



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

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.