



## RESPUESTA DEL GOBIERNO

### (184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/72436

01/04/2015

188864

**AUTOR/A:** DÍEZ GONZÁLEZ, Rosa María (GUPyD)

#### RESPUESTA:

La Medida 11 “Destinos Inteligentes: Innovación en la Gestión de Destinos” se encuentra en el Plan Nacional e Integral de Turismo (PNT) 2012-2015 dentro del Eje 3, Oferta y Destinos. El porcentaje de ejecución del 92% de esta medida es referido al estado de ejecución de la misma según el informe de 28 de febrero de 2015.

Dentro de la Secretaría de Estado de Turismo, del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, existe una Oficina de Seguimiento del PNIT que elabora mensualmente un informe que se puede consultar en la página web del citado Ministerio: [www.minetur.es](http://www.minetur.es). En dicho informe se tiene en cuenta el grado de ejecución de cada medida de acuerdo con la previsión de ejecución anual de cada una de ellas y con el horizonte temporal que se les haya asignado durante la redacción del PNIT. La medida número 11 tiene un horizonte temporal que abarca desde el segundo trimestre de 2012 hasta el cuarto trimestre de 2015.

Partiendo de la base de que el Plan Nacional e Integral de Turismo está diseñado para ejecutarse en un período de cuatro años, hasta el cuarto trimestre de 2015, este 92% en el grado de ejecución a fecha 28 de febrero significa que se está ejecutando muy favorablemente.

Dentro de la medida 11 se desarrolló por la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y la Tecnología Turística (SEGITTUR) un documento de base al que se hace referencia y se ha elaborado una definición específica sobre lo que significa ser un Destino Turístico Inteligente. Dicha definición fue aprobada por unanimidad en el seno del Subcomité de Destinos Turísticos Inteligentes del CNT 178 de Ciudades Inteligentes de AENOR.

Asimismo, SEGITTUR ha elaborado el concepto y definición del nuevo modelo de Oficina de Información Turística en destino y desarrolló la plataforma “Comparte Iniciativas” para coordinar y favorecer la transferencia tecnológica y de buenas prácticas entre las Comunidades Autónomas.

Se han desarrollado proyectos pilotos con diferentes estados de desarrollo en:

El Hierro, Villajoyosa, Castelldefels, Madrid, Santiago de Compostela, Región de Murcia, Almería, Marbella, La Palma, Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, Las Palmas de Gran Canaria, Palma de Mallorca y Badajoz-Elvas, Extremadura-Alentejo.



SEGITTUR solo tiene documentada como tal la Oficina de Información Turística de Las Palmas de Gran Canaria.

Y por último se ha creado la plataforma “Comparte Iniciativas” para coordinar y favorecer la transferencia tecnológica y de buenas prácticas entre las Comunidades Autónomas está creada y en activo.

Se adjunta en **anexo** el documento de bases que define los requisitos que debe cumplir un Destino Inteligente.

Madrid, 6 de julio de 2015





GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE INDUSTRIA, ENERGÍA  
Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE TURISMO



SEGITTUR  
turismo e innovación

ANEXO 184/72436

# Documento Base

## “Destinos Turísticos Inteligentes”





## Documento Base “Destinos Turísticos Inteligentes”

### 1. Introducción

Durante décadas, España ha mantenido una posición privilegiada en los rankings mundiales de turismo ostentando los primeros puestos en la llegada de turistas internacionales (3º posición en 2013) y en ingresos generados por el turismo (2º posición en 2013).

No obstante, la posición de liderazgo del sector turístico español puede verse debilitada si no se consideran los diversos factores que influyen en el entorno como: la globalización de la industria y la consecuente aparición de nuevos mercados competidores, los cambios de hábitos de los turistas, la inversión de la pirámide demográfica, la creciente importancia de la sostenibilidad en los desarrollos turísticos y, sobre todo, el cambio hacia una sociedad que gira cada día más entorno a las nuevas tecnologías de la información.

Por otro lado, surgen nuevos factores a tener en cuenta a la hora de planificar la estrategia de la industria turística. Nos encontramos con un consumidor cada vez más exigente, que busca nuevas emociones y realiza un mayor número de viajes de menor duración. Los nuevos turistas apuestan por una gran variedad de experiencias creando, de esta forma, nuevas tendencias de consumo.

Es preciso emprender acciones orientadas a paliar la potencial amenaza de los factores del entorno para reconvertirlos en oportunidades reales de crecimiento, que permitan diferenciarse en el producto, fomentar la diversificación de mercados emisores de origen y consolidar los éxitos obtenidos en los mercados maduros.

En este contexto, surgió la necesidad de crear e implementar un nuevo concepto de destino turístico: el “Destino Turístico Inteligente”. Este proyecto, de crucial importancia para el presente y futuro posicionamiento del destino España, fue recogido oficialmente en el Plan Nacional e Integral de Turismo, aprobado por el Consejo de Ministros en el mes de junio de 2012.

El destino turístico inteligente aúna los conceptos de sostenibilidad, accesibilidad, conocimiento e innovación tecnológica en torno a los destinos turísticos. No sólo se dotará de inteligencia a la infraestructura del destino para fomentar el desarrollo eficiente y sostenible e incrementar la calidad de vida de los residentes, que son requisitos básicos de la ciudad inteligente, el valor añadido que aporta el concepto de destino turístico inteligente es la consideración del visitante/turista como centro del mismo. En este sentido, situar al visitante como eje de los desarrollos facilitará la generación de sistemas inteligentes integrales, orientados a mejorar su integración e interacción con el destino (antes, durante y después del viaje), creando elementos que faciliten la interpretación del



entorno, agilicen la toma de decisiones e incrementen la calidad de su experiencia vacacional y de ocio.

El reto actual del sector turístico consiste en transformar los destinos turísticos en destinos turísticos inteligentes y para llevarlo a cabo es necesaria la colaboración y alineación pública-privada.

## 2. El Destino Turístico Inteligente

Un Destino Turístico Inteligente es un espacio innovador consolidado sobre la base del territorio y de una infraestructura tecnológica de vanguardia. Un territorio comprometido con los factores medioambientales, culturales y socioeconómicos de su hábitat, dotado de un sistema de inteligencia que capte la información de forma procedimental, analice y comprenda los acontecimientos en tiempo real, con el fin de facilitar la interacción del visitante con el entorno y la toma de decisiones de los gestores del destino, incrementando su eficiencia y mejorando sustancialmente la calidad de las experiencias turísticas.

La complejidad y heterogeneidad del Destino Turístico Inteligente requiere la actuación conjunta de la empresa privada, las administraciones públicas, las entidades de formación y las entidades de I+D+i, para elaborar y hacer efectivo un plan de acción integral que involucre otros aspectos además del estrictamente turístico, a saber: tecnológico, económico, social, medioambiental, arquitectónico, jurídico, cultural, etc.

### 2.1. Conversión de un destino turístico en un “Destino Turístico Inteligente”

La intención de convertirse en un destino inteligente supone la puesta en marcha de una estrategia de revalorización del destino a través de la innovación y la tecnología. Este proceso permite aumentar su competitividad, no sólo por un mejor aprovechamiento de sus recursos turísticos, sino por la identificación y creación de otros; la mejora en la eficiencia de los procesos de producción y comercialización; o el uso de fuentes de energía renovables. Todo debe estar enfocado a impulsar el desarrollo sostenible del destino en sus tres vertientes (medio-ambientales, económicas y socio-cultural), mejorando como consecuencia la calidad de la estancia de los visitantes y la calidad de vida de los residentes.

De este modo, será posible lograr a corto plazo el incremento de la competitividad y, a medio-largo plazo, mejorará la eficiencia de los procesos de producción y comercialización, se incrementará el empleo, las rentas fiscales y, lo más relevante, se percibirá un claro aumento en la satisfacción general.



A continuación se presenta el esquema conceptual que muestra las claves de la conversión de un destino turístico tradicional a un destino turístico inteligente.

### ESQUEMA CONCEPTUAL

<b>REQUISITOS</b>	Sostenibilidad	Viabilidad financiera	Colaboración Público-Privada
<b>MISIÓN</b>	CONVERTIR UN DESTINO TURÍSTICO EN UN DTI®		
<b>PALANCAS</b>	Innovación (de procesos, de herramientas)	Tecnologías (de información, de comunicación, de eficiencia)	
<b>RESULTADOS</b>	Aumento de la competitividad empresarial y pública	Aumento de la calidad de la visita	Aumento de la calidad de vida del residente
<b>OUTCOMES</b>	Eficiencia (ahorro)	Empleo	
	Rentas (fiscales, empresariales)	Satisfacción salariales,	
<b>AGENTES</b>	Administraciones Públicas	Empresa Privada	Entidades de Formación

En líneas generales, la consideración conjunta de los factores que constituyen la base de un destino turístico inteligente generará una serie de ventajas competitivas, que no solo revertirán en beneficio de sector turístico, sino que impactarán en otros sectores contribuyendo a incrementar las rentas en el territorio.



### 3. Antecedentes de los Destinos Inteligentes

#### 3.1. Antecedentes desde el punto de vista turístico

En la década de los 90 y los primeros años del siglo XXI se produce una toma de conciencia de la importancia del turismo por parte de los poderes públicos. Se redacta el “El libro blanco de turismo español”, de donde surgen dos iniciativas: el Plan Marco de Competitividad del turismo Español (“Plan Futures”), que representa el primer paso para definir una estrategia turística cuyo fin es desarrollar un sector más competitivo y rentable, y el Plan Plan integral de calidad del turismo español (PICTE).

Por otra parte, a partir de la cumbre de Río de 1992 se antepone la preservación del **medio ambiente** en cualquier iniciativa de desarrollo. Algunas acciones relevantes derivadas de esta cumbre fueron la implantación de la Agenda 21 a nivel local o la puesta en marcha del proyecto “Municipio Verde” a partir de 1998.

El **concepto de excelencia** en los destinos turísticos hace referencia a la calidad integral del destino turístico, pero fundamentalmente a la consideración de la calidad en el servicio de atención al cliente, la relevancia de su opinión, la competitividad y a la sostenibilidad.

#### 3.2. Antecedentes desde el punto de vista urbanístico

##### ▪ Los territorios inteligentes (1998)

La consideración del desarrollo urbanístico en torno al destino turístico es un factor clave que condiciona la evolución del territorio, sobre todo cuando se estima que en el año 2025 habrá más de 30 mega-ciudades en el mundo con más de 5 millones de habitantes y más de 500 ciudades con más de 1 millón de habitantes.

Con el fin de estudiar la evolución del crecimiento de las ciudades, la universidad de Pensilvania comenzó en 1998 el estudio “Project Cities”, actualmente coordinado desde la Fundación Metròpoli, que planteaba realizar un seguimiento de las experiencias urbanas de 20 ciudades innovadoras. En este proyecto se bautizó con el nombre de “smart places” o “territorios inteligentes” a aquellas ciudades innovadoras capaces de encontrar un equilibrio entre los aspectos de competitividad económica, cohesión y desarrollo social, y sostenibilidad ambiental y cultural.

##### ▪ Las ciudades digitales (2000-2003)

Un proyecto que se inició visualizando las ciudades con base en el uso intensivo de la tecnología.



### 3.3. La ciudad inteligente, un modelo actual

La ciudad inteligente, que se deriva del modelo de “ciudades digitales”, puede considerarse como una zona de límites completamente definidos desde el punto de vista geográfico y político-administrativo, que otorga primacía a las tecnologías de la información y comunicaciones (**TIC**), con el objetivo diseñar una ciudad dotada de tecnología innovadora, que facilite el desarrollo urbano sostenible y mejore la calidad de vida de los ciudadanos.

Actualmente, han comenzado a proliferar los esfuerzos por seleccionar y recopilar criterios que sirvan de orientación para el diseño de “ciudades inteligentes” y permitan además evaluar el grado de inteligencia de las mismas. Aunque todavía no existe un estándar oficial, algunas organizaciones han llevado a cabo algunos estudios que evalúan el grado de inteligencia de las ciudades.

En este sentido, cabe destacar el informe elaborado por la IDC (*International Data Corporation*) que ha analizado el nivel de inteligencia de las ciudades españolas, en función de noventa y cuatro indicadores. De acuerdo a los resultados de este informe, a continuación se presentan algunas ciudades clasificadas dentro de la categoría de “smart cities”: Málaga (eco-eficiencia), Barcelona (movilidad), Santander (movilidad y medioambiente) y Madrid (servicios de emergencia) y San Sebastián (servicios y movilidad).

Esta línea de estudios revela la importancia que comienza a otorgarse al diseño de una estrategia estructurada sobre las bases del conocimiento. Considerando esta línea argumental y volviendo a centrar el punto de mira en nuestro objeto de estudio, -el sector turístico-, se verifica la evolución lógica del concepto de "Ciudades Inteligentes" hacia el de "Destinos Turísticos Inteligentes".

## 4. Diferencia entre Ciudad y Destino Turístico Inteligente

El análisis conjunto de ambos conceptos permite la identificación de elementos diferenciales entre el concepto de “Ciudad Inteligente” y el concepto de “Destino Turístico Inteligente”. Se pueden señalar las siguientes diferencias claves:

1. El Destino Turístico Inteligente viene impulsado por el sector turístico, tanto público como privado.
2. El público objetivo es el turista, no el ciudadano; aunque la consecuencia inmediata será que el residente también se vea beneficiado.
3. Los límites geográficos pueden coincidir con los de un municipio o no (ejemplos: Costa del Sol, Camino de Santiago, etc.)
4. La interacción va más allá de la propia estancia en la ciudad. En los Destinos Turísticos Inteligentes comienza **antes** de que el visitante llegue al destino, continúa **durante** su estancia y se prolonga hasta **después** de su marcha.





5. Los Destinos Turísticos Inteligentes están ligados al incremento de competitividad del mismo y a la mejora de la experiencia del turista. Las ciudades inteligentes están orientadas a mejorar la gobernabilidad de la misma y a incrementar la calidad de vida de los residentes.

## 5. Elaboración de la primera norma mundial de Destino Turístico Inteligente

Todos los conceptos tratados en este documento base serán trabajados y evolucionarán dentro del futuro Subcomité 5 de “Destinos Turísticos Inteligentes” del CTN 178 de “Ciudades Inteligentes” de AENOR.

Así pues, este documento base marcará los trabajos preliminares que se llevarán a cabo para la publicación de la primera norma UNE sobre Destinos Turísticos Inteligentes, que será una auténtica hoja de ruta para los destinos en su conversión hacia el nuevo modelo turístico del siglo XXI.

Así mismo, esta norma será pionera en el mundo en su clase y sobre la que se trabajará, según nos solicita la Comisión Europea, la futura norma Europea sobre Destinos Inteligentes.