y la capacitación en accesibilidad para los actores del ecosistema turístico son pasos fundamentales. Alcanzar una accesibilidad plena no solo constituye un derecho, sino que representa una condición indispensable para que Montevideo se posicione de forma competitiva y sostenible en el escenario turístico internacional, garantizando una experiencia equitativa, segura y autónoma para todas las personas.

Asimismo, la ciudad ha puesto en marcha acciones relevantes de participación y concientización ciudadana, incorporando el tema de la accesibilidad en la agenda pública. Mediante procesos de capacitación, campañas de visibilización y encuentros de trabajo con asociaciones y representantes de los colectivos de personas con discapacidad, se ha buscado construir una visión compartida basada en el diálogo y el reconocimiento de las diversas necesidades. Estas instancias han permitido recoger insumos fundamentales para orientar las políticas hacia una mejora real en la experiencia de todos los visitantes. En este sentido, el destino no solo ha reconocido la importancia del derecho al turismo accesible, sino que ha trazado un camino con acciones previstas que consolidan una perspectiva de accesibilidad sostenida, participativa y alineada con los estándares del modelo de inteligencia turística.

Eje: Sostenibilidad

Ámbito: Planificación y gestión de la sostenibilidad turística

1. Evolución de los ODS en destino

Desde 2019, Montevideo se comprometió a alinear sus políticas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) mediante la suscripción de la Declaración Voluntaria de Revisiones Locales y la presentación anual de Informes Locales Voluntarios ante la ONU.

Cada informe aborda distintos ODS:

- 2020: Igualdad de género (ODS 5), agua limpia (ODS 6), reducción de desigualdades (ODS 10), ciudades sostenibles (ODS 11) y alianzas (ODS 17).
- 2022: Educación de calidad (ODS 4), igualdad de género (ODS 5), vida submarina (ODS 14) y ecosistemas terrestres (ODS 15).
- 2023: Agua limpia (ODS 6), energía asequible (ODS 7), industria e innovación (ODS 9) y ciudades sostenibles (ODS 11).
- 2024: Fin de la pobreza (ODS 1), hambre cero (ODS 2), acción climática (ODS 13) y paz e instituciones sólidas (ODS 16).

Asimismo, Montevideo tiene una comisión interna para impulsar la Agenda 2030, y desde el año 2022 trabaja en sensibilización, intercambio de experiencias y creación de indicadores territoriales mediante Sistemas de Monitoreo Local (SML).

2. Planificación de líneas estratégicas/acciones en materia de sostenibilidad turística

El *Plan Departamental de Turismo* (edición 2024) establece los lineamientos estratégicos para el desarrollo turístico sostenible en Montevideo. Este documento contempla acciones orientadas a la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica del turismo.

Asimismo, el *Plan de Acción* complementa dicha planificación, especificando actividades concretas, plazos, responsables y resultados esperados, alineados con los objetivos estratégicos del plan departamental. La ejecución de estas acciones se financia con el presupuesto anual asignado a la División Turismo, así como con recursos y herramientas disponibles desde la IM.

Para la elaboración de este plan se llevaron a cabo audiencias públicas en los ocho municipios y reuniones de validación con actores e instituciones clave del sector turístico, tanto público como privado. El objetivo fue involucrar a los actores turísticos de Montevideo y a la ciudadanía, incentivándolos a contribuir con sus opiniones y sugerencias sobre el plan.



Para su difusión se utilizaron distintos canales de comunicación, incluyendo el correo electrónico de la División Turismo, la cuenta de la red social X del destino, el foro y el boletín institucional.

3. Otros planes o instrumentos específicos para el desarrollo sostenible

La IM elaboró el *Plan de Acción Climática* (edición 2024) en donde se especifica un marco estratégico con horizontes al 2025, 2030 y 2050, integrando acciones ya en marcha. Fue diseñado de forma participativa desde 2022, alineado con la Política Nacional de Cambio Climático, las Contribuciones Determinadas a nivel nacional y la estrategia de adaptación climática. El plan organiza 46 medidas en cuatro ejes: **Mitigación** (19 acciones en residuos, energía, movilidad y arbolado), **Ecosistémico** (11 acciones en suelos, agroecología, biodiversidad), **Resiliencia** (8 acciones en infraestructura, salud y gestión de riesgos) y **Compromiso** (8 medidas de participación ciudadana y alianzas institucionales)--.

Más información

Otro instrumento específico elaborado por la División Turismo que plantea acciones para alcanzar un desarrollo sostenible en el territorio montevideano es la **Guía para planificar Productos Turísticos Responsables**, en donde se incluye un apartado específico sobre certificaciones de sostenibilidad.

4. Legislación específica para el patrimonio natural y cultural

Existe legislación específica para la protección del patrimonio natural y cultural, recogida en el Digesto Departamental, especialmente en el Volumen IV: Ordenamiento Territorial, Desarrollo Sostenible y Urbanismo. Este volumen señala normas sobre inventarios patrimoniales (edificios, áreas, zonas), zonificación, regulaciones urbanísticas y protección de bienes, rurales o urbanos.

También complementan el marco legal las Comisiones Especiales Permanentes de Áreas Patrimoniales, que son órganos de la IM que integran representantes públicos, vecinos, instituciones culturales, académicas y gremiales. Su función es asesorar, evaluar y decidir sobre proyectos en zonas patrimoniales, asegurando la participación ciudadana en la gestión patrimonial.

Un ejemplo destacable es la Comisión Especial Permanente de Ciudad Vieja, creada en 2019 por decreto (y con antecedentes desde 1982), que asesora en catálogos, autorizaciones de obras y restauraciones en esa área. Existen comisiones similares para Pocitos, Prado, Carrasco–Punta Gorda, Peñarol, Colón y Montevideo rural, entre otras.

La IM, a través de su Unidad de Protección del Patrimonio, es quien coordina estas comisiones, actualiza normativas, gestiona permisos de construcción en régimen patrimonial, supervisa inventarios y difunde los valores patrimoniales.

5. Planificación urbanística y ordenamiento territorial del destino adaptado a los principios de sostenibilidad

Montevideo cuenta con un sólido marco de planificación urbanística y ordenamiento territorial que se articula en torno al Digesto Departamental, Volumen IV: Ordenamiento Territorial, Desarrollo Sostenible y Urbanismo, un instrumento estructurante que organiza el uso y desarrollo del territorio departamental. Este marco normativo se complementa con el *Plan de Ordenamiento Territorial* (Plan Montevideo) aprobado en 1998, el cual ha sido actualizado mediante diversos planes específicos en los últimos años, adaptándose a las nuevas realidades del territorio y reforzando la protección del patrimonio cultural, histórico, arquitectónico y paisajístico. Cabe destacar la actualización parcial de las Directrices Departamentales realizada en 2024, que incluyó una revisión del contexto territorial, la definición de principios y objetivos, y lineamientos específicos sobre usos del suelo, componentes territoriales y territorios estratégicos de actuación.

Todos estos planes y directrices están disponibles públicamente en la web de la IM, lo cual garantiza la transparencia y el acceso a la información por parte de la ciudadanía. Allí se presentan los planes vigentes, las actualizaciones, y sus respectivos fundamentos técnicos y normativos.

[Más información](#)

En lo que tiene que ver con la participación pública, se promueven instancias como audiencias públicas y puestas de manifiesto en cada etapa de revisión o formulación de planes, de acuerdo al compromiso institucional con los procesos participativos y con la incorporación de la visión de la comunidad en la toma de decisiones.

Asimismo, los procesos de planificación han estado acompañados por estudios ambientales estratégicos, como el *Informe Ambiental Estratégico*, disponible en el sitio oficial, y también por estudios de paisaje asociados a planes específicos como el *Plan del Arroyo Pantanoso* (2020), que apunta a una transformación profunda del entorno y mejora de la calidad de vida. Este plan incluye documentos justificativos, técnicos y de contexto ambiental y paisajístico.

Finalmente, la clasificación de nuevos suelos urbanos y urbanizables se encuentra alineada con la *Estrategia Territorial* definida por las directrices departamentales, reflejando una visión sostenible del crecimiento urbano. Esta adecuación se observa especialmente en las actualizaciones recientes, que establecen criterios claros para la planificación del uso del suelo en función de variables sociales, ambientales, paisajísticas y culturales, como queda evidenciado en el Inventario Patrimonial del Centro de Montevideo y Áreas de Proximidad, elaborado a finales de 2024.

6. Movilidad urbana sostenible



Montevideo tiene una planificación orientada a la movilidad urbana sostenible, expresada en diversas estrategias y políticas que, si bien no se condensan en un único documento denominado Plan de Movilidad Urbana Sostenible, abarca acciones concretas en transporte público, infraestructura peatonal y ciclista, y movilidad eléctrica.

El sistema de **transporte público** de Montevideo incluye líneas de buses que conectan con los principales puntos turísticos de la ciudad, con información en tiempo real disponible para los usuarios. También existe un servicio específico de bus turístico, que recorre una amplia variedad de atractivos y zonas de interés, lo que facilita el desplazamiento de visitantes y contribuye a una experiencia turística integrada. No obstante, aún hay margen de mejora en cuanto a la incorporación sistemática de información turística en las paradas y paneles interactivos.

Respecto a la **movilidad ciclista**, la ciudad ofrece una red de carriles bici de considerable extensión, que conecta diferentes barrios y zonas, aunque todavía se encuentra en desarrollo su integración con el resto del sistema de transporte urbano.



En términos de movilidad sustentable, el porcentaje de **autobuses públicos de bajas emisiones y eléctricos** todavía es bajo en relación con el total de la flota, como se detalla en informes recientes de la IM. Sin embargo, se han iniciado esfuerzos para incorporar vehículos más eficientes energéticamente, en línea con compromisos ambientales nacionales y locales. A esto se suma una infraestructura creciente de **puntos de recarga de coches eléctricos**, distribuidos estratégicamente en varias zonas de la ciudad.

Por último, actualmente Montevideo no cuenta con un **servicio público de alquiler de bicicletas** para circulación urbana. No obstante, existe una iniciativa privada en asociación con la IM dentro del parque Lecocq, que ofrece alquiler de bicicletas y equipamiento eléctrico con tarifas diferenciadas para turistas y residentes. A pesar de estar limitado al entorno del parque, este servicio representa un modelo de cooperación público-privada que podría escalar en el futuro hacia un sistema urbano más amplio.

7. Gestión Sostenible de Recursos Turísticos

Existe un **inventario** completo de los recursos naturales y culturales del departamento, en un repositorio digital de uso interno con visualización pública a través del *Planificador Inteligente de Visitas*. Este inventario incluye paisajes urbanos y naturales, ecosistemas costeros, áreas verdes, infraestructura patrimonial y oferta cultural, organizados territorialmente y vinculados al sistema de planificación turística de Montevideo.

Las **playas** —uno de los principales recursos naturales turísticos de Montevideo—, cuentan con estudio de impacto ambiental como condición para obtener y mantener su certificación de calidad. Además, se realiza un monitoreo continuo para verificar que la actividad en el recurso no exceda los parámetros ambientales establecidos.

Por otra parte, los principales actores institucionales, recursos costeros, culturales y emprendimientos con impacto turístico están progresivamente integrando estándares y sellos de calidad y sostenibilidad. Ejemplo de ello es la implementación del **Sello Montevideo Más Verde – Edición Turismo**, que reconoce a empresas y emprendimientos turísticos comprometidos con prácticas sostenibles en aspectos como la eficiencia energética, manejo de residuos, accesibilidad y buenas prácticas ambientales. Este sello promueve la mejora continua del sector turístico local en materia de sostenibilidad y ha tenido dos ediciones, una en 2023 y otra en 2024.

8. Indicadores de sostenibilidad en destino

Se dispone de un sistema de indicadores de sostenibilidad aplicado al destino turístico, enmarcado en la **metodología de DTI** desarrollada por SEGITTUR, la cual incluye indicadores específicos en sostenibilidad, junto con otros ejes como gobernanza, innovación, tecnología y accesibilidad. Montevideo superó el 80 % de cumplimiento y fue reconocido como DTI en 2025, convirtiéndose en el primer destino de Uruguay en alcanzar ese estándar. El sistema se actualiza periódicamente, con evaluaciones continuas y avances reportados en 2023, 2024 y 2025, lo que demuestra un proceso activo de mejora y monitoreo. Además, los resultados y avances del sistema de indicadores se publican en el sitio web de la IM a través de informes, noticias institucionales y documentos de planificación, asegurando transparencia y acceso público a la información.

La IM dispone de **Montevidata**, un sistema de datos abiertos y actualizados permanentemente, que forma parte de la web oficial de la IM. Esta plataforma incluye el **Observatorio Ambiental**, donde se difunden indicadores clave vinculados a la sostenibilidad del territorio, como calidad del aire, del agua, gestión de residuos, áreas verdes, entre otras. Montevidata se encuentra enlazado desde el Observatorio Turístico del destino, lo que permite articular la información ambiental con la planificación y gestión turística.

9. Contribución del gasto turístico a la sostenibilidad

La IM definió implementar una tasa turística a los establecimientos hoteleros e inmuebles de uso turístico que se encuentren en el Registro de Prestadores de Servicios Turísticos del MINTUR, y aquellos que se incorporen a posterior de la entrada en vigencia de la reglamentación, que fue promulgada en diciembre de 2024, según el Decreto Departamental N.º 38.989.

En su artículo primero la tasa define: Los fondos son administrados por la División Turismo a través de una cuenta extra-presupuestal que la IM crea a tales efectos, denominada Fondo de Sostenibilidad Turística. Los ingresos del Fondo de Sostenibilidad Turística serán destinados a financiar inversiones y servicios con fines turísticos, definidos en el Plan Departamental de Turismo para Montevideo y sus subsiguientes Planes Anuales de Acción, así como contribuir a la implementación de la estrategia de Montevideo como Destino Turístico Inteligente y asistir al sector turístico en caso de crisis.

El Fondo de sostenibilidad turística financiado por la tasa permite la ejecución de un plan de trabajo más amplio al incrementar el presupuesto adjudicado por la Administración Central a la División Turismo. Las decisiones en relación al uso del fondo son presentadas, discutidas y definidas en el marco del Consejo Departamental de Turismo, que fue creado en mayo de 2024.

10. Marketing para un turismo sostenible

El destino Montevideo realiza acciones activas de comunicación y promoción para desarrollar y difundir productos y servicios sostenibles, en el marco de su estrategia integral *Montevideo Más Verde*, impulsada por la IM. Esta estrategia, disponible en el sitio web oficial, articula políticas ambientales, turísticas y sociales, y se comunica de forma continua a través de redes sociales institucionales, el newsletter oficial y el diario ABC, tanto en formato digital como impreso. Como parte de esta estrategia, se creó el **Sello Montevideo Más Verde**, que reconoce a emprendimientos comprometidos con la sostenibilidad, promoviendo su visibilidad y valoración por parte de residentes y visitantes.



La información sobre productos y servicios sostenibles está disponible en los principales canales de comunicación del destino, incluyendo la web turística descubrimontevideo.uy, donde se promueven experiencias sostenibles diferenciando claramente a estos prestadores. Asimismo, la División Turismo distribuye el folleto **Consejos para un viajero responsable**, disponible en español, inglés y portugués, reforzando el compromiso con un turismo consciente. Esta comunicación multicanal y accesible fortalece la visibilidad de las propuestas sostenibles y educa al visitante en prácticas responsables.

11. Normativa vinculada con la gestión y la conservación del patrimonio cultural y natural

Se dispone de un marco normativo específico para la gestión y conservación del patrimonio cultural y natural, establecido en el Digesto Departamental, Volumen IV. En particular, el Libro II sobre Ordenamiento Territorial y Desarrollo Sostenible incluye normas aplicables tanto a suelo rural como urbano. El Título VII regula las áreas en régimen patrimonial rural, mientras que el Título V establece las disposiciones sobre el régimen patrimonial en suelo urbano, garantizando la protección del valor histórico, cultural, paisajístico y ambiental del territorio. Estas normas son de aplicación directa en el destino y están disponibles para consulta pública en la web oficial: [Digesto Normativo Montevideo](#).

El Fondo de sostenibilidad turística financiado por la tasa permite la ejecución de un plan de trabajo más amplio al incrementar el presupuesto adjudicado por la Administración Central a la División Turismo. Las decisiones en relación al uso del fondo son presentadas, discutidas y definidas en el marco del *Consejo Departamental de Turismo*, que fue creado en mayo de 2024.

12. Programas de apoyo económico a la gestión sostenible medioambiental y social de las pymes turísticas

A nivel **nacional**, existe la **Ley N° 16.906 - Promoción de inversiones**. La Comisión de Aplicación de la Ley de Inversiones (COMAP) está conformada por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), el Ministerio de Industria, Energía y Minería (MIEM), el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), el MINTUR, el Ministerio de Ganadería, Agricultura y Pesca (MGAP), y la Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP). Asesora al Poder Ejecutivo a los efectos de otorgar beneficios tributarios a aquellos proyectos de inversión en bienes muebles destinados a la actividad de la empresa.

Para que un proyecto sea aprobado por la COMAP debe comprometer determinadas metas y objetivos relacionados con los siguientes indicadores: generación de empleo, aumento de exportaciones, descentralización, tecnologías limpias, indicador sectorial e investigación, desarrollo e innovación.

El grado de compromiso respecto al indicador de investigación, desarrollo e innovación es evaluado por ANII desde 2008. Las empresas cuyos proyectos de inversión que son aprobados por la COMAP acceden a determinados beneficios fiscales, siendo el más destacado el beneficio en IRAE, que podría estar entre el 30% y el 100% de la inversión total.

A nivel **departamental**, se destacan algunas herramientas que implementa la IM:

Fondo DTI: programa de apoyo financiero y técnico dirigido a emprendimientos, empresas y asociaciones del sector turístico del departamento, que promueve acciones en cuatro ejes estratégicos: sostenibilidad, tecnología, innovación y accesibilidad, con el objetivo de mejorar la competitividad del destino, diversificar la oferta, fomentar la igualdad de oportunidades y generar empleo. Además del monto financiero, el proceso incluye asistencia técnica, rendición de cuentas y seguimiento especializado por parte de la División Turismo de la IM.

Incentivos fiscales a empresas que generen nuevos puestos de trabajo para mujeres mayores de 45 años, personas trans, con discapacidad, migrantes y/o afrodescendientes. El beneficio consiste en un crédito fiscal equivalente al 10 % del salario nominal mensual de cada persona contratada, acreditado trimestralmente en tributos municipales (como contribución inmobiliaria o tasa general). Para acceder, las empresas deben demostrar el aumento real de personal, no haber realizado despidos ni enviado personal al seguro de paro en los seis meses previos (salvo por notoria mala conducta), y cumplir con el pago de salarios y aportes sociales según la normativa vigente.

Subsidios al recambio de taxis a combustión por eléctricos: los nuevos permisos se han ofrecido a precios subsidiados para promover la incorporación de la nueva tecnología, estos permisos son exclusivamente para vehículos 100% eléctricos. Lo recaudado se destina a subsidiar el recambio de vehículos a combustión por eléctricos.

13. Interacción entre visitantes y residentes

Montevideo desarrolla múltiples acciones turísticas orientadas a la participación activa de la población local, combinando propuestas recreativas, culturales y educativas. Entre ellas se destacan los paseos por el día y paseos temáticos, organizados por la División Turismo, que tienen como objetivo promover el conocimiento del patrimonio y los espacios turísticos de la ciudad por parte de sus habitantes.

A su vez, en los barrios y municipios se difunde regularmente la agenda recreativa para residentes a través del *Semanario ABC*, una publicación de distribución gratuita con páginas dedicadas a la promoción del turismo local.

La ciudad también es escenario de eventos de alto valor turístico y cultural que involucran a toda la comunidad. Entre ellos destacan el Carnaval en el Teatro de Verano, el Desfile de Llamadas en el barrio Palermo, que celebra el candombe como Patrimonio Mundial de la Humanidad, así como espectáculos masivos como fueron Montevideo Late (con entrada gratuita), el festival Acá Estamos (con entradas subvencionadas) y la tradicional Criolla del Prado, que incluye actividades para todos los públicos. Estas iniciativas refuerzan el vínculo entre turismo y ciudadanía, fomentando la apropiación del espacio público y el disfrute de los bienes culturales.

Asimismo, se implementan beneficios para facilitar el acceso de los residentes a los recursos turísticos, como la Tarjeta Dorada, que otorga descuentos a personas mayores de 60 años, y la Credencial Verde, destinada a personas con discapacidad, ambas con acceso a descuentos en actividades de turismo, recreación, cultura, transporte, entre otros rubros.

La Asociación Turística de Montevideo tiene dos iniciativas anuales a resaltar:

Montevideo Más Paseos: durante el mes de marzo de cada año, los socios de la ATM ofrecen una extensa agenda de recorridos temáticos, combinando actividades guiadas gratuitas o subvencionadas para descubrir la ciudad desde múltiples perspectivas: arquitectónica, patrimonial, rural, vitivinícola, tango, candombe, entre otras. Su propósito es incentivar la asociatividad entre prestadores, impulsar la economía local y promover una apropiación del territorio por parte de residentes, con ediciones que se repiten año tras año y una feria propia para exhibir las propuestas.

Montevideo Más Museos: convoca a más de 40 museos, salas de exposición y espacios culturales del destino durante el mes de mayo, en conmemoración del Día Internacional de los Museos (18 de mayo). A través de difusión masiva, agenda especial y bonificaciones, se busca promover el mayor acceso a la cultura, tanto de residentes como de turistas.

Montevideo Más Museos: convoca a más de 40 museos, salas de exposición y espacios culturales del destino durante el mes de mayo, en conmemoración del Día Internacional de los Museos (18 de mayo). A través de difusión masiva, agenda especial y bonificaciones, se busca promover el mayor acceso a la cultura, tanto de residentes como de turistas.



Otras iniciativas

Museos en la Noche es un evento cultural que se celebra anualmente en Uruguay desde 2005, en el que por una noche transforma a los museos y centros culturales en espacios de encuentro y disfrute colectivo. En Montevideo, esta iniciativa reúne a decenas de instituciones que abren sus puertas en horario nocturno con entrada libre, ofreciendo una programación especial que incluye visitas guiadas, espectáculos musicales, muestras temporales y actividades interactivas. La propuesta busca democratizar el acceso a la cultura, fomentar la apropiación ciudadana del patrimonio y visibilizar el rol de los museos como espacios vivos, inclusivos y contemporáneos. Cada edición congrega a miles de visitantes y se consolida como una de las acciones de mediación cultural más relevantes del calendario turístico y educativo de la ciudad.

La Noche de las Librerías es un evento cultural que transforma a Montevideo en un escenario de lectura durante una noche especial durante la cual las librerías abren hasta pasada la medianoche y ofrecen una variada oferta de actividades: presentaciones de libros, encuentros con autores, lecturas, música en vivo, cine al aire libre, descuentos especiales y talleres. La noche se convierte así en una fiesta literaria que intenta fomentar el hábito de lectura y fortalecer los espacios urbanos vinculados al libro y la cultura.

La Noche de los Templos es un evento anual que invita a la ciudadanía y visitantes a recorrer de forma nocturna una diversidad de templos de distintas confesiones (católica, evangélica, valdense, judía, yoruba, entre otras) distribuidos por distintos barrios de Montevideo. Cada templo participante ofrece recorridos culturales con conciertos de corales, exposiciones, charlas y gastronomía, promoviendo así el patrimonio histórico, arquitectónico y religioso de la ciudad.

14. Concienciación sobre la sostenibilidad turística entre residentes y visitantes

Recorridos de sensibilización y concientización ambiental: desde la División Turismo se han promovido paseos temáticos donde se subrayan las características ambientales a fin de promover su preservación y cuidado.

Recorridos realizados: *Nuestros parques, nuestro futuro; Promoviendo el cuidado de nuestra tierra, Turismo e Inversiones verdes, Ruta de la Basura*, entre otros.

Talleres de turismo con perspectiva ambiental: La División Turismo, en colaboración con el Laboratorio de Innovación de la Escuela Superior de Gastronomía, Hotelería y Turismo y la Unidad Socio Ambiental de la IM, organizaron una serie de actividades educativas centradas en el turismo sostenible. Los talleres abordaron el análisis de ejemplos de sostenibilidad en hotelería, gastronomía y recorridos turísticos, y se complementaron con una salida de campo que permitió a los participantes visitar sitios emblemáticos de la zona oeste de Montevideo, como el Parque Deborah Céspedes, el pueblo Santiago Vázquez, los Humedales del Río Santa Lucía y el Parador del Parque Punta Espinillo. Durante estas visitas se discutió sobre la evolución de los espacios, la importancia de los servicios ecosistémicos y las buenas prácticas medioambientales en el ámbito turístico.

Ámbito: Conservación, mejora y recuperación del Patrimonio Cultural

1. Protección del patrimonio cultural

Montevideo cuenta con diversas figuras de protección del patrimonio cultural, gestionadas a través de la Unidad de Protección del Patrimonio de la IM, una dependencia municipal dedicada específicamente a la identificación, conservación y puesta en valor del patrimonio urbano, arquitectónico y cultural de la ciudad. Las bases normativas que regulan estas figuras están contempladas en el Digesto Departamental, donde se establece el régimen patrimonial aplicable y las distintas categorías de protección. Estas normativas permiten evaluar los usos y actividades en suelo urbano, y exigen estudios de impacto territorial para garantizar una adecuada gestión del patrimonio en el desarrollo urbano de Montevideo.

2. Diseño, construcción y protección del patrimonio y del paisaje

Montevideo cuenta con una normativa clara y detallada que regula la tipología arquitectónica local y establece restricciones para garantizar que las nuevas construcciones respeten las características urbanas y patrimoniales de cada zona. Esta normativa se encuentra en el Digesto Departamental, allí se incluyen disposiciones que regulan tanto el suelo urbano como el rural, con énfasis en el régimen patrimonial y las figuras de protección aplicables. Estas normas aseguran la conservación del carácter arquitectónico y cultural de distintas áreas de la ciudad, mediante instrumentos de planificación urbana que integran criterios patrimoniales.

Una de las zonas protegidas por normativa específica es la Ciudad Vieja, el casco histórico de Montevideo, que posee un tratamiento normativo particular en el marco del Decreto Departamental N° 30.565. En este se establecen normas específicas que rigen la conservación del patrimonio arquitectónico, la regulación de intervenciones edilicias y el control de alturas y fachadas. Este enfoque está complementado por un Inventario Arquitectónico y Urbanístico que documenta el valor patrimonial de cada edificio, disponible en línea con mapas interactivos que permiten visualizar y categorizar los inmuebles según su nivel de protección.



Además, el destino dispone de normativa sobre el impacto de instalaciones e infraestructuras, también enmarcada en el Digesto Departamental, que establece la obligatoriedad de realizar un Estudio de Impacto Territorial para evaluar los efectos de nuevos proyectos sobre el entorno urbano y patrimonial. Esta herramienta normativa busca que las nuevas infraestructuras se integren adecuadamente con el paisaje construido y respeten los valores culturales del territorio.

3. Inventario y plan de actuación para la conservación del patrimonio histórico-artístico

A nivel nacional, la Comisión del Patrimonio Histórico, Artístico y Cultural de la Nación, creada por la Ley N.º 14.040, establece un marco general para la preservación del patrimonio.

A nivel departamental, la IM, a través de su Unidad de Protección del Patrimonio, desarrolla y aplica políticas específicas en dicha materia. Esta dependencia gestiona diversos inventarios patrimoniales, entre los que se destacan los de la Ciudad Vieja y el recientemente actualizado Inventario del Patrimonio del Centro y áreas de proximidad, que incorpora más de 4.800 padrones, muchos de ellos catalogados con alto valor patrimonial.

Además, Montevideo cuenta con un plan de acción patrimonial estructurado, que se ha desarrollado a lo largo de más de 40 años. Este plan forma parte del marco legal del *Plan de Ordenamiento Territorial* y está compuesto por diversos *Planes Especiales de Ordenación, Protección y Mejora*, como el de Ciudad Vieja (Decreto N.º 30.565), así como otros en distintas fases de desarrollo para barrios como Ciudad Vieja, 18 de Julio, Barrio Sur, Carrasco y Punta Gorda, Prado, Pocitos, Reus al Norte, Colón, Villa Colón, Lezica y Pueblo Ferrocarril.

La política patrimonial incluye estímulos concretos, como exoneraciones tributarias, subsidios y préstamos para rehabilitación de inmuebles, y programas innovadores como Patrimonio en los barrios, que busca construir una visión compartida del valor patrimonial desde el reconocimiento comunitario.

[Más información](#)



4. Iniciativas de recuperación del patrimonio cultural

Montevideo impulsa una diversidad de iniciativas orientadas a la preservación, conservación y recuperación del patrimonio cultural, con el objetivo de integrarlo activamente como recurso turístico.

Una de ellas es *Latido Afro*, iniciativa impulsada por la División Turismo con apoyo de la Secretaría de Equidad Étnico Racial y Poblaciones Migrantes. Se trata de un circuito autoguiado que recorre los barrios Sur y Palermo en torno a la cultura afrodescendiente, incluyendo elementos del *candombe*, declarado Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad por la UNESCO.

En el caso de la Ciudad Vieja, uno de los barrios con mayor concentración de bienes patrimoniales y actividad turística, en 2024 se implementó el Área de Promoción Patrimonial, mediante un decreto que estimula la inversión privada a través de exoneraciones tributarias, fomento a obras de rehabilitación y promoción de actividades comerciales en el espacio público, especialmente gastronómicas.

A nivel edilicio, el destino posee un *Programa de Rehabilitación de Fachadas* en zonas centrales como Centro, Aguada, Cordón, Ciudad Vieja, y los barrios Sur y Palermo. Este programa brinda apoyo económico para la recuperación de fachadas y contribuye a preservar la identidad visual de las áreas históricas.

En 2024 también se realizaron intervenciones puntuales en inmuebles y espacios públicos de alto valor patrimonial con fines turísticos, como la Casa Natal de Artigas, la restauración del edificio del Banco República para convertirlo en sede del Museo del Gaucho y la Moneda, la puesta en valor de la Rosaleda del Prado, y la restauración del Puente Buschental. Estas acciones refuerzan el compromiso del gobierno local con el patrimonio como motor de identidad, cohesión social y atractivo turístico sostenible.



5. Fomento y protección de los recursos culturales locales

Existe una nutrida agenda de eventos centrados en la cultura local, muchos de ellos con fuerte arraigo comunitario y proyección turística. La ciudad organiza anualmente diversas actividades que celebran y difunden las expresiones culturales más representativas de su identidad, combinando tradiciones patrimoniales con propuestas contemporáneas y de participación ciudadana.

Dentro de la agenda de fiestas con fuerte perfil turístico, el Carnaval es su expresión más significativa. Este conjunto de eventos es organizado por la Gerencia de Festejos y Espectáculos de la IM, en coordinación con diversas asociaciones culturales y vecinales. El Carnaval comienza oficialmente con el **Desfile Inaugural**, que se realiza sobre la avenida 18 de Julio y reúne obligatoriamente a todos los conjuntos que participarán del Concurso Oficial. Además del desfile en sí, se organiza un concurso específico con jurado profesional y premios monetarios. Este evento convoca a unas 10.000 personas y participan aproximadamente 1.500 artistas.

Al día siguiente se celebra el **Desfile de Samba**, también sobre la avenida principal, aprovechando la infraestructura montada. Es la mayor expresión departamental de esta modalidad artístico-cultural, en colaboración con la Asociación de Directores de Escuelas de Samba del Uruguay (ADESU). Se organiza un concurso específico, con jurado y premios. Participan unos 700 artistas y asisten cerca de 7.000 personas.

Una de las manifestaciones más emblemáticas es el **Desfile de Llamadas**, que se desarrolla en los barrios Sur y Palermo, sobre la calle Isla de Flores. Este evento celebra el Candombe, declarado Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad por la UNESCO. Se produce con el apoyo de AUDECA y DAECPU, e incluye un concurso que premia a los mejores conjuntos y actuaciones. Se estima una concurrencia de 30.000 personas y la participación de 5.000 artistas, lo que lo convierte en uno de los eventos más multitudinarios y significativos del calendario cultural de Montevideo.

Otro pilar del Carnaval es el **Concurso Oficial**, que se lleva a cabo en el Teatro de Verano Ramón Collazo desde el Desfile Inaugural hasta mediados de marzo. Este concurso es producido por DAECPU con apoyo logístico y normativo de la IM. A lo largo del evento, asisten más de 150.000 espectadores y participan alrededor de 1.500 artistas. Los ingresos generados se utilizan para financiar premios y otras actividades del Carnaval, incluyendo fondos para escenarios barriales y las llamadas.

Para mantener viva la tradición carnavalesca en los barrios, existen programas como los **Escenarios Populares y Escenarios Móviles**. Los primeros son gestionados por vecinos de forma honoraria, nucleados en una red coordinada con los municipios, mientras que los móviles son producidos directamente por la IM. Ambos espacios permiten la actuación de conjuntos y tienen acceso gratuito, alcanzando un público de aproximadamente 35.000 personas y contando con la participación de unos 1.500 artistas.

Por último, los **Corsos Barriales** son organizados en conjunto con comisiones vecinales y municipios. Cada corso cuenta con un reglamento común, jurados elegidos por los vecinos y premiaciones a las mejores presentaciones. Este evento logra convocar a 20.000 personas y moviliza a unos 500 artistas. En su conjunto, todas estas fiestas representan una propuesta cultural y turística de alto impacto, que fortalece la identidad local y dinamiza la actividad turística en Montevideo.



Otro ejemplo a destacar es el Día del Patrimonio, una celebración nacional en la que Montevideo juega un rol protagónico con una vasta programación que se despliega por toda la ciudad, incluyendo espacios emblemáticos del centro y actividades descentralizadas en los distintos barrios, lo que fortalece el acceso y la apropiación del patrimonio cultural por parte de toda la ciudadanía.

Además, cada año el destino publica una agenda cultural en tres idiomas, lo que demuestra una clara orientación hacia el visitante internacional y la difusión del acervo cultural montevideano. Esta agenda incluye eventos con perfil turístico que abarcan espectáculos de música, ferias, celebraciones populares y exposiciones, muchos de los cuales se desarrollan en espacios públicos o en centros culturales gestionados por la IM.



Ámbito: Conservación, mejora y recuperación del Ambiente

1. Protección del entorno natural local y de su biodiversidad

Montevideo cuenta con diversas iniciativas orientadas a la protección del entorno natural y la conservación de su biodiversidad. A nivel nacional, integra el Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP), que incluye dentro de su territorio el área protegida Humedales de Santa Lucía, un ecosistema clave por su riqueza en fauna y flora, su rol en la regulación hídrica y su aporte a la calidad del aire y del agua.

A nivel urbano, se promueve activamente la conservación de la flora autóctona, especialmente en espacios públicos como el Jardín Botánico de Montevideo, que alberga una colección dedicada a especies indígenas y desarrolla cursos de formación abiertos a la ciudadanía. Este espacio, además, cuenta con un invernáculo inaugurado en 2023 que permite la exhibición permanente de plantas tropicales y subtropicales. Complementando estas acciones, se han instalado jardines de lluvia en diferentes puntos de la ciudad, que no solo embellecen el entorno urbano, sino que también funcionan como sistemas de drenaje sostenible, mejorando la gestión del agua de lluvia y favoreciendo la biodiversidad local.

2. Gestión del Ciclo del agua

La IM tiene un sistema permanente de monitoreo de la calidad de sus aguas, gestionado por su área de Evaluación de la Calidad y Control Ambiental. Este sistema incluye la evaluación sistemática de cursos de agua urbanos y del frente costero, con información disponible al público a través del portal institucional. Los controles permiten identificar tendencias y alertar sobre la presencia de contaminantes como las cianobacterias.

Además, aplica lo dispuesto en la normativa vigente del Digesto Municipal, que establece obligaciones de control y mantenimiento en instalaciones públicas, especialmente aquellas vinculadas a la recreación o servicios sanitarios. Estas disposiciones aseguran la correcta gestión del recurso hídrico, aunque no existe un programa unificado de monitoreo a nivel de todas las instalaciones públicas.

Con respecto a los mecanismos de control sobre los vertidos industriales y el funcionamiento de los sistemas de saneamiento, se publica información detallada sobre los puntos de vertido en la ciudad a través del portal *Montevidata*. Asimismo, en el marco del *Plan Director de Saneamiento y Drenaje Urbano*, se promueve el control analítico de efluentes para garantizar el cumplimiento de los estándares ambientales.

3. Gestión del aire

Montevideo ha asumido compromisos concretos para reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). En 2024, presentó el *Plan de Acción Climática*, el cual establece metas de mitigación y adaptación al cambio climático. Este plan incluye acciones vinculadas al transporte sostenible, eficiencia energética, gestión de residuos y promoción de espacios verdes urbanos, entre otras medidas orientadas a reducir la huella de carbono del territorio.

La IM también se encarga de monitorear la calidad del aire publicando informes semanales accesibles al público. Estos datos permiten evaluar los niveles de contaminantes atmosféricos y actuar ante posibles riesgos para la salud. En ese sentido, se han implementado medidas complementarias, como campañas para el uso eficiente y responsable de la leña como recurso energético, en coordinación con organismos nacionales, lo que contribuye a la reducción de emisiones contaminantes de origen doméstico.

Con respecto a acciones/medidas para gestionar malos olores y focos insalubres, existe una política activa por parte de la IM para la identificación, prevención y tratamiento de focos insalubres y situaciones asociadas a malos olores. Estas acciones comprenden operativos de limpieza, control de vertidos y residuos, atención de denuncias ciudadanas y fiscalización ambiental, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de la población y garantizar condiciones sanitarias adecuadas en todo el territorio departamental.

Un ejemplo a destacar es el Programa Áreas liberadas: se enfoca en la limpieza y recuperación de los cursos de agua y espacios contaminados por los residuos. La intervención de los territorios se hace a través de diversos equipos de la IM: Gestión Integral de Cuerpos de Agua, Mantenimiento de Cuerpos de Agua, Limpieza, Desarrollo Social, Salubridad y Convivencia, desarrollando en cada área acciones transversales que trascienden el ecosistema y alcanzan valores como la calidad de vida, la participación social y la apropiación de los espacios públicos.



4. Gestión de ruidos

Montevideo cuenta con un marco normativo específico para la prevención y el control de la contaminación sonora, establecido en la Ordenanza sobre Ruidos, que regula los niveles máximos permitidos en distintos contextos y franjas horarias. La IM aplica estas disposiciones a través de mecanismos de fiscalización y respuesta a denuncias por ruidos molestos, priorizando la convivencia y el bienestar ciudadano.

5. Adaptación al cambio climático

La IM ha implementado diversas estrategias de adaptación al cambio climático, alineadas con un enfoque de sostenibilidad y gestión ambiental responsable. Entre las principales iniciativas se destaca el programa **Montevideo se ilumina**, que ha permitido sustituir el alumbrado público convencional por tecnología LED, reduciendo significativamente el consumo energético.

Asimismo, el impulso al **transporte eléctrico** —incluyendo una flota creciente de ómnibus eléctricos y nuevos taxis eléctricos en circulación— contribuye directamente a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

A nivel de certificaciones, tanto la IM como distintas empresas radicadas en el destino cuentan con normas reconocidas internacionalmente, como la UNIT-ISO 14064 sobre gases de efecto invernadero y la UNIT-ISO 14067 sobre huella de carbono de productos.

Un ejemplo de buena práctica fue el programa *Mujeres que reverdecen*. Se trata de una propuesta de trabajo temporal con la que la IM brindó apoyo a mujeres montevideanas mayores de 18 años en situación de desempleo, mediante el desarrollo de tareas vinculadas a la mejora del mantenimiento e infraestructura de la ciudad, tales como jardinería, huerta y mantenimiento de espacios verdes, acompañadas por capacitaciones técnicas y formación integral en competencias socio-laborales. El proyecto se inscribió dentro del programa *ABC Oportunidad Trabajo del Plan de Apoyo Básico a la Ciudadanía (ABC)* y buscó fortalecer el entramado comunitario, a través de la promoción de los vínculos solidarios y las relaciones equitativas, teniendo en cuenta las desigualdades por identidad de género, discapacidad, origen étnico racial, entre otras.

Si bien el destino aún no cuenta con un sistema integrado de medición de huella de carbono a nivel territorial, existen esfuerzos sectoriales y proyectos piloto, como los desarrollados a nivel nacional en el sector ganadero, que ofrecen una base metodológica aplicable al ámbito urbano. Estas acciones forman parte de un compromiso más amplio expresado en el Plan de Acción Climática de la Región Metropolitana, que define objetivos concretos de adaptación y resiliencia ante los efectos del cambio climático.

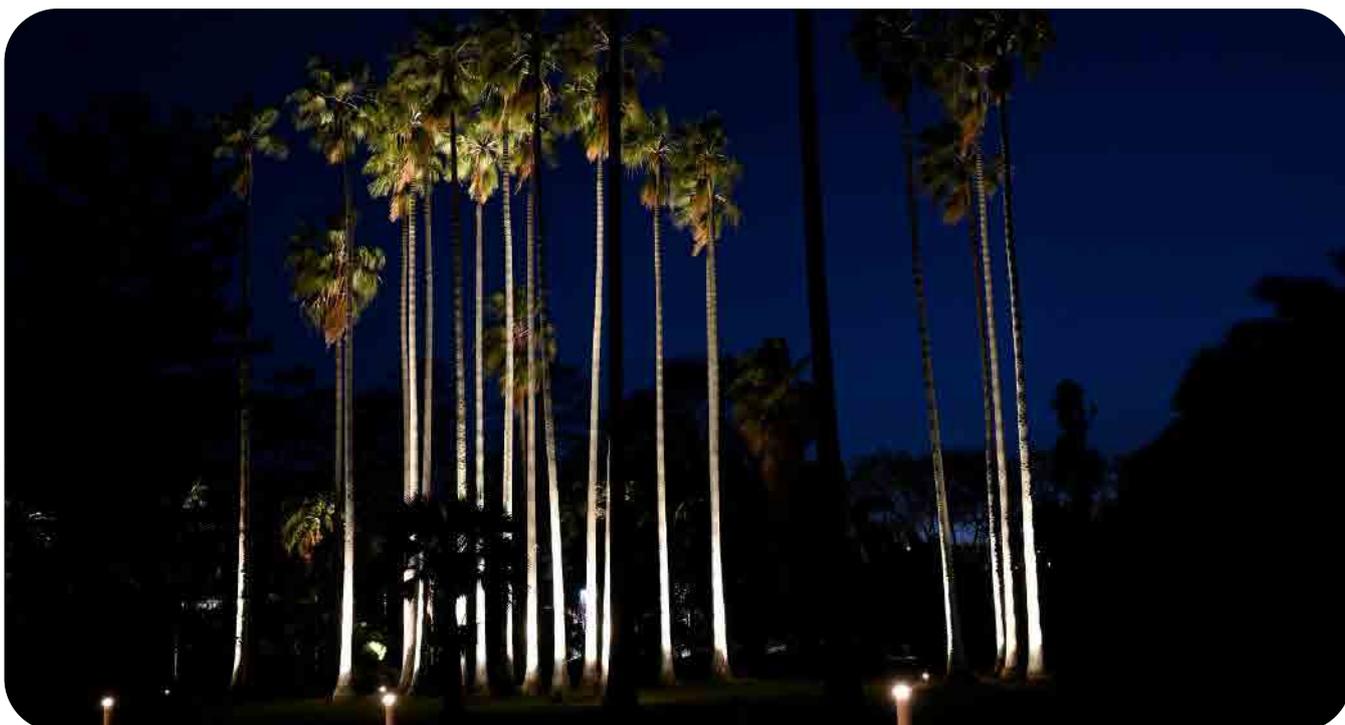
6. Eficiencia energética

Montevideo ha desarrollado una política activa y transversal para el fomento de la eficiencia energética, liderada por la IM a través de su *Plan Estratégico de Energía de Montevideo* (PEDEM). Este plan establece lineamientos para promover un uso racional de la energía en los servicios municipales, el alumbrado público y las edificaciones, así como para fomentar las energías renovables en el territorio

Más información

Una de las acciones más relevantes ha sido el programa *Montevideo Avanza en Iluminación*, mediante el cual a enero de 2025 se instaló una red inteligente de alumbrado público con tecnología LED en las 44 principales avenidas del departamento. La luminaria LED incorporada emite una luz cálida y se integra al sistema de monitoreo y control a distancia, permitiendo regular la intensidad, a la vez que alerta instantáneamente en caso de falla. El diseño de estas luminarias permite optimizar su uso para iluminar el área de calzadas y veredas, sin encandilar hacia otros puntos. Se trata de 14.000 luminarias que utilizan una tecnología que permite mayor y mejor iluminación con menor consumo energético, aumentando la eficiencia y reduciendo la contaminación ambiental.

Este sistema cuenta con telegestión remota de la red lumínica, que permite mayor control sobre la iluminación en Montevideo, así como monitorear y regular en tiempo real cada punto de iluminación, habilitando una respuesta más rápida ante interrupciones en el servicio y ajustes frente a situaciones excepcionales.



En el ámbito de la infraestructura eléctrica, la ciudad se beneficia de la red de distribución nacional administrada por UTE, que ha incorporado medidores inteligentes que permiten monitorear en tiempo real el consumo, mejorar la eficiencia y detectar pérdidas o fallos. A pesar de que aún no se cuenta con una red inteligente descentralizada con almacenamiento distribuido a nivel urbano, el avance en la digitalización del sistema de medición representa un paso clave hacia ese modelo.

En cuanto a los edificios públicos, el modelo *SuAmVi* (Sustentabilidad Ambiental en Vivienda) y las acciones previstas en el PEDEM promueven criterios de eficiencia energética en nuevas construcciones y reformas edilicias. Asimismo, el país cuenta con un *Programa de Certificados de Eficiencia Energética*, al que pueden acceder instituciones públicas y privadas para reconocer mejoras medibles en la gestión del consumo energético.

Por otra parte, la IM ha incorporado vehículos eléctricos tanto en su flota municipal como en el transporte público y en los taxis de la ciudad, promoviendo así la movilidad con fuentes de energía limpias. Estas acciones se complementan con llamados a licitación específicos para la adquisición de vehículos eléctricos y con incentivos para que otras empresas del sector adopten tecnologías sostenibles.

Ecocentros: permiten la correcta disposición de los materiales y contribuyen con la limpieza de la ciudad. A su vez, generan oportunidades laborales y aportan al desarrollo de nuevos productos y emprendimientos. Todos los muebles, electrodomésticos y artículos del hogar que se depositen en los ecocentros son llevados al programa Montevideo Integra, donde clasificadoras y clasificadores les dan un tratamiento adecuado, brindándoles una segunda oportunidad.

Más información



7. Recolección y tratamiento de residuos

El destino dispone de un sistema de recogida selectiva que incluye contenedores diferenciados en algunas zonas, puntos de entrega voluntaria distribuidos en el territorio —disponibles en un mapa interactivo— y una red de Ecocentros, que permite a la población depositar materiales reciclables, electrónicos y residuos especiales.

Ámbito: Desarrollo socioeconómico y economía circular

1. Apoyo a Pymes

Montevideo dispone de un programa de apoyo a las micro, pequeñas y medianas empresas (MYPES), gestionado por la Unidad Mypes de la IM, que busca fortalecer el ecosistema emprendedor local a través de diversas líneas de acción. Este programa brinda formación empresarial, asesoramiento técnico, promoción comercial y acceso a servicios financieros.

Una de las actividades desarrolladas por la Unidad que tiene impacto directo en el turismo es el *Circuito Artesanal Turístico Yacaré*, un espacio de comercialización en Ciudad Vieja exclusivo para artesanos y emprendedores locales durante la temporada de cruceros, que les permite visibilizar y vender sus productos directamente al público visitante.

A esas herramientas se suma, de forma específica para el sector turístico, el Fondo DTI, con apoyo financiero y asistencia técnica para empresas turísticas con actuaciones en el destino.

2. Economía circular

Buscando promover el conocimiento del tema dentro del sector turístico y la adopción de nuevas herramientas, la División Turismo organizó, en el marco de la segunda edición de Turismo 360, un taller de Diseño de modelos de negocio circulares en el turismo.

Fue una instancia práctica y participativa enfocada en redefinir los modelos turísticos desde una mirada regenerativa y sustentable. Esta actividad brindó herramientas concretas para incorporar principios de economía circular en la gestión de experiencias, servicios y productos turísticos. Fue llevado a cabo por la empresa B, 3 Vectores, empresa uruguaya pionera en diseño estratégico para la sostenibilidad, la economía circular y la regeneración.

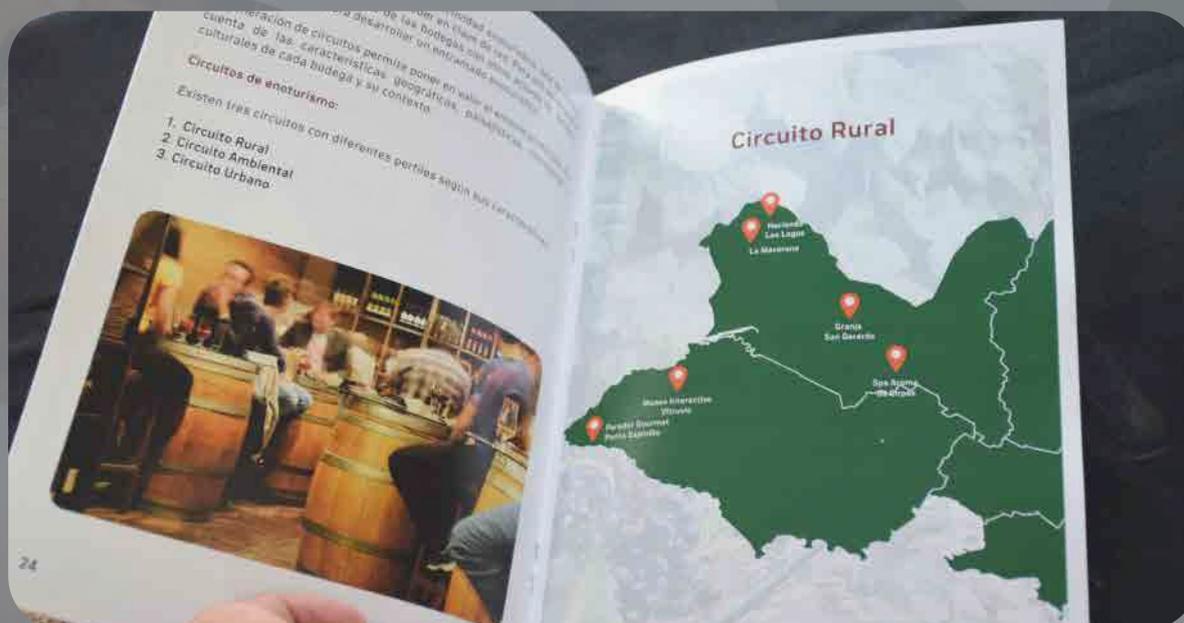
Se implementó la metodología *Circular Design Thinking*, diseñada para identificar oportunidades circulares. Participaron más de 100 personas, entre emprendimientos, operadores turísticos, gestores públicos y estudiantes interesados en integrar estrategias sostenibles e innovadoras en sus propuestas.

3. Fomento de los proveedores de productos, servicios y experiencias turísticas locales de cercanía

En los últimos años se han impulsado una serie de acciones concretas para fomentar el desarrollo de productos, servicios y experiencias turísticas locales de kilómetro 0, con especial énfasis en emprendimientos emergentes y propuestas que valorizan la identidad territorial.

A través de la ATM, que integra a actores públicos y privados —incluida la IM—, se han generado mesas de trabajo y encuentros de networking desde el año 2022, orientados a articular colaboraciones entre proveedores turísticos locales, facilitando la creación de productos conjuntos y fortaleciendo la oferta existente.

En paralelo, la División Turismo de la IM ha desarrollado el proyecto Del Enclave al Entramado, centrado en la promoción del enoturismo como experiencia turística de base local. Esta iniciativa ha articulado a bodegas, operadores y comunidades rurales, y ha dado lugar al diseño de nuevos circuitos turísticos vitivinícolas que integran servicios gastronómicos, culturales y naturales del entorno. En diciembre de 2024 se lanzó oficialmente la Guía de Enoturismo para Operadores Turísticos, acompañada de material promocional, testimonios y espacios de networking, consolidando así una plataforma de promoción del vino como patrimonio local.



Por otra parte, desde los CEDELES la IM impulsa el fortalecimiento de emprendimientos gastronómicos mediante programas de formación, acompañamiento técnico y acceso a oportunidades de comercialización. A través de estas líneas de trabajo se fomenta activamente la gastronomía local, promoviendo el uso de productos de cercanía. Además, se habilitan espacios específicos para que estos emprendimientos puedan ofrecer sus productos en eventos turísticos y ferias, integrando la propuesta gastronómica al desarrollo económico local.

4. Gestión de estacionalidad turística

El destino mantiene una actividad turística sostenida durante todo el año y, a diferencia de otros destinos, no presenta grandes aglomeraciones turísticas en zonas específicas, lo que posibilita tener una experiencia más equilibrada y auténtica para quienes la visitan.

Entre las medidas implementadas para incentivar la distribución territorial y temporal del turismo, se destacan iniciativas como el *Programa de Turismo Social*, que organiza paseos de un día a zonas no tradicionales del departamento, incluyendo el área rural, con el fin de descentralizar el disfrute del patrimonio local.

Asimismo, el *Programa de Formación de Anfitriones* capacita a personas de distintos barrios para que identifiquen propuestas turísticas en sus propios entornos, promoviendo la visita a otros espacios y recursos turísticos. A esto se suman espectáculos de alta calidad, como los ofrecidos por la Banda Sinfónica y la Orquesta Filarmónica de Montevideo, que se presentan en salas de diferentes barrios con el propósito de atraer diversos públicos a distintas zonas de la ciudad, principalmente en verano.

Además, en conjunto con la ATM, se desarrollan propuestas como *Montevideo Más Paseos* o *Montevideo Más Museos*, que ofrecen beneficios y estímulos para incentivar el turismo interno y la exploración de nuevas áreas.

Finalmente, la peatonalización temporal de espacios emblemáticos, como la Rambla de Montevideo o la Avenida 18 de Julio, en determinados períodos transforma estos puntos en centros de encuentro y disfrute ciudadano, dinamizando la vida urbana y el movimiento turístico en distintos momentos del año.

A su vez, existe un plan de marketing turístico con estrategias específicas de segmentación de demanda y fomento a la diversificación de productos.

5. Formación en sostenibilidad turística

La División Turismo ha desarrollado en los últimos años una estrategia activa de capacitación orientada a la sostenibilidad en el sector turístico, tanto para trabajadores como para la ciudadanía. Estas formaciones han abordado aspectos como turismo responsable, gestión ambiental, accesibilidad, economía circular y herramientas para el desarrollo de experiencias turísticas sostenibles.

Se mencionan las dos principales:

Curso de Sostenibilidad Turística: su cometido es fomentar el conocimiento de la ciudadanía, y en particular del sector turístico, sobre las diferentes dimensiones de la sostenibilidad y su importancia para el desarrollo del turismo responsable. Se desarrolla en 5 módulos con una carga horaria total de 30 horas, y con accesibilidad universal.

Instancias formativas en Feria de Turismo 360: en las dos ediciones realizadas se brindaron espacios de formación (exposiciones y mentorías) para profesionales, investigadores, empresas, emprendedores, docentes y estudiantes de la cadena de valor turística de Uruguay y del exterior.

6. Conciliación laboral y vida personal

Conciliación laboral en el ente gestor:

La IM cuenta con una serie de beneficios que permiten la conciliación entre la vida laboral, personal y familiar de sus trabajadoras y trabajadores. Entre las medidas implementadas se destacan: la flexibilidad horaria, licencias especiales por cuidados, posibilidad de teletrabajo en determinadas áreas, apoyo a la parentalidad y programas de bienestar laboral. Estas herramientas están sistematizadas y disponibles para todo el funcionariado, en línea con una visión institucional que prioriza la calidad de vida y el desarrollo integral del personal.

Conciliación laboral en el sector privado turístico:

Desde la División Turismo se impulsó una encuesta para conocer la situación del sector turístico privado de Montevideo respecto a la innovación y sostenibilidad, donde uno de los temas abordados fue las políticas de conciliación laboral y familiar. Los resultados reflejaron una amplia diversidad de prácticas: mientras algunas empresas ya han incorporado medidas como horarios flexibles, licencias extendidas o acuerdos personalizados, otras aún enfrentan desafíos estructurales para su implementación. A partir de este diagnóstico y del trabajo continuo de articulación con actores del sector, el *Plan Departamental de Turismo Horizonte 2035* incorporó acciones orientadas a mejorar las condiciones laborales, enmarcadas en el Eje 6: *Hacia un turismo más verde, responsable y equitativo*, específicamente bajo la línea estratégica Trabajo turístico decente. Esta línea propone fortalecer la formalización del empleo, fomentar negociaciones colectivas justas, y promover campañas contra la precarización, el acoso laboral y el trabajo infantil, apuntando a un sector turístico más justo y sostenible.

7. Seguridad turística

Durante los períodos de mayor afluencia turística, como la temporada de cruceros, se refuerza la presencia de personal policial. Esto se realiza mediante un convenio entre la IM y el Ministerio de Defensa Nacional, así como mediante la implementación del *Programa Verano Azul* del Ministerio del Interior, que refuerza los operativos en puntos estratégicos de la ciudad.

El Ministerio del Interior también dispone de un observatorio en el que se difunde información como hurtos, rapiñas, homicidios y violencia doméstica, a partir del cual se pueden realizar análisis específicos.

En materia de gestión de emergencias, Montevideo cuenta con un *Plan de Respuesta ante Emergencias* (CECOED) y un Plan Departamental sobre *Gestión Integral del Riesgo*, en línea con la normativa nacional del Sistema Nacional de Emergencias (SINAE).

8. Higiene y seguridad alimentaria en destino

La IM cuenta con un área específica, el Servicio de Regulación Alimentaria, cuya función principal es ejercer el control higiénico-sanitario de los alimentos que circulan en el departamento. Entre sus competencias se incluye la fiscalización de establecimientos, la implementación de buenas prácticas de manufactura y el control de condiciones higiénicas en la comercialización de alimentos.

Oportunidades de mejora

Se identifican diversas oportunidades de mejora que permitirían avanzar hacia un modelo más integral, equilibrado y alineado con los principios de sostenibilidad ambiental, social y económica. Una de las líneas clave es el fortalecimiento de las prácticas sostenibles en el sector privado, especialmente en alojamientos, gastronomía y operadores turísticos en general. Se puede avanzar en la promoción de certificaciones ambientales, la adopción de criterios de economía circular y la eficiencia energética, a través de incentivos, acompañamiento técnico y difusión de buenas prácticas. Esto no solo elevará los estándares del destino, sino que también contribuirá a fortalecer una cadena de valor más comprometida.

En materia de movilidad sostenible, se identifica la oportunidad de diseñar una estrategia específica orientada a turistas y residentes, integrando opciones de transporte público eléctrico, bicicletas, rutas peatonales temáticas y circuitos de bajo impacto ambiental, enriqueciendo la experiencia con opciones accesibles y amigables con el entorno.

Otro eje clave es la participación ciudadana y la gobernanza inclusiva en la planificación turística sostenible. Crear mecanismos para involucrar a vecinos, actores locales y comunidades en el diseño de productos turísticos y en el seguimiento de los impactos, tomando como antecedente positivo la elaboración del *Plan Departamental de Turismo y los Planes Municipales de Turismo* desarrollados en 2024 y 2025.

Finalmente, es importante mejorar la comunicación de las acciones sostenibles del destino, utilizando plataformas como el portal turístico, las redes sociales, los tótems digitales y el chatbot, para sensibilizar a los turistas y mostrar el compromiso ambiental de Montevideo.

Estas líneas de acción permitirían a Montevideo avanzar hacia una sostenibilidad más integrada, mejorando la experiencia turística y la calidad de vida de quienes habitan la ciudad.

Conclusión por eje

La sostenibilidad constituye un pilar estratégico en el proceso de consolidación de Montevideo como Destino Turístico Inteligente. Desde una perspectiva técnica y de gestión pública, se han desarrollado políticas y acciones orientadas a promover un modelo turístico respetuoso con el entorno, inclusivo socialmente y económicamente viable. Entre los principales avances se destacan la incorporación de criterios ambientales en la planificación urbana, la promoción de la movilidad sostenible, el fortalecimiento del ecosistema local de actores y el uso de tecnologías para monitorear impactos.

El despliegue de dispositivos digitales (pantallas táctiles, tótems interactivos, señalética con QR), la digitalización de contenidos y la integración de datos a través del Observatorio Turístico permiten una gestión más eficiente y orientada a la toma de decisiones basadas en evidencia. Asimismo, la articulación con actores del sector privado y la formación en herramientas sostenibles reflejan una visión compartida de transformación del modelo turístico.

No obstante, persisten desafíos vinculados a la sistematización de indicadores ambientales específicos del turismo, a la consolidación de una movilidad adaptada al visitante y a la integración plena del sector privado en la adopción de buenas prácticas. Es fundamental reforzar la capacidad institucional para monitorear, evaluar y comunicar los resultados, así como generar marcos de gobernanza colaborativa que aseguren la participación ciudadana y sectorial.

Montevideo avanza con determinación hacia un modelo de desarrollo turístico que equilibra competitividad, inclusión y sostenibilidad. La mejora continua, la innovación en políticas públicas y la articulación multisectorial serán claves para consolidar este camino en el mediano y largo plazo.



BRIG. GRAL. MANUEL ORIBE.
"VALIENTE DE ORDEN, CORTESANO, AMIGO DE
LAS LEYES Y DE LA LIBERTAD, PROTECTOR DE LA
SEGUNDA REPUBLICA Y PROMOTOR DE LA UNIDAD
DE LA REPUBLICA."
INSTITUTO DEL GOBIERNO MANUEL ORIBE
BOGOTÁ, COLOMBIA, 2014

Santuario Nacional del Corazón de Jesús

El Santuario Nacional del Corazón de Jesús, ubicado en el Centro de la ciudad, es un santuario católico y es el más grande del mundo. Fue fundado en 1919 por el sacerdote, sacerdote, sacerdote y sacerdote. El santuario es un santuario de la Virgen del Sagrado Corazón de Jesús, con una población de 13.000 habitantes.

El Santuario Nacional del Corazón de Jesús es un santuario católico que se encuentra en el Centro de la ciudad. Fue fundado en 1919 por el sacerdote, sacerdote, sacerdote y sacerdote. El santuario es un santuario de la Virgen del Sagrado Corazón de Jesús, con una población de 13.000 habitantes.



Descubrí
MONTEVIDEO



@descubri_montevideo



@descubrimvd



@descubriMvd