



DEPLOYMENT
CONSULTUR



División de Turismo de CEGOS

turismo@cegos.es



Destinos Turísticos Inteligentes

“La conversión en un Destino Turístico Inteligente conduce a la estimulación y el **incremento de la competitividad** a través de la capacidad innovadora, que repercute en una **mejora de la percepción del destino**, redundando además en una mejora de la **calidad de vida de los residentes**”. (Fuente: norma UNE 178501).

- 1 ¿Qué es un Destino Turístico Inteligente?**
Definición, principales características y estado de situación.
- 2 Beneficios de ser un Destino Turístico Inteligente.**
Síntesis de ventajas y beneficios para los diferentes grupos de interés.
- 3 ¿Cómo ser un Destino Turístico Inteligente?**
Ejes de un DTI, ejemplo de requisitos de cada eje, modelo de gestión, proceso de certificación y factores críticos para el éxito.
- 4 Cegos, tu partner en Destinos Turísticos Inteligentes.**
Referencias de Cegos en el sector turístico.



1

¿Qué es un Destino Turístico Inteligente?

Definición, principales características y estado de situación

- Los Destinos Turísticos Inteligentes son, en la actualidad, un modelo de gestión alineado con la estrategia planteada en el **Plan de Turismo Español Horizonte 2020, de la Secretaría de Estado de Turismo**.
- El entorno turístico se caracteriza por ser altamente competitivo y cambiante.
- Existe una tendencia de los destinos a la planificación turística integrada y adaptada a las necesidades reales de cada grupo de interés.
- Se percibe un interés de los destinos turísticos por la realización de análisis e interpretación de datos de manera más efectiva, con los que tomar decisiones de planificación y ordenación del turismo.
- Actualmente los destinos turísticos trabajan en la puesta en marcha de acciones estratégicas sostenibles en el tiempo.

Los destinos tienen una oportunidad para **diferenciarse y ser aún más competitivos a nivel nacional e internacional**.

La norma UNE 178501 recoge aspectos fundamentales para el enfoque y despliegue de un Destino Turístico Inteligente.

Benidorm

*Primer destino certificado como DTI
bajo la norma UNE 178501.*





2

Beneficios de ser un Destino Turístico Inteligente.

Síntesis de ventajas y beneficios para los diferentes grupos de interés.

Beneficios fundamentales de implantar las recomendaciones de la UNE 178501:

- 1 Optimización de la **gestión sostenible del destino.****
Desarrollo de estrategias creadas bajo el prisma de la sostenibilidad y la integración de todos los agentes sociales participantes en la actividad turística del destino.
- 2 Reconocimiento de la **marca turística** del destino.**
Posicionamiento del destino y atracción de público objetivo.
- 3 Incremento de la **calidad de vida del residente.****
Puesta en marcha de acciones centradas en la población local.
- 4 Mejora de la **experiencia del turista** en todos las fases del viaje.**
Anticipación a las necesidades de este grupo de interés.
- 5 Fomento de la **accesibilidad** en el destino.**
Destino sin barreras y para todos.



Beneficios distintos para 4 Grupos de Interés

Qué le
aporta al
**Ente Gestor
del Destino**

- Información en tiempo real y de valor para la toma de decisiones.
- Diferenciación del destino.
- Gestión eficiente de la energía.
- Mejora de la coordinación con otras áreas de la administración pública y empresas privadas.
- Etc.

Gestión integrada y adaptada a las características del destino.

Qué le
aporta al
Turista

- Productos y servicios adaptados a sus necesidades.
- Mejora del transporte público.
- Aumento de la conectividad en el destino.
- Incremento de la seguridad.
- Etc.

Experiencia de calidad y satisfacción durante todas las fases del viaje.

Qué le
aporta al
Residente

- No saturación de servicios.
- Igualdad de género en la contratación por parte de las empresas del destino.
- Mayores oportunidades laborales en el municipio.
- Reducción de problemas asociados a la contaminación acústica.
- Etc

Mejora de la calidad de vida.

Qué le
aporta al
Empresario

- Mayor conocimiento del cliente final.
- Atracción de nuevos perfiles.
- Accesibilidad de las instalaciones a personas con discapacidad y formación en la materia.
- Impulso de la economía local.
- Etc.

Competitividad de las empresas locales.



3

¿Cómo llegar a ser un Destino Turístico Inteligente?

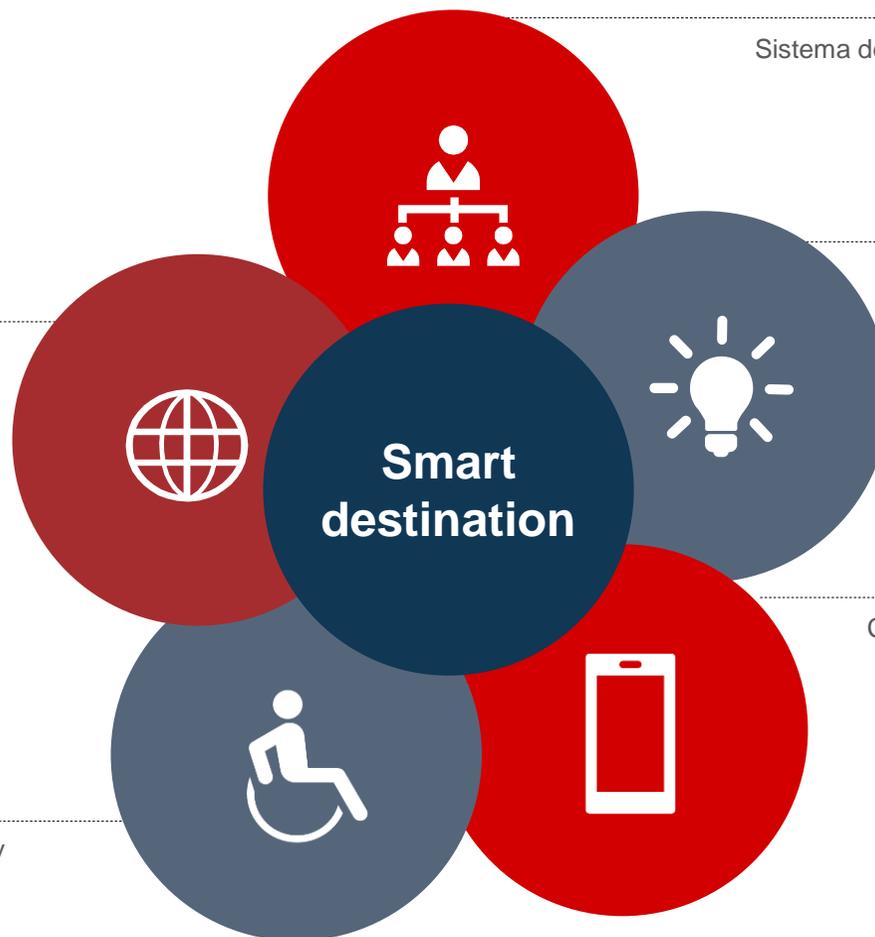
Ejes de un DTI, ejemplo de requisitos de cada eje, modelo de gestión, proceso de certificación y factores críticos para el éxito.

Sostenibilidad

Protección de la actividad económica, respeto medioambiental y preservación de la dimensión socio-cultural del destino.

Accesibilidad

Igualdad de oportunidades para el acceso, uso y disfrute de los servicios, bienes, productos, etc.



Gobernanza

Sistema de Gestión del Destino.

Innovación

Introducción o mejora de nuevos, servicios, procesos o métodos de comercialización.

Tecnología

Capacidad para satisfacer las necesidades de cobertura tecnológica del turista.

Ejemplos de requisitos en cada eje



Gobernanza

- Gestión abierta y participativa.
- Gestión transversal y coherente con otras políticas municipales.
- Gestión transparente.
- Gestión responsable y controlada.



Innovación

- Vigilancia tecnológica.
- Generación de ideas.
- Valoración e implantación.
- Seguimiento de resultados.



Tecnología

- Infraestructuras.
- Business Intelligence.
- Aplicaciones y plataformas de comunicación.
- Seguridad de datos personales.



Accesibilidad universal

- Diagnóstico de la cadena de valor.
- Formación en material de accesibilidad.
- Información y promoción de la oferta accesible.
- Seguimiento de las actuaciones.



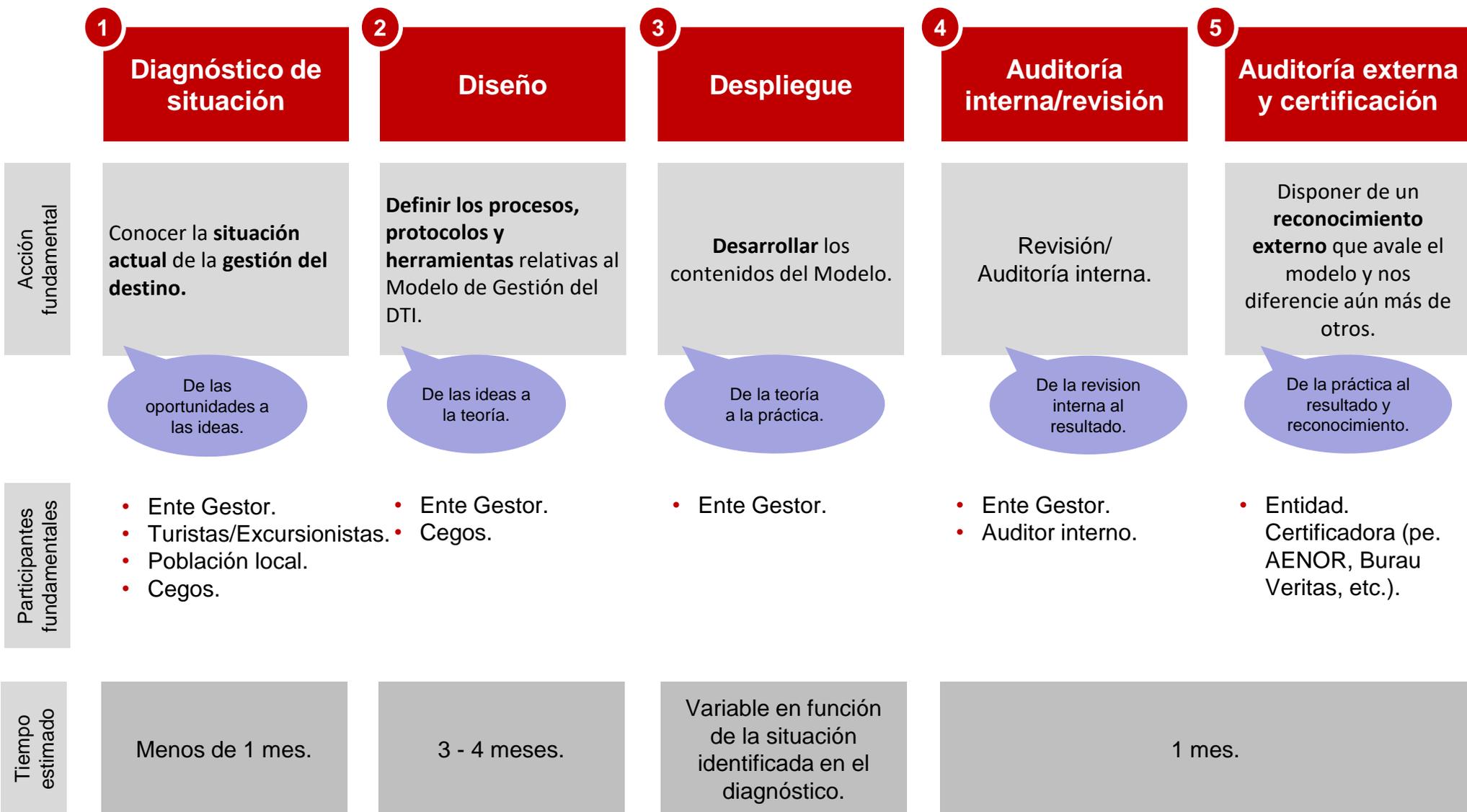
Sostenibilidad

- Protección de la actividad económica.
- Protección ambiental.
- Calidad de vida e igualdad.
- Impacto de actividades turísticas.

Modelo de Gestión de un DTI



Proceso de certificación



5 Factores Críticos para el éxito de un DTI

1

Consensuar la Visión del DTI así como las metas esperadas.

2

Establecer una Hoja de Ruta coherente y realizable.

3

Enfocar y desplegar un Sistema de Gestión del Destino con procesos y proyectos integrados.

4

Favorecer la permeabilidad con los agentes del Sistema (Entidad Gestora, Turistas, Ciudadanía, Agentes Locales...).

5

Desarrollar el DTI como catalizador de la Mejora Social y Económica del destino.



4

Cegos, tu partner en Destinos Turísticos Inteligentes.

Cegos en el mundo y referencias de Cegos en el sector turístico.

CEGOS, tu partner en DTIs



DEPLOYMENT
CONSULTOR

12.000 proyectos al año (formación, consultoría, selección, estudios, etc.)

Presencia en más de 30 países en el mundo

1.200 personas,
1.500 colaboradores

25% de trabajos de
ámbito internacional
(en todos los
continentes)

Más de 200.000 personas
formadas cada año

Cegos





CEGOS, tu partner en DTIs

Conocimiento y técnicas en management

- Certificaciones de gestión (Modelo EFQM e ISO).
- Desarrollo de la estrategia.
- Mejora de procesos.
- Experiencia del cliente.
- Diseño de propuesta de valor diferencial.
- Desarrollo de la acción comercial.
- Gestión de la innovación.
- Estudios comparativos
- Etc.

Conocimiento y experiencia en sector

- Ordenación y Planificación Turística.
- Planes Estratégicos, Directores y de Dinamización aplicados a destinos.
- Diseño de Producto turístico.
- Destinos Turísticos Inteligentes.
- Calidad y experiencia de cliente.
- Formación técnica hotelera.
- Desarrollo de la Sostenibilidad en destinos y empresas turísticas.
- Etc.



Colaboramos con los destinos en su **transformación**, con el objetivo de que sean todavía más **competitivos y diferenciales**.

Combinamos **dos áreas de expertise** con metodologías contrastadas y alto valor en sus resultados.

Algunas de nuestras referencias



DEPLOYMENT
CONSULTOR



AENOR



FEDERACION ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS



División de Turismo de CEGOS

turismo@cegos.es

T.: 91 2705000