

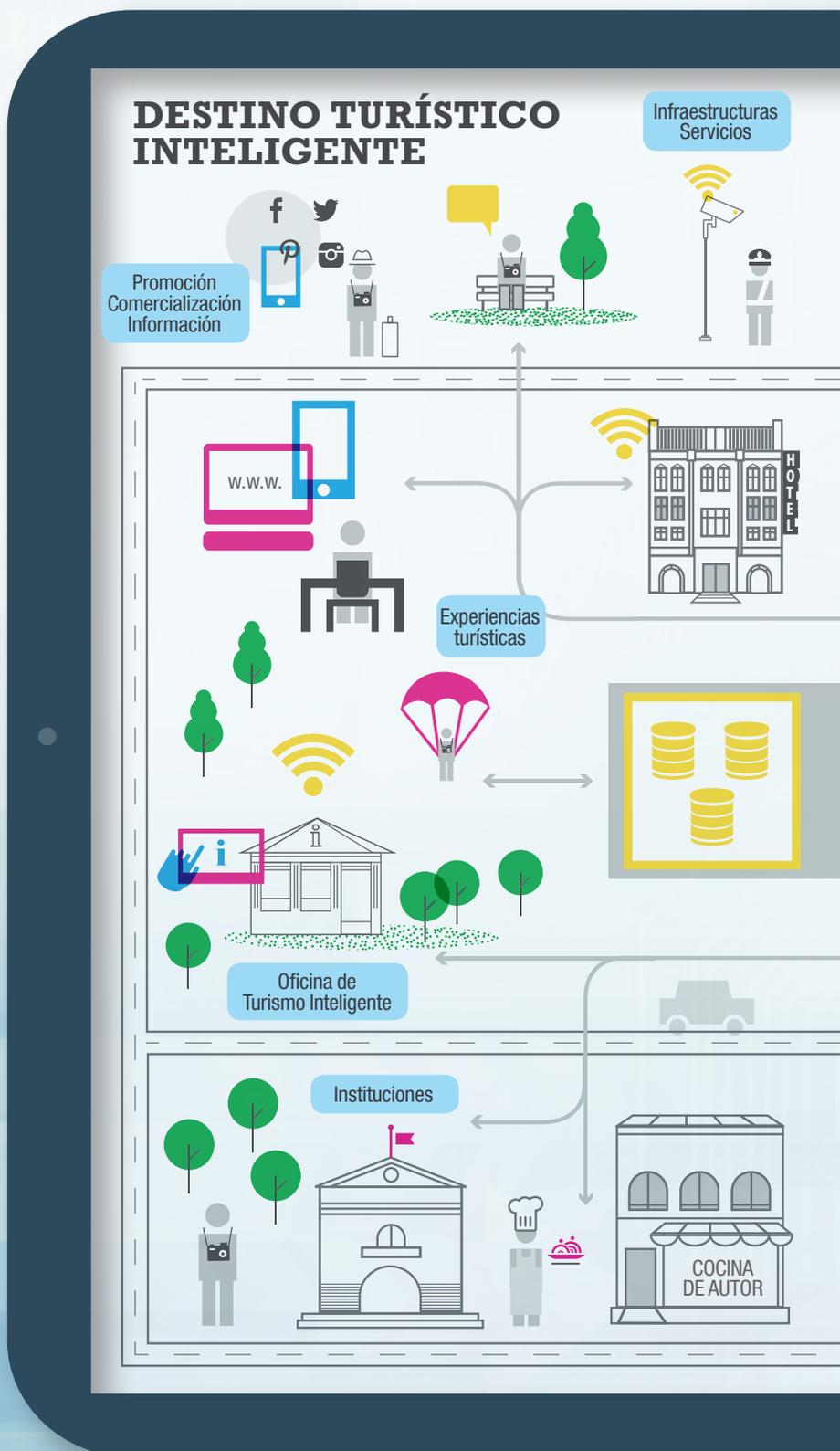
# Gestionar el modelo

Innovación, tecnología, accesibilidad universal y sostenibilidad son los cuatro pilares en los que se asientan los Destinos Turísticos Inteligentes. La reciente publicación de la Norma UNE 178501 especifica los requisitos de un sistema de gestión de este nuevo modelo que permite a las empresas y gestores de los destinos establecer objetivos, metas y planes de acción teniendo en cuenta estos cuatro aspectos.

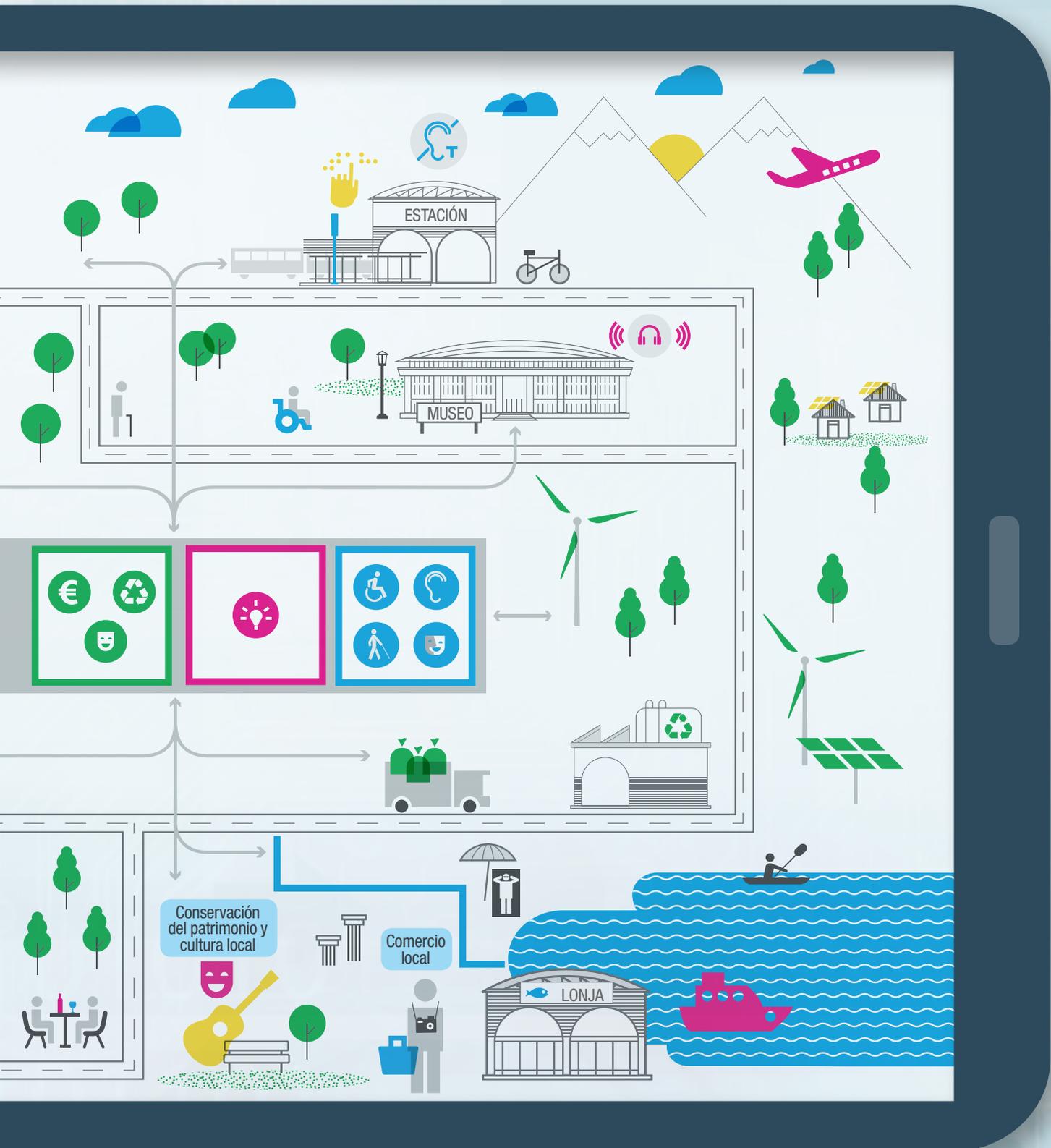
**Antonio López de Ávila**  
Presidente Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Nuevas Tecnologías Turísticas (SEGITTUR)

¿Quién no consulta Internet antes de realizar un viaje?, ¿quién no ha descargado alguna aplicación móvil para mejorar su experiencia en el destino? ¿o tuiteado y publicado en su perfil de Facebook o Instagram sus fotos e impresiones del viaje? La tecnología ha modificado la forma de planificar y reservar los viajes, pero también la forma de disfrutarlos y compartirlos. Y el perfil del turista ha cambiado en los últimos años. Es exigente, multicanal, independiente, busca la mejor relación calidad-precio, espera recibir un servicio personalizado y necesita poder estar conectado de forma permanente. Además, demanda experiencias auténticas, destinos que ofrezcan una oferta turística diferencial, coherente con el entorno natural, social y cultural.

En el lado de la oferta, empresas y gestores del destino deben evolucionar para poder dar respuesta a este nuevo turista digital en todo el ciclo del viaje (antes, durante y después). Esto es, promoción, comercialización, prestación de servicios en el destino, entre otros aspectos. Se impone una renovación integral ▶▶



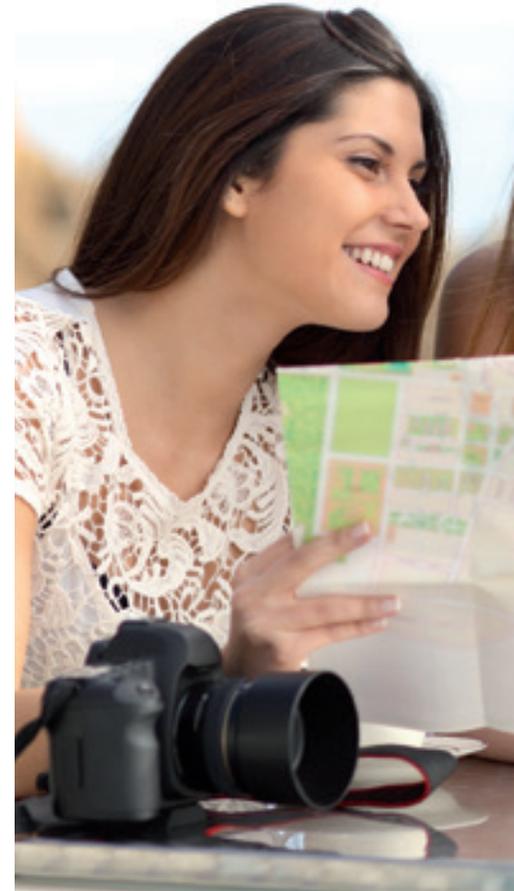
# turístico del siglo XXI



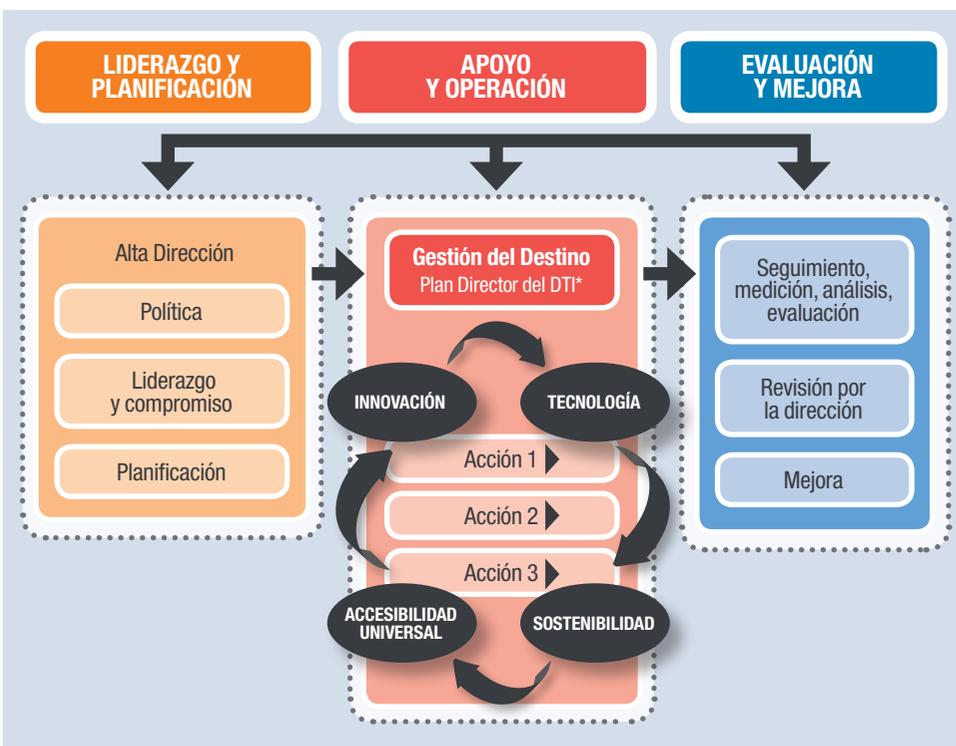
## LOS DATOS

Tabla 1

### Ejes de un destino turístico inteligente



### Estructura de la Norma UNE 178501



\*DTI – Destino Turístico Inteligente

## DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

► en los destinos que no repita o modifique viejos patrones, sino que cree un nuevo modelo. El objetivo final es que el destino sea sostenible a largo plazo económica, sociocultural y ambiental. Para ello, el sector empresarial, las Administraciones Públicas, entes y agentes locales, centros tecnológicos o universidades deben coordinarse y colaborar para lograr este objetivo.

Además, el turismo es una industria global muy competitiva y en permanente evolución. En este contexto cambiante en el que cada día aparecen nuevas propuestas en todo el mundo para atraer turistas, la innovación, sostenibilidad, accesibilidad universal y uso de las tecnologías se convierten en aliados indispensables para la mejora de la competitividad de



los destinos turísticos. Estamos asistiendo a la creación del nuevo modelo turístico del siglo XXI, al que hemos denominado Destino Turístico Inteligente. Este concepto engloba un destino turístico innovador, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico, accesible para todos, facilita la interacción e integración del visitante con el entorno, incrementa la calidad de su experiencia en el destino y mejora la calidad de vida del residente.

### Un sistema de gestión

La Secretaría de Estado de Turismo ha impulsado firmemente la definición de un marco homogéneo que permita tecnificar los destinos turísticos bajo el concepto de Destinos Inteligentes de forma alineada a las tendencias de creación de Ciudades Inteligentes, tal y como aparece recogido en el Plan Nacional Integral de Turismo (PNIT) y en el Plan Nacional

de Ciudades Inteligentes. Esta tarea fue encomendada por el Consejo de Ministros a la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Nuevas Tecnologías Turísticas (SEGITTUR), que en 2013 promovió en el seno del comité técnico de normalización de AENOR AEN/CTN 178 *Ciudades Inteligentes* la creación del Subcomité 5 *Destinos turísticos* como un foro de debate y consenso en torno a los Destinos Turísticos Inteligentes.

La Norma UNE 178501 *Sistema de gestión de los destinos turísticos inteligentes*. *Requisitos* es el resultado del trabajo de este SC 5, formado por aproximadamente 180 vocales procedentes de todos los niveles de la Administración Pública, instituciones, asociaciones, universidades y centros de investigación, empresa y expertos independientes. Esta norma, pionera en el mundo en su categoría, es la base y hoja de ruta para ese nuevo modelo en la gestión de los destinos turísticos en el siglo XXI a través de la

incorporación eficiente de la innovación y la tecnología en la prestación de servicios. Su resultado más inmediato será dotar a los destinos españoles, así como a las empresas, de mayor competitividad. Además, mejorará su posicionamiento en el mapa turístico nacional e internacional, como ya ha hecho el Foro Económico Mundial que en 2015 situó a España como país más competitivo del mundo en turismo gracias, entre otros factores, a su adaptación a los nuevos hábitos de consumos digitales.

Esta norma técnica especifica los requisitos de un sistema de gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes a partir del cual el ente gestor con competencias puede desarrollar e implementar una política de gestión para el destino turístico y establecer objetivos, metas y planes de acción, teniendo en cuenta los cuatro ejes fundamentales sobre los que se asienta un Destino Turístico Inteligente: innovación, tecnología, accesibilidad universal y sostenibilidad (ver tabla 1).

Mientras las normas y proyectos desarrollados hasta el momento por el AEN/CTN 178 se centran en la ciudad y por ende en el ciudadano, la UNE 178501 está enfocada al destino turístico. Existen por tanto diferencias sustanciales entre ambos enfoques:

- El Destino Turístico Inteligente viene impulsado por el sector turístico, tanto público como privado.
- El público objetivo es el turista e indirectamente el ciudadano que también se verá beneficiado, ya que mejorará su calidad de vida.
- La oferta está constituida por experiencias turísticas que se viven en el destino: los límites geográficos pueden por tanto no coincidir con los de la ciudad y municipio en los que se asienta.
- La interacción va más allá de la propia estancia en la ciudad. Comienza ►►

## DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

La implementación de la Norma UNE 178501 permite mejorar la experiencia del turista antes, durante y después del viaje, así como aumentar la competitividad y mejorar el posicionamiento turístico del destino

- ▶ antes de que el turista llegue al destino, continúa durante su estancia en el mismo y se prolonga hasta después de su marcha.
- Los Destinos Turísticos Inteligentes están orientados al incremento de su competitividad y a la mejora de la experiencia del turista, mientras que las ciudades inteligentes están más orientadas a mejorar su gobernabilidad y a incrementar la calidad de vida de los residentes.

Asimismo, dada la transversalidad del turismo, el modelo afecta necesariamente a la gestión de otros sectores como el energético, comunicaciones, sanitario, transporte, comercio, seguridad, sector alimentario, construcción, hostelería y restauración, ocio o deporte, entre otros.

### Big Data Turístico

La tecnología no convierte por sí sola un destino en inteligente. Debe ir acompañada de un proceso de cambio a todos los niveles. De nada sirve utilizar nuevas aplicaciones móviles si no hay un verdadero cambio en la gestión turística del destino. La explotación del dato, el Big Data –muy especialmente la Reutilización de la Información Pública existente (RISP)– y el Open Data suponen la gran oportunidad para los gestores de Destinos Turísticos Inteligentes que, a través de la inteligencia turística, deben realizar



acciones sistematizadas de vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva incorporando la información de fuentes externas a la gestión del destino. El ente gestor debe organizar esta información de forma que pueda hacerla pública para el uso de turistas y del sector empresarial, estimulando así el emprendimiento y la creación de nuevos modelos de negocio, productos y servicios alineados con un turismo sostenible.

Para ello, se debe garantizar que en el Destino Turístico Inteligente existan infraestructuras de telecomunicaciones para que el turista pueda estar conectado (de forma permanente o casi permanente) con sus dispositivos (*smartphones, tablets, wearables*, etc.) disfrutando de una conexión de calidad y con garantías suficientes de seguridad. Especialmente importantes en este punto

son las posibilidades que ofrecen las comunicaciones inalámbricas (2G, 3G, 4G, Wifi-Wimax, etc.). Asimismo, hay que implantar herramientas de inteligencia turística que permitan la recogida, ordenación y tratamiento agregado de datos de los turistas, sus gustos, costumbres, movimientos, sus actividades, sus compras, etc. antes del viaje y después del viaje (páginas web del destino, redes sociales, apps específicas, etc.) o durante el mismo (monitorización de móviles, sensorización, *ibeacons*, Li-Fi, etc.).

### Objetivo múltiple, múltiples beneficios

Mientras el reto del desarrollo turístico es global, las estrategias para lograrlo de forma inteligente son locales y dependen de cada destino en función de sus características, contexto, necesidades y prioridades. La



Foto: Victor Torres / Shutterstock.com

## 20 normas UNE para las ciudades inteligentes

Además de la Norma UNE 178501 que aborda los requisitos de un sistema de gestión de los destinos turísticos inteligentes, acaban de publicarse cuatro normas más que abarcan diferentes aspectos de las ciudades inteligentes. Se trata de la Norma UNE 178101-3 *Ciudades Inteligentes. Infraestructuras. Redes de los Servicios Públicos. Parte 3: Redes de transporte*; UNE 178107-6 *IN Guía para las infraestructuras de Ciudades Inteligentes. Redes de acceso y transporte. Parte 6: Radioenlaces*; UNE 178201 *Ciudades inteligentes. Definición, atributos y requisitos*; y UNE 178202 *Ciudades inteligentes. Indicadores de gestión en base a cuadros de mando de gestión de ciudad*.

Estas normas se suman a las 15 que ya había publicado el AEN/CTN 178, comité técnico de normalización encargado de elaborar normas UNE en este campo.

El ente gestor debe organizar la información y hacerla pública para el uso de turistas y del sector empresarial, estimulando el emprendimiento y la creación de nuevos modelos de negocio, productos y servicios alineados con un turismo sostenible

decisión de convertirse en Destino Turístico Inteligente supone el establecimiento de una estrategia de revalorización del destino que permita aumentar su competitividad, mediante un mejor aprovechamiento de sus atractivos, la creación de otros recursos innovadores y la mejora en la eficiencia de los servicios que finalmente impulse el desarrollo sostenible y facilite la interacción del visitante con el destino. Para ello será necesario contar con un ente gestor del destino turístico inteligente, que asuma el liderazgo, planifique y asegure el cumplimiento de los objetivos

establecidos a través de diferentes acciones. Previamente, los destinos turísticos deben conocer su propia realidad mediante la realización de un diagnóstico de situación con el fin de planificar su estrategia de acuerdo con un Plan Director. Este sistema de gestión es aplicable a todo destino turístico, independientemente de su tipología (vacacional, de compras, enogastronómico, de negocios, de naturaleza, cultural, de mayores, etc.), puesto que es un sistema flexible que permite a cada destino personalizar sus objetivos y definir sus propias acciones para lograrlos.

Entre los beneficios de la implementación de la Norma UNE 178501 destacan la creación de sinergias positivas de acuerdo con una estrategia común; mejora de la experiencia del turista antes, durante y después del viaje; mayor competitividad y mejora del posicionamiento turístico del destino; eficiencia en la gestión mediante la incorporación de la innovación y de la gestión de los datos (Big Data y Open Data) como factor clave, así como de herramientas tecnológicas orientadas a realizar estos objetivos; mejora de la conectividad de personas, empresas, servicios y destinos; mejora de la sostenibilidad en sus tres vertientes: ambiental, social y económica; mejora de la accesibilidad universal, que es un derecho y abre un mercado de cientos de millones de personas en todo el mundo; e incremento de la calidad de vida de los residentes. ▀