



## RESPUESTA DEL GOBIERNO

### (184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/58106

16/07/2021

142955

**AUTOR/A:** BOTELLA GÓMEZ, Ana María (GS); FANCA LÓPEZ, María Luisa (GS); FUENTES CURBELO, Juan Bernardo (GS); GUAITA ESTERUELAS, Sandra (GS); LÓPEZ ÁLVAREZ, Patxi (GS); LÓPEZ ZAMORA, Cristina (GS); MARRA DOMÍNGUEZ, María Ángeles (GS); PÉREZ ABELLÁS, Adolfo (GS); RAMOS ESTEBAN, César Joaquín (GS); RENU MARTÍNEZ, Germán (GS); RODRÍGUEZ GÓMEZ, María del Pilar (GS); SERRANO MARTÍNEZ, Juan Francisco (GS); SOLER MUR, Alejandro (GS); ZARAGOZA ALONSO, José (GS)

#### RESPUESTA:

El Instrumento Europeo de Recuperación (Next Generation UE) de la Comisión Europea sitúa la sostenibilidad y la digitalización como palancas del cambio de modelo productivo.

En esta línea, el Gobierno español ha desarrollado el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (España Puede), iniciativa que aprovecha la oportunidad histórica de la dotación extraordinaria de recursos para mejorar la estructura de nuestra economía turística, profundizando la evolución del turismo español hacia un modelo más competitivo, sostenible y neutro en carbono.

El Ministerio de Industria, Comercio y Turismo ha vinculado parte de los fondos de recuperación al desarrollo de un sistema de inteligencia turística y una plataforma inteligente de destinos.

Ambos elementos se encuentran descritos en el Componente C14 (“Plan de modernización y competitividad del sector turístico”) del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.



El objetivo es desarrollar una plataforma inteligente de destino que permita relacionarse a todos los agentes de manera digital, inteligente y escalable:

- Los turistas necesitan servicios digitales para inspirarse, planificar, organizar y gestionar la experiencia a lo largo de su estancia y, *a posteriori*, seguir vinculados a la marca destino.
- Los destinos turísticos pueden conocer, diseñar y proyectar una imagen completa, comprensible y accesible de todo lo que se sucede en el territorio, coordinar sus servicios públicos, dando visibilidad a las empresas y entender mejor las necesidades de turistas y ciudadanía.
- Las empresas turísticas pueden hacer llegar su oferta a los segmentos de turistas más adecuados, tomar decisiones con datos propios y del destino, hacer más eficientes sus procesos y aumentar las habilidades digitales de sus equipos.

A través de esta plataforma, se crearán nuevas formas de gobernanza permitiendo:

- Hacer visibles a destinos y pymes locales. Los destinos representan el 50% del éxito del ciclo de viaje de un turista y las micro Pequeñas y Medianas Empresas (PYME) turísticas, son las que soportan la experiencia real del turista.
- La interacción destino-viajeros-empresas, mediante una comunicación omnicanal y personalizada con los viajeros para captarlos, rentabilizar su estancia y mejorar su satisfacción.
- Mejorar las capacidades tecnológicas y de gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) para integrar la gestión turística en la gestión local, anticipando y gestionando impactos negativos.
- Potenciar la economía del dato en turismo, aumentando las capacidades de generación de datos a nivel local y la agregación e inteligencia de datos a nivel país. Integrar, relacionar y combinar datos públicos y privados para generar más inteligencia competitiva y de negocio; y activar modelos de adecuación continua de las propuestas valor a las exigencias de los mercados objetivo.



La plataforma facilitará la interoperabilidad con otras plataformas potenciando la capacidad operativa del sector y la generación de datos, y el comienzo de un proceso de modernización del turismo basado en la sostenibilidad, que permita incrementar la competitividad de todos los actores públicos y privados, aumentar la rentabilidad, la generación de conocimiento, la cooperación entre actores y la satisfacción de turistas y ciudadanos.

Así, tras un proceso de diálogo con los destinos, empresas, proveedores de soluciones, asociaciones, instituciones, etc. se identificarán y definirán los módulos que formarán parte de la misma.

Asimismo, la información que se genere ayudará en la elaboración de nuevos indicadores y métricas de gestión, que permitirán atender los principales desafíos que encuentra el sector en su proceso de transformación, en ámbitos como la sostenibilidad, accesibilidad, medio ambiente, economía y sociedad.

La plataforma se diseñará de forma modular para poder añadir progresivamente componentes y desarrollar nuevas soluciones compartidas, como servicios en la nube (en modalidad SaaS). Un planteamiento común a destinos turísticos con necesidades y diagnósticos, en muchos casos similares, propicia la reutilización de servicios, facilita la implantación en los destinos, las economías de escala y el establecimiento y difusión de buenas prácticas.

El proyecto ha arrancado con una primera fase en la que se está revisando el conjunto de soluciones necesarias para desplegarlo. Se ha iniciado un proceso de diálogo y cocreación con representantes de los destinos (Red DTI, RECI, Red Innpulso) y del sector empresarial (Consejo de Turismo de CEOE, AMETIC, DigitalEs, Adigital, etc.), que continuará con proveedores de soluciones, asociaciones sectoriales, centros tecnológicos y agentes relacionados con la digitalización del sector etc., con los que se realizará un proceso de intercambio de información. También se evaluará su viabilidad económica después de configurar los costes asociados de construcción, implantación y explotación.

Una vez recibidas las aportaciones de todas las partes directamente implicadas, se estará en condiciones de elaborar el primer documento técnico de alto nivel que permita definir una hoja de ruta del proyecto, visionar la construcción de la plataforma y los módulos mínimos que la compondrán, cómo debería ser el modelo de gestión/participación, el despliegue operativo en los destinos y PYME y la orquestación de todas las operaciones orientadas al turista conectado.



Finalizada esta segunda fase, en la que se habrá fijado una visión común y un acuerdo sobre las funcionalidades y objetivos de la plataforma, se definirá el conjunto de instrumentos más adecuados para su desarrollo, implementación, gobernanza, seguimiento y evaluación.

Madrid, 08 de septiembre de 2021