



Benidorm



Sanxenxo



Jaca



Val d'Aran

DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

Benidorm, Val d'Aran, Sanxenxo y Jaca han sido los cuatro destinos seleccionados por el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital para realizar experiencias de aplicación de la Norma UNE 178501. Esta norma, desarrollada en el CTN 178 de la Asociación Española de Normalización, UNE, recoge los requisitos para implantar un sistema de gestión de destinos turísticos inteligentes. El resultado de este proyecto ha sido muy satisfactorio y en este artículo se destacan los principales aspectos del trabajo realizado.

Experiencia en la implantación de la Norma UNE 178501

Fernando de Pablo
Presidente
Sociedad
Mercantil Estatal
para la Gestión
de la Innovación
y las Tecnologías
Turísticas
(SEGITTUR)

Un Destino Turístico Inteligente se define como un destino *turístico innovador, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico, accesible para todos, que facilita la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino y mejora la calidad de vida del residente.* La Secretaría de Estado de Turismo, a través de la Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR), ha desarrollado desde 2012 el proyecto Destinos Turísticos Inteligentes. Con este proyecto se ha pretendido establecer, bajo un marco homogéneo, los mecanismos adecuados para facilitar la rápida incorporación de innovaciones en los destinos turísticos, dotándolos de tecnología, fomentando el desarrollo sostenible en sus vertientes ambiental, social y cultural, y generando experiencias turísticas integrales.

Desde su puesta en marcha, el proyecto tuvo dos líneas principales de

actuación. Por un lado, se ha trabajado en el desarrollo metodológico mediante el cual se establecieron cinco ejes de actuación o palancas de desarrollo del destino: gobernanza turística, innovación, tecnología, accesibilidad universal y sostenibilidad en sus vertientes económica, socio-cultural y ambiental. Para poner en práctica la metodología, entre el año 2012 y 2016 se puso en marcha un proyecto piloto con 12 destinos, en el que se elaboraron auditorías de los destinos y planes de acción con recomendaciones para encaminarse hacia lo que debe ser un Destino Turístico Inteligente. Las recomendaciones incluidas en los planes de acción estaban organizadas por ejes de actuación y contenían medidas concretas para optimizar la gestión turística, mejorar la gestión de la innovación, hacer un aprovechamiento óptimo de las tecnologías disponibles, conseguir el destino más accesible a todos y lograr un desarrollo equilibrado y sostenible de la actividad turística.

La otra línea de actuación principal del proyecto fue el desarrollo normativo. Para ►►

■ UNE 178501 Sistemas de Gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes. Requisitos



DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

► ello SEGITTUR promovió la creación y lideró el Subcomité 5 *Destinos Turísticos* dentro del comité técnico de la Asociación Española de Normalización, UNE, CTN 178 *Ciudades Inteligentes*. La constitución del CTN 178 fue promovida por la entonces Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para Sociedad de la Información (SETSI), actual Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital (SESIAD), como parte de las iniciativas del Plan Nacional de Ciudades Inteligentes, uno de los nueve

planes que configuran la Agenda Digital para España.

La Norma UNE 178501

Fruto del trabajo del CTN 178/SC 5, en abril de 2016 se publicó la Norma UNE 178501 *Sistema de gestión de los destinos turísticos inteligentes. Requisitos*, que fija las pautas para establecer, implementar, mantener y mejorar un Sistema de Gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes. Así, esta norma se convierte en una guía para los destinos que deseen sistematizar su forma de gestionarse

para asumir el cambio de mentalidad que supone trabajar con el objetivo de ser un Destino Turístico Inteligente.

Los requisitos de la Norma UNE 178501 se pueden resumir de forma breve:

- Los destinos deben tener un Ente Gestor con competencias suficientes en las áreas donde debe incidir el destino para su correcta evolución. En concreto, en el área de turismo y en las áreas relacionadas con la gestión de la innovación, las tecnologías, la accesibilidad universal y la sostenibilidad.
- El Ente Gestor debe conocer la realidad del destino y su contexto para lo que debe realizar un análisis de situación inicial.
- El Ente Gestor debe elaborar un plan director que defina los



El proyecto Destinos Turísticos Inteligentes pretende establecer los mecanismos adecuados para facilitar la rápida incorporación de innovaciones en los destinos turísticos, dotándolos de tecnología, fomentando el desarrollo sostenible en sus vertientes ambiental, social y cultural, y generando experiencias turísticas integrales

objetivos de desarrollo del destino y establezca medidas concretas para dar cumplimiento a los requisitos que la norma establece para cada uno de los ejes.

- El Ente Gestor debe fijar los procedimientos necesarios para medir el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Director, así como poner en funcionamiento procesos de mejora continua.

Pruebas en cuatro destinos

En junio de 2016, la entonces SETSI y actual SESIAD encargó a SEGITTUR la realización de testeos de la Norma 178501 en cuatro destinos de características distintas, con el fin de ver el grado de adecuación de la misma a

la realidad de la gestión de un destino turístico. Para esto, se seleccionaron los destinos de Benidorm, Val d'Aran, Sanxenxo y Jaca, realizándose los testeos en septiembre, octubre y noviembre de 2016, y febrero de 2017, respectivamente. Benidorm, Sanxenxo y Jaca son destinos cuyo ámbito territorial coincide con el del municipio, por lo que el Ente Gestor del destino evaluado fue el Ayuntamiento. En el caso del Val d'Aran, el destino es supramunicipal, por lo que el Ente Gestor evaluado fue el Conselh Generau d'Aran.

Los testeos consistieron en la realización de auditorías de evaluación del grado de cumplimiento de los requisitos de la Norma 178501, así

como en la elaboración de informes con recomendaciones encaminadas a realizar las mejoras necesarias para cumplir con los citados requisitos. Las auditorías se centraron en evaluar el cumplimiento de lo establecido por la norma en cinco ámbitos: sistema de gestión, innovación, tecnología, accesibilidad universal y sostenibilidad. Debido al carácter transversal de la actividad turística y de la propia norma, el equipo de auditores se entrevistó con responsables y analizó documentación de todas las áreas competenciales de los destinos.

El nivel de adecuación a la Norma 178501 de los destinos testeados difiere mucho de unos ámbitos a otros y de unos destinos a otros. Al tratarse de una norma de reciente publicación no era de esperar un alto grado de adecuación de los destinos a los requisitos de la misma y, dependiendo del ámbito del que se trate, unos destinos se adecúan más que otros a los requisitos de la norma. En este sentido, y de forma resumida, cabe destacar los siguientes hallazgos por destinos. ►►

DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

La Norma 178501 se convierte en una guía para los destinos que deseen sistematizar su forma de gestionarse para asumir el cambio de mentalidad que supone trabajar con el objetivo de ser un Destino Turístico Inteligente

► Benidorm

- Ha constituido un Ente Gestor para que coordine y asuma las competencias necesarias para dar cumplimiento a la norma. Está formado por personal técnico del Ayuntamiento, con responsabilidad en áreas de relevancia turística y cuenta con el apoyo de la Fundación Turismo de Benidorm.
- Ha elaborado el Plan Director 2015-2020 Benidorm Ciudad Turística Inteligente que contempla gran cantidad de medidas alineadas con la metodología de los

Destinos Turísticos Inteligentes y por lo tanto con la Norma.

Sanxenxo

- Ha creado el Ente Público Turismo de Sanxenxo que puede constituirse en el promotor de las iniciativas para el desarrollo de Sanxenxo como Destino Turístico Inteligente.
- Sanxenxo es un destino que apuesta por la calidad, con 12 playas con bandera azul y 11 certificaciones "Q" de calidad turística.
- La experiencia en la implantación del sistema de calidad turística facilita la implantación del Sistema de Gestión en el Ente Gestor del Destino.

Val d'Aran

- Existencia de Foment Torisme Val d'Aran (FTVA), organismo autónomo, de carácter económico y con personalidad jurídica propia,



fundado por y adscrito a la Conselleria de Turismo. FTVA tiene estructura pública y privada, por lo que incorpora representación de empresas y entidades vinculadas al turismo y puede constituirse como Ente Gestor del Destino conforme a la Norma.

- El Plan Estratégico de Turismo del Val d'Aran 2016 -2020 recoge en su Plan Operativo de Desarrollo



Evaluación multidisciplinar

José Ángel Valderrama

Gerencia de Servicios
AENOR

SEGITTUR y AENOR han realizado las evaluaciones de conformidad de cuatro destinos seleccionados para para realizar el testeo de la Norma UNE 178501: Benidorm, Sanxenxo, Val d'Aran y Jaca. Esta norma se puede aplicar a los distintos tipos de destinos turísticos, independientemente de que su concepción sea vacacional, de costa, montaña, urbano, salud y belleza, natural, etc., de su tamaño o la naturaleza de su Ente Gestor; y estas tipologías se encuentran reflejadas en los cuatro destinos turísticos en los que se ha realizado el testeo.

Las evaluaciones realizadas han considerado todos los requisitos de la Norma UNE 178501 y las distintas evidencias de cumplimiento presentadas por cada destino. Se mantuvieron reuniones con los distintos responsables del ente gestor o destino turístico, se revisó la documentación en relación al sistema de gestión y los cuatro ejes estratégicos sobre los que se asienta un destino turístico inteligente: innovación, tecnología, accesibilidad universal y sostenibilidad. Para ello, se ha contado con un equipo multidisciplinar con capacidades en todos los ámbitos



Turístico la línea de acción 2.3 *Smart Val d'Aran*, que establece acciones en los ejes de desarrollo de los Destinos Turísticos Inteligentes.

Jaca

- Cuenta con una estructura organizativa con competencia en la gestión turística, que se concreta con la responsabilidad asignada a la Concejalía Delegada de Comercio y Turismo del Ayuntamiento, y a la Oficina de Turismo.
- Ha constituido la Comisión Informativa Permanente Municipal de Desarrollo Económico, Promoción del Empleo, Turismo y Comercio para el estudio e informe de asuntos, y propuestas, que hayan de ser sometidos a las decisiones del Pleno Municipal. Tanto Jaca como Val d'Aran se incorporaron como destinos piloto al

proyecto Destinos Turísticos Inteligentes, por lo que ambos cuentan con un análisis de situación y plan de acción de Destino Turístico Inteligente, con medidas concretas para los ejes de desarrollo que los dos destinos están incorporando a sus planificaciones.

En general, el resultado de los cuatro testeos ha sido muy satisfactorio. Ha servido para guiar a los destinos seleccionados en el camino a su transformación en Destinos Turísticos Inteligentes. Además, ha permitido sacar conclusiones importantes para la posible introducción de mejoras en la Norma 178501. ▀

que había que evaluar, y se han aplicado las metodologías y criterios de los procesos de certificación de la conformidad. La evaluación ha permitido determinar el nivel de cumplimiento de los distintos requisitos por cada destino, así como identificar carencias y oportunidades de mejora. Con ello, se desarrolla el doble objetivo de facilitar a los destinos un marco de trabajo para el desarrollo e implantación de un Sistema de Gestión del Destino (SGDTI), y contar con información respecto a la propia norma y el marco real en el que va a ser aplicada.

La colaboración y apoyo de cada uno de los destinos turísticos evaluados ha evidenciado su compromiso con ser destinos turísticos inteligentes y con la mejora continua, y ha facilitado el trabajo de evaluación. En este sentido, se pueden destacar como aspectos relevantes para la aplicación de un SGDTI el ámbito de

aplicación, que puede abarcar la totalidad del destino turístico o bien tener alcance parcial, siempre que se mantenga la entidad como destino turístico. Entre otros aspectos, los destinos turísticos deben contar con una orientación turística, estructura organizativa para la gestión turística, constituir un área delimitada de territorio o una actividad turística significativa para su economía.

Por su parte, el Ente Gestor debe tener la responsabilidad y autoridad para la gestión del destino turístico, y el mantenimiento del sistema. La estructura organizativa, definición de roles y responsabilidades debe estar claramente establecida en el alcance y contenidos del SGDTI. Asimismo, es necesario realizar o actualizar un diagnóstico de situación del destino turístico que, atendiendo a los contenidos considerados por la norma, identifique los requerimientos

aplicables y determine amenazas y oportunidades. Se deben considerar los cuatro ejes del destino turístico inteligente: innovación, tecnología, accesibilidad y sostenibilidad. El Ente Gestor debe concretar su sistema de gestión para el destino y sus cuatro ejes estratégicos, adecuado a su situación, desarrollando la estructura organizativa, procesos y documentación necesaria.

Hay que establecer y mantener vigente un Plan Director que determine los objetivos y metas del destino, así como su desarrollo mediante los correspondientes planes operativos. El seguimiento y revisión de dichos planes es una actividad que debe mantenerse en el tiempo. La norma se ajusta a la Estructura de Alto Nivel establecida por ISO, por lo que SGDTI es compatible y fácilmente integrable con cualquier otro sistema de gestión.