

LOS SISTEMAS DE INTELIGENCIA TURÍSTICA EN EL ÁMBITO DE LA RED DE DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

Marzo 2024



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA
Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO



SEGITTUR
turismo e innovación



Red DTI
Destinos turísticos inteligentes

Prólogo de SEGITTUR

La gestión del conocimiento generado por los destinos turísticos y su transformación en inteligencia competitiva se ha convertido en una pieza clave para la evolución y para el liderazgo del sector turístico español mantiene.

Para afrontar la transformación de los procesos de planificación estratégica del sector, de acuerdo con las necesidades e intereses del ecosistema, es necesario mejorar la toma de decisiones basadas en datos y en evidencias. Por ello, la innovación científico-técnica constituye una herramienta fundamental para mejorar la competitividad turística basada en la inteligencia.

El Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia organiza en 4 ejes el Plan de modernización y competitividad del sector turístico español, fuertemente afectado por el COVID-19. Estos 4 ejes son: sostenibilidad, digitalización e inteligencia, resiliencia turística y competitividad.

En este contexto, SEGITTUR viene impulsando desde hace años, por mandato de la Secretaría de Estado de Turismo, un programa de trabajo para promover la transformación digital del sector turístico en destinos y empresas. Como consecuencia de estos trabajos, en el PRTR dentro de la Inversión 2 y de la Submedida 1: Plan de Transformación Digital de Destinos Turísticos, se plantea la puesta en marcha de un Sistema de Inteligencia Turística (SIT) para crear un entorno único que permita integrar todas las fuentes de información relativas al sector turístico en España.

Este reto, que supone un paso adelante para la transformación digital del sector turístico, es sobre el que se articula la puesta en marcha de un **Sistema de Inteligencia Turística (SIT)** común, así como sistemas de inteligencia turística en los diferentes destinos en los que se integre información pública disponible a través de **DATAESTUR**, plataforma tecnológica en la que se recogen datos procedentes de fuentes relevantes relacionadas con el turismo de en España gestionada por SEGITTUR.

Para que esta puesta en marcha sea posible, es necesario que en todos los niveles de la cadena de valor turística exista una cultura del dato. Esta cultura del dato implica ser consciente de su importancia, tanto en la gestión pública como privada, como un elemento clave para afrontar la transformación del sector.

Prólogo de SEGITTUR

Este informe forma parte de una serie de documentos clave necesarios para la consecución de los instrumentos administrativos que van a guiar la transformación del turismo. El objetivo de este trabajo es analizar los Sistemas de Inteligencia Turística (SIT) que poseen actualmente los destinos, para poder identificar las necesidades con las que cuentan de cara a dar respuesta a las necesidades de los actores que forman parte de la cadena de valor turística.

En el presente estudio de los Sistemas de Inteligencia Turística (SIT), se ofrece un estado del arte de los sistemas puestos en marcha a través de una aproximación a los destinos que cuentan con un SIT operativo, conociendo aspectos y características generales, identificando retos y necesidades a los que se enfrentan y seleccionando casos de éxito en el ámbito de los SIT.

Esto ha permitido conocer los importes asociados a la puesta en marcha y mantenimiento, la financiación de los sistemas, los perfiles técnicos a cargo del soporte, las soluciones con las que el sistema cuenta, las fuentes de información incorporadas, las funcionalidades más destacadas, los retos y necesidades que implica su puesta en marcha y la identificación y análisis de casos de éxito que ponen de manifiesto buenas prácticas y el buen hacer de destinos destacados en la materia. En definitiva, un documento imprescindible para entender la importancia y el funcionamiento de los Sistemas de Inteligencia Turística en España.

Grupo de Trabajo Sistemas de Inteligencia Turística

En el año 2021 nace en el marco de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes el Grupo de Trabajo Sistemas de Inteligencia Turística (GT SIT en adelante) que co-lidera SEGITTUR junto a Turismo Costa del Sol. El GT SIT se crea con la finalidad de generar conocimiento en torno a los Sistemas de Inteligencia Turística, y cuenta con los siguientes objetivos:

- Generación de **mecanismos de coordinación** entre los principales agentes involucrados en la puesta en marcha de Sistemas de Inteligencia Turística y fomento de su creación.
- Diseño de **campañas de concienciación** en relación con la importancia de SIT y difusión de **casos de éxito**.
- Celebración de **seminarios de formación** especializados y creación de **mecanismos de participación activa** en actuaciones puestas en marcha por otras entidades.

Este Informe se enmarca en los trabajos desarrollados en el seno del GT SIT para ofrecer a los destinos evidencias y herramientas que les permitan, por un lado, optimizar la gestión y el uso de los SIT y, por otro lado, dotar a los destinos que pongan en marcha su propio SIT de una serie de premisas básicas y de casos de éxito de referencia a tener cuenta en su desarrollo.

Miembros del Grupo de Trabajo de Sistemas de Inteligencia Turística de la Red DTI:

Agencia de Estrategia Turística de les Illes Balears, Ayuntamientos de Águilas, Alcobendas, Ayuntamiento de Almería - Empresa Municipal Almería Turística, Ayuntamiento de Altea, Antequera, Archena, Avilés, Benalmádena, Ayuntamiento de Benidorm-Fundación Visit Benidorm, Ayuntamiento de Cáceres, Castellón de la Plana, Estepa, Finestrat, Gandía, Gea de Albarracín, La Adrada, Las Palmas de Gran Canaria, Lloret de Mar, Logroño, Málaga, Manilva, Medinaceli, Morella, Oviedo, Palma, Peñíscola, Rincón de la Victoria, Rota, Ayuntamiento de Salamanca -Sociedad Municipal Turismo, Comercio y Promoción Económica de Salamanca, Ayuntamiento de San Roque, Santander, Sevilla, Sitges, Tapia de Casariego, Tarragona, Torremolinos, Torrox, Ayuntamiento de Valencia - Fundación Visit València, Ayuntamiento de Vélez-Málaga, Vitoria-Gasteiz, Cabildo de Gran Canaria - Sociedad de Promoción Económica de Gran Canaria, Cabildo de Lanzarote- Sociedad de Promoción Exterior de Lanzarote – SPEL, Cabildo de Tenerife - SPET, Turismo de Tenerife, Consell Insular de Formentera; Diputación Foral de Gipuzkoa/Guipúzcoa, Diputación de Badajoz, de Barcelona, de Cáceres, de Cádiz, Diputación de Castellón - Patronato Provincial de Turismo de Castellón, Diputación de Málaga-Turismo y Planificación Costa del Sol, Diputació de Tarragona, Instituto de Turismo de la Región de Murcia, Mancomunidad Axarquía, Mancomunidad de O Salnés.

La Red de Destinos turísticos Inteligentes

La Red de Destinos Turísticos Inteligentes (Red DTI) es un instrumento impulsado por la Secretaría de Estado de Turismo con el objetivo de dotar a los destinos turísticos de un punto de encuentro y apoyo para evolucionar hacia un modelo de gestión inteligente basado en 5 ejes: la gobernanza, la innovación, la tecnología, la sostenibilidad y la accesibilidad.

La Red DTI, que actualmente cuenta con más de 500 destinos, instituciones y empresas colaboradoras adheridas, persigue la generación de sinergias entre sus miembros, el fomento de la colaboración público-privada y el intercambio de conocimiento y buenas prácticas entre los distintos actores que la integran.

Este informe se une a la serie de manuales, guías y orientaciones publicados por la Red DTI, que contribuyen a ofrecer pautas, herramientas e instrumentos para impulsar la transformación de los destinos y la generación de conocimiento en turismo.

Agradecimientos:

Esta publicación ha sido elaborada gracias a la participación de gestores y técnicos de destinos pertenecientes al Grupo de Trabajo Sistema de Inteligencia Turística que coordina SEGITTUR. Se agradece a todos ellos su implicación en el proceso y, en especial, a las siguientes entidades, sin cuyas aportaciones este informe no hubiera sido posible:

- Ayuntamiento de Almería - Empresa Municipal Almería Turística, S.A.U
- Ayuntamiento de Benidorm - Fundación Visit Benidorm
- Ayuntamiento de Sitges
- Ayuntamiento de Valencia - Fundación Visit València
- Ayuntamiento de Sevilla – Sevilla City Office
- Ayuntamiento de Santander
- Cabildo de Gran Canaria - Sociedad de Promoción Económica de Gran Canaria, S.A.U.
- Diputació de Tarragona - Costa Daurada- Terres de L'Ebre
- Diputación Provincial de Badajoz
- Diputació de Barcelona
- Diputación Provincial de Málaga - Turismo y Planificación Costa del Sol
- Diputación Provincial de Cáceres
- Región de Murcia - Instituto de Turismo de la Región de Murcia

Testimonio Turismo Costa del Sol

La nueva economía se sustenta sobre tres grandes bases: la transparencia, la interactividad con los usuarios y la gestión inteligente de los datos y recursos. De esta forma, la gestión de los destinos turísticos necesita el desarrollo de nuevas herramientas o formas de gestión que permitan implementar, de manera transversal, los pilares que describe la economía del siglo XXI.

Por ello, una de las medidas de necesaria implantación para los destinos turísticos es la gestión del conocimiento. En otras palabras, es necesario apostar por la inteligencia competitiva y, para ello, todo el sector turístico, público y privado, debe ser consciente de que el "conocimiento" y la "inteligencia" son factores decisivos en la mejora de la competitividad de los destinos turísticos.

Los agentes interesados en obtener información de utilidad para su ámbito de gestión son numerosos y diversos. Ello implica tener presente cuáles son esas diferentes necesidades, para diseñar un modelo de Inteligencia Turística Integral. Si un destino es capaz de conocer y dar respuestas a las necesidades informativas de todos los agentes implicados en su actividad, podrá conseguir una de las ventajas competitivas más importantes, ya que a través del conocimiento podrá hacer que la toma de decisiones de todos los agentes que intervienen en el ecosistema turístico sea lo más eficaz posible.

Hoy día, gracias al desarrollo de las tecnologías de la información, los datos han ganado en disponibilidad e inmediatez. Ante esta situación, los destinos deben focalizar su gestión en la producción y difusión de inteligencia competitiva de manera precisa y en el momento oportuno.

La evidencia empírica de lo señalado anteriormente significa que los destinos turísticos deben transformar sus análisis tradicionales en verdaderos subsistemas de inteligencia, diseñando cuadros de mando para la gestión de la información, teniendo como objetivo incrementar el nivel de inteligencia competitiva del destino, para que los empresarios, profesionales y responsables públicos tengan la máxima información posible, y con ello sus decisiones sean lo más eficiente posible para la mejora de la competitividad turística de sus empresas y del destino.

Partiendo de esas premisas, desde el Grupo de Inteligencia Turística de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes, apoyado siempre por Segittur, diseñamos una estrategia de mejora de los Sistemas de Inteligencia Turística en los destinos españoles, solicitando que se hiciera un diagnóstico de situación, que sirviera de base para que los distintos municipios, mancomunidades o provincias pudieran articular sus actuaciones de implantación.

Testimonio Turismo Costa del Sol

Consideramos que con este diagnóstico conseguimos ese objetivo, a la vez que nos va a servir para la concienciación de todo el sector turístico de que la base actual de la mejora de la competitividad turística está basada en la Inteligencia Turística.

Por último, desde los distintos destinos turísticos de España, agradecer una vez más a Segittur, a su Presidente y a los magníficos técnicos/as que lo integran, la disposición y reacción que tienen a cualquier solicitud de los destinos turísticos, así como la gran capacidad de innovación que transmiten a los territorios turísticos.

Rafael Fuentes

Director del Área Análisis e Inteligencia Turística

Turismo Costa del Sol

ÍNDICE

1. Introducción	10
2. Metodología	12
3. Análisis general de los cuestionarios	14
4. Casos de éxito en el ámbito de los Sistemas de Inteligencia Turística	33
5. Anexo 1. Glosario	34

01 | INTRODUCCIÓN

Los Sistemas de Inteligencia turística en el ámbito de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes

El sector turístico español está experimentando una revolución sin precedentes. Con la crisis provocada por la pandemia de la Covid-19 y las actuaciones que se plantearon para su transformación, se ha apostado por la modernización y mejora de la competitividad, abordando los retos del turismo en España y dotando al sector de las herramientas necesarias para abordar transformaciones pendientes, especialmente en el ámbito de la sostenibilidad y la digitalización.

Para abordar este objetivo, en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia se ha incorporado el **Componente 14**, el cual está organizado en cuatro ejes:



Entre las actuaciones del segundo eje del componente 14, cuyo objetivo principal es la implementación de actuaciones de impulso de la digitalización tanto de los destinos como de las empresas turísticas, se incluye la Submedida 1. "Plan de Transformación Digital de Destinos Turísticos", donde se enmarca el proyecto "**Sistemas de Inteligencia Turística**", el cual enlaza con el programa de trabajo de Destinos Turísticos Inteligentes que viene impulsando SEGITTUR desde hace más de una década por mandato de la Secretaría de Estado de Turismo, con la voluntad de contribuir a la transformación del modelo turístico.

Desde SEGITTUR se está trabajando actualmente en la **integración** del **Sistema de Calidad Turística Responsable (SSTI)** en el Sistema de Inteligencia Turística Central (SIT). Con esta integración se podrá poner en marcha una nueva herramienta tecnológica que permita generar datos que se podrán integrar en la Plataforma Inteligente de Destinos y en el SIT.

Prueba de la importancia del SIT en la resolución de problemas públicos, SEGITTUR, junto con diversos destinos, ha puesto en marcha el **Grupo de Trabajo Sistemas de Inteligencia Turística (SIT) de la Red DTI**, con el objetivo de **identificar conjuntos de datos ligados a retos que está experimentando actualmente el sector turístico**.

01 | INTRODUCCIÓN

¿Qué es un Sistema de Inteligencia Turística?

Herramienta basada en una plataforma de big data que permite estudiar, recopilar y analizar distintas fuentes de información para ponerlas a disposición de la cadena valor turística en su totalidad.

Este tipo de Sistema es capaz de **recopilar, estructurar y analizar distintas fuentes de información y de elaborar cuadros de mando o informes adaptados a las necesidades del usuario**, además de posibilitar la descarga de la información. El SIT posibilita la mejora en los procesos de planificación y la toma de decisiones estratégicas por parte del sector turístico.

Objetivo

El objetivo de un SIT es facilitar y mejorar la toma de decisiones estratégicas por parte de los agentes privados y públicos del sector turístico, a través de la recopilación, tratamiento y análisis de datos.

Necesidades que cubre el Sistema de Inteligencia Turística



TRANSFORMACIÓN

Su puesta en marcha contribuye a la **transformación del modelo** turístico fomentando su digitalización como eje sobre el que basar el desarrollo turístico.

CONOCIMIENTO

Contribuye a la **generación de conocimiento** a través de la recopilación y análisis de datos procedentes del sector turístico.



DESARROLLO

Posibilita la **creación, adaptación o mejora de los productos y experiencias turísticas** contribuyendo a la diversificación de la oferta.

DECISIÓN

La cadena de valor turística en su totalidad cuenta con un **mayor volumen de información**, favoreciendo la **toma de decisiones basadas en datos**.



COMPETITIVIDAD

A través de una buena gobernanza del dato, se puede disponer de los **datos clave** para mejorar la **toma de decisiones estratégicas**.

SEGUIMIENTO

Permite **mejorar las capacidades de medición y seguimiento del sector** a través de la adecuación de las fuentes de información a las necesidades del sector.



02 | METODOLOGÍA

Metodología del estudio

El cuestionario elaborado para el desarrollo de este estudio **persigue los siguientes objetivos:**

- #1.  **Identificar** los destinos, Diputaciones, Cabildos y Consells que disponen de un Sistema de Inteligencia Turística (SIT).
- #2.  **Conocer aspectos y características generales** de los Sistemas de Inteligencia Turística puestos en marcha.
- #3.  **Detectar potenciales retos y necesidades** en relación con los Sistemas de Inteligencia Turística (SIT).
- #4.  **Analizar e identificar los principales Casos de Éxito** en el ámbito de los SIT.

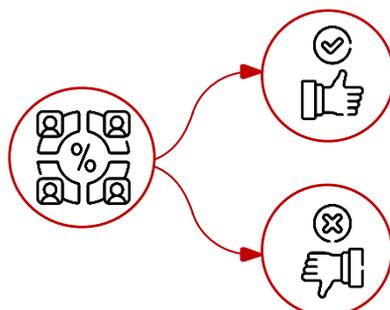
Cuestionario

El cuestionario fue remitido a los miembros del Grupo de Trabajo Sistemas de Inteligencia Turística de la Red DTI. Recibió **22 respuestas** de las cuáles **13** corresponden a destinos que disponen de Sistema de Inteligencia Turística (SIT).

El cuestionario incorpora los siguientes apartados:

1. Identificación del destino, año de puesta en funcionamiento y estadísticas de los dos últimos años.
2. Aspectos generales de los Sistemas de Inteligencia Turística puestos en marcha.
3. Identificación de potenciales retos y necesidades de los Sistemas de Inteligencia Turística.
4. Detectar y analizar los principales Casos de Éxito referentes a los Sistemas de Inteligencia Turística.

x22
Encuestados



X13 Cuentan con SIT

X09 No cuentan con SIT

02 METODOLOGÍA



Listado de encuestados

- | | | |
|-------------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| 1. Alcobendas | 9. Estepa | 17. Valencia-València |
| 2. Benidorm | 10. Illes Balears | 18. Gran Canaria |
| 3. Costa Daurada y Terres de l'Ebre | 11. La Adrada | 19. Sevilla |
| 4. Costa del Sol | 12. Peñíscola | 20. Santander |
| 5. Diputación de Badajoz | 13. Región de Murcia | 21. Almería |
| 6. Diputació de Barcelona | 14. Rincón de la Victoria | 22. Diputación de Cáceres |
| 7. Diputación de Cádiz | 15. Rota | |
| 8. Diputació de Castelló | 16. Sitges | |



03 | ANÁLISIS DE LOS DESTINOS CON SISTEMAS DE INTELIGENCIA TURÍSTICA PUESTOS EN MARCHA

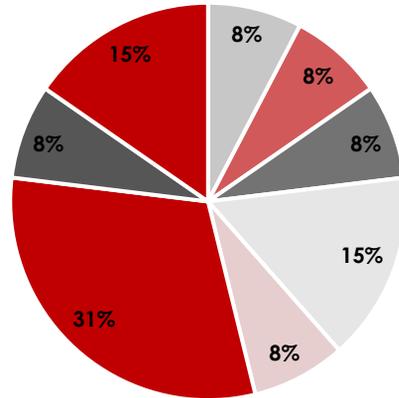
A continuación, se presentan los **resultados comunes** a los **encuestados** que **cuentan** con un **Sistema de Inteligencia Turística (SIT)** puesto en marcha, estando estructurado en torno a los siguientes apartados:

3.1. Aspectos y características generales de los SIT

1. AÑO DE PUESTA EN FUNCIONAMIENTO

En cuanto al año puesto en funcionamiento, un **54%** de los sistemas se han puesto en marcha a partir del 2020, un **31%** en el año **2020**, un **8%** en **2022** y un **15%** en **2023**.

Se destaca que los SIT que **más tiempo** llevan en funcionamiento son el de **Costa del Sol** y **Costa Daurada y Terres de l'Ebre**.



■ 1993 ■ 2012 ■ 2016 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2022 ■ 2023

2. INDICAR LA MEDIA DE USUARIOS ANUAL PARA EL 2021 Y 2022

La media de usuarios de los Sistemas de Inteligencia Turística puestos en marcha es de **1.428 usuarios externos anuales** y **1.352 usuarios internos anuales** para los años **2021** y **2022**.

Se destaca **Valencia-València** y su SIT como el que más usuarios anuales presenta con **5.400 usuarios externos e internos**.

Por otro lado, cinco de los Sistemas analizados no indican la media o aún no se encuentran operativos.



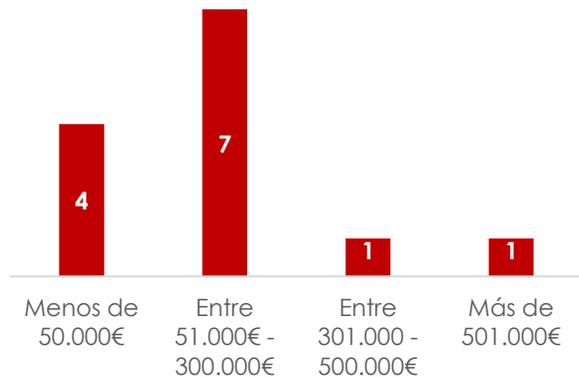
03 | ANÁLISIS DE LOS DESTINOS CON SISTEMAS DE INTELIGENCIA TURÍSTICA PUESTOS EN MARCHA

3.1. Aspectos y características generales de los SIT

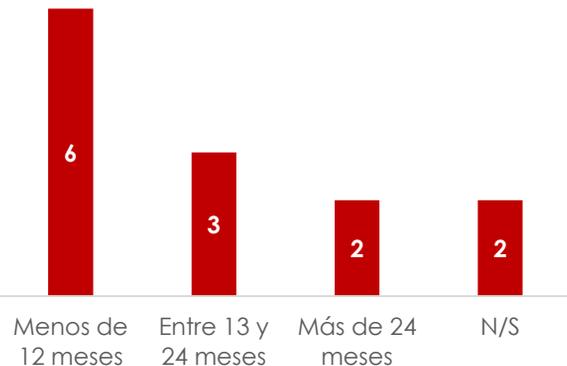
3.1. INDICAR EL COSTE ASOCIADA AL DESARROLLO Y PUESTA EN MARCHA DEL SIT

Respecto al **coste** asociado al desarrollo y puesta en marcha de los SIT, seis de los Sistemas, un **54%**, tuvieron un **coste entre los 51.000€ y los 300.000€**.

Se destaca cómo un 31% de los Sistemas supusieron un coste inferior o igual a los 50.000€.



3.2. INDICAR LA DURACIÓN ASOCIADA AL DESARROLLO Y PUESTA EN MARCHA DEL SIT



En cuanto a la duración asociada al desarrollo y puesta en marcha, siete de los SIT, el **46%**, se pusieron en marcha en un **período igual o inferior a los 12 meses**. Por otro lado, cuatro de los sistemas se pusieron en marcha en período superior a los 12 meses.

4.1. INDICAR EL COSTE RECURRENTE ASOCIADO A LA EVOLUCIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SIT

Respecto al coste asociado al mantenimiento del SIT, el **46%** de los sistemas puestos en marcha tienen un **coste comprendido entre los 51.000 y los 100.000€**.

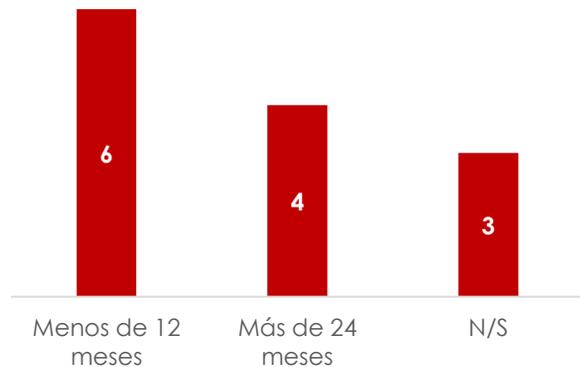


03 | ANÁLISIS DE LOS DESTINOS CON SISTEMAS DE INTELIGENCIA TURÍSTICA PUESTOS EN MARCHA

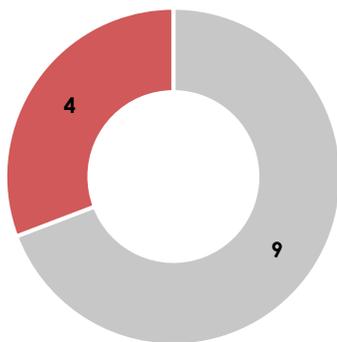
3.1. Aspectos y características generales de los SIT

4.2. INDICAR LA DURACIÓN ASOCIADA A LA EVOLUCIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SIT

Respecto a la duración asociada al mantenimiento del SIT, el **46%** de los sistemas puestos en marcha tienen una **duración** menor o igual a **12 meses**.



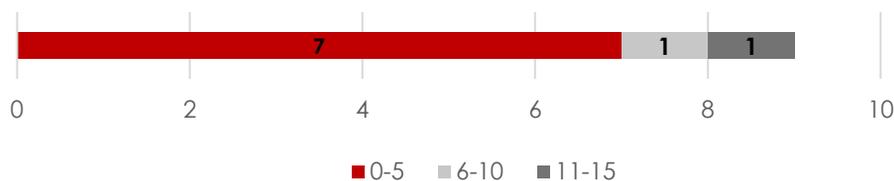
5. INDICAR SI EL SIT CUENTA CON UNA OFICINA TÉCNICA O PERFILES DE SOPORTE



■ Sí ■ No

En cuanto a la existencia de una oficina técnica, el **69%** de los encuestados **cuentan** con una **de estas** o de **perfiles de soporte** al Sistema (a excepción de cuatro destinos) dedicados a labores, como, por ejemplo, su gestión o mantenimiento.

En el caso de los encuestados que cuentan con Oficina Técnica, el **78%** incorpora **perfiles a tiempo parcial** únicamente y un **22%** incorpora únicamente perfiles a tiempo completo, siendo la **media** de **perfiles** empleados de **4** empleados encargados de los Sistemas de Inteligencia Turística.



Dentro del **personal empleado** en los Sistemas de Inteligencia Turística (SIT), se destacan **perfiles** como **directores**, **ingenieros**, **técnicos** de promoción, **analistas** o **encuestadores**.

Se pone de manifiesto que, tanto en el caso de **Benidorm** como de **Costal del Sol**, se cuenta con una **Smart Office** y con el apoyo de una **empresa subcontratada** que da soporte al Sistema de Inteligencia Turística (SIT).

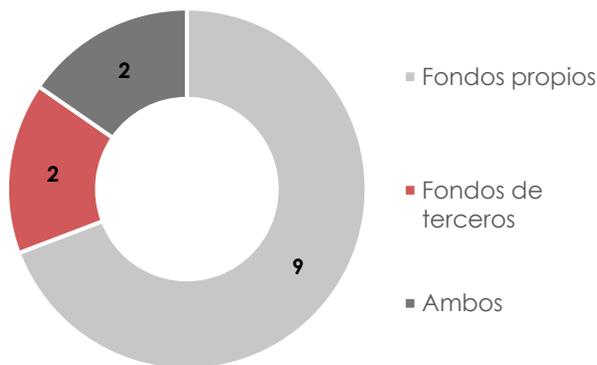
03 | ANÁLISIS DE LOS DESTINOS CON SISTEMAS DE INTELIGENCIA TURÍSTICA PUESTOS EN MARCHA

3.1. Aspectos y características generales de los SIT

6. DETALLAR COMO SE HA FINANCIADO EL SIT

En cuanto a la financiación de los SIT, el **69%** de estos se ha financiado a través de **recursos propios**, mientras que el **15%** se ha financiado con **fondos de terceros**.

Hay que destacar que, en el caso de la **Diputación de Badajoz y Murcia**, el SIT se ha financiado a través de **ambas vías de financiación**.



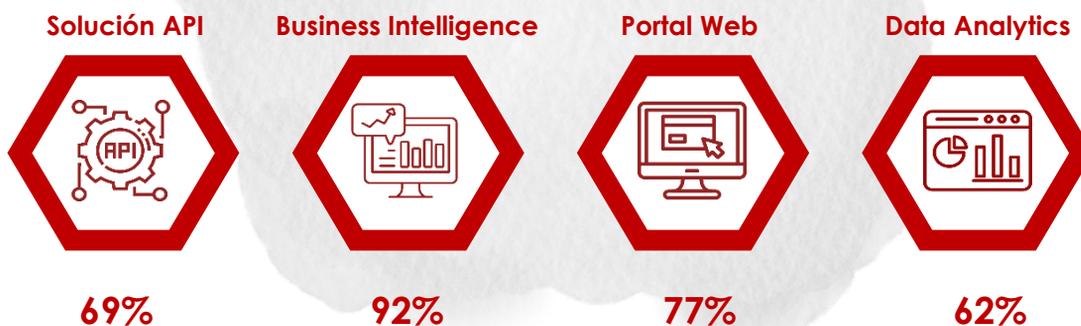
En cuanto a los **fondos de terceros**, se mencionan fuentes de financiación como los **Fondos Europeos**, Fondos **FEDER**, Fondos de la **Red DTI** o con Fondos provenientes de **Red.es**. En concreto, **Costa Daurada y Terres de l'Ebre** y **Diputación de Badajoz** han empleado **Fondos FEDER** en su puesta en marcha.

7. INDICAR EL TIPO DE SOLUCIONES QUE EL SIT PERMITE PONER EN MARCHA

En cuanto a las **soluciones** que los SIT permiten poner en marcha, el **92%** de los **SIT analizados** cuentan con **al menos una** de las **soluciones** detalladas.

Destacan **Valencia-València, Costa del Sol, Sevilla, Santander, Almería, Gran Canaria** y la **Diputación de Badajoz**, que cuentan con el **100%** de las **soluciones operativas**.

PORCENTAJE DE SOLUCIONES PUESTAS EN MARCHA



03 | ANÁLISIS DE LOS DESTINOS CON SISTEMAS DE INTELIGENCIA TURÍSTICA PUESTOS EN MARCHA

3.1. Aspectos y características generales de los SIT

8. FUENTES DE INFORMACIÓN

01 REGIÓN DE MURCIA



Tipología a nivel europeo



Capital
Construido



Impacto
Social



Impacto
Económico



Datos que forman parte del SIT

El SIT de la **Región de Murcia** incorpora **16 fuentes de información** de las que se obtienen las siguientes conclusiones:

56%

Datos referentes al alojamiento.

43%

Datos con recurrencia diaria.

64%

Datos con recurrencia mensual.

50%

Datos de ámbito geográfico local.

2016

Año medio de histórico de los datos.

50%

Fuentes de información privadas.

02

DIPUTACIÓ DE TARRAGONA- COSTA DAURADA Y TERRES DE L'EBRE



Tipología a nivel europeo



Impacto
Económico



Datos que forman parte del SIT

El SIT de **Costa Daurada y Terres de l'Ebre** incorpora **4 fuentes de información** de las que se obtienen las siguientes conclusiones:

50%

Datos referentes al alojamiento.

100%

Datos con recurrencia mensual.

50%

Datos referentes a la demanda.

100%

Fuentes de información públicas.

03 ANÁLISIS DE LOS DESTINOS CON SISTEMAS DE INTELIGENCIA TURÍSTICA PUESTOS EN MARCHA

3.1. Aspectos y características generales de los SIT

8. FUENTES DE INFORMACIÓN

03 DIPUTACIÓN DE BADAJOZ



Tipología a nivel europeo



Impacto Económico



Datos que forman parte del SIT

El SIT de la **Diputación de Badajoz** incorpora **4 fuentes de información** de las que se obtienen las siguientes conclusiones:

100%

Datos referentes al alojamiento.

100%

Datos con recurrencia mensual.

2020

Año medio de histórico de los datos.

50%

Fuentes de información públicas y privadas respectivamente.

04 BENIDORM



Tipología a nivel europeo



Capital Construido



Impacto Social



Impacto Económico



Datos que forman parte del SIT

El SIT de **Benidorm**, está formado por las siguientes tipologías de fuentes de información:

Adquiridos

- Turistas
- Alojamiento
- Satisfacción del turista
- Capacidad aérea
- Movilidad y Usuarios WIFI

Pendientes de adquirir

- Gasto turístico
- Calidad

* Los datos analizados han sido extraídos del siguiente informe: https://www.canva.com/design/DAETHJVbTQo/Z-IXGKI-3GhevyMLJlIA/view?utm_content=DAETHJVbTQo&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=publishsharelink#8

03 | ANÁLISIS DE LOS DESTINOS CON SISTEMAS DE INTELIGENCIA TURÍSTICA PUESTOS EN MARCHA

3.1. Aspectos y características generales de los SIT

8. FUENTES DE INFORMACIÓN

05 | DIPUTACIÓ DE BARCELONA



Tipología a nivel europeo



Datos que forman parte del SIT

El SIT de la **Diputación de Barcelona** incorpora **5 fuentes de información** de las que se obtienen las siguientes conclusiones:

60%

Datos referentes al alojamiento.

80%

Datos con recurrencia mensual.

60%

Datos con recurrencia de períodos específicos.

20%

Datos referentes al perfil del turista y a la reputación del destino.

100%

Datos a nivel provincial, comarcal y puntos turísticos.

2017

Año medio de histórico de los datos.

06 | SITGES



Tipología a nivel europeo



Datos que forman parte del SIT

El SIT de **Sitges** incorpora **7 fuentes de información** de las que se obtienen las siguientes conclusiones:

29%

Datos referentes al alojamiento.

43%

Datos con recurrencia mensual.

43%

Datos con recurrencia de diaria.

100%

Datos a nivel local.

2018

Año medio de histórico de los datos.

57%

Fuente de información privada.

03 | ANÁLISIS DE LOS DESTINOS CON SISTEMAS DE INTELIGENCIA TURÍSTICA PUESTOS EN MARCHA

3.1. Aspectos y características generales de los SIT

8. FUENTES DE INFORMACIÓN

07 VALENCIA-VALÈNCIA



Tipología a nivel europeo



Capital Construido



Impacto Económico



Datos que forman parte del SIT

El SIT de **Valencia** incorpora **14 fuentes de información** de las que se obtienen las siguientes conclusiones:

43%

Datos referentes al perfil del turista.

36%

Datos referentes al tráfico aéreo.

85%

Datos con recurrencia mensual.

100%

Datos a nivel local.

2010

Año medio de histórico de los datos.

36%

Fuente de información privada.

* Los datos analizados han sido extraídos del portal web oficial del SIT: : <https://www.visitvalencia.com/sit>

08 COSTA DEL SOL



Tipología a nivel europeo



Impacto Económico



Impacto Social



Capital Construido



Capital Humano



Capital Socioeconómico



Datos que forman parte del SIT

El SIT de **Costa del Sol** incorpora **14 fuentes de información** de las que se obtienen las siguientes conclusiones:

50%

Datos referentes al alojamiento

57%

Datos con recurrencia mensual.

15%

Datos con recurrencia de diaria y semanal.

64%

Datos a nivel local.

2018

Año medio de histórico de los datos.

43%

Fuentes de información privada.

* Los datos analizados han sido extraídos del portal web oficial del SIT: <https://www.costadelsolmalaga.org/es/inteligenciaturistica/>

03 | ANÁLISIS DE LOS DESTINOS CON SISTEMAS DE INTELIGENCIA TURÍSTICA PUESTOS EN MARCHA

3.1. Aspectos y características generales de los SIT

8. FUENTES DE INFORMACIÓN

09 GRAN CANARIA

EU | Tipología a nivel europeo



Impacto Económico



Impacto Social



Capital Construido



Impacto Ambiental



Capital Socioeconómico



| Datos que forman parte del SIT

El SIT de **Gran Canaria** incorpora **13 fuentes de información** de las que se obtienen las siguientes conclusiones:

23%

Datos referentes al alojamiento y al transporte.

15%

Datos referentes a la economía y al conocimiento.

31%

Fuentes de información privada.

69%

Fuentes de información pública.

10 SEVILLA

EU | Tipología a nivel europeo



Impacto Económico



Impacto Social



Capital Construido



Capital Humano



Capital Socioeconómico



Impacto Ambiental



| Datos que forman parte del SIT

El SIT de **Sevilla** incorpora **58 fuentes de información** de las que se obtienen las siguientes conclusiones:

23%

Datos referentes al alojamiento

52%

Datos con recurrencia mensual.

24%

Datos con recurrencia de diaria.

64%

Datos a nivel local.

2019

Año medio de histórico de los datos.

57%

Fuente de información privada.

03 ANÁLISIS DE LOS DESTINOS CON SISTEMAS DE INTELIGENCIA TURÍSTICA PUESTOS EN MARCHA

3.1. Aspectos y características generales de los SIT

8. FUENTES DE INFORMACIÓN

11 SANTANDER



Tipología a nivel europeo



Impacto Económico



Impacto Social



Capital Construido



Capital Humano



Capital Socioeconómico



Impacto Ambiental



Datos que forman parte del SIT

El SIT de **Santander** incorpora **48 fuentes de información** de las que se obtienen las siguientes conclusiones:

29%

Datos referentes a la sostenibilidad.

65%

Datos con recurrencia mensual.

21%

Datos con recurrencia diaria.

92%

Datos a nivel local.

2014

Año medio de histórico de los datos.

75%

Fuente de información pública.

12 ALMERÍA



Tipología a nivel europeo



Impacto Económico



Capital Humano



Capital Construido



Capital Socioeconómico



Impacto Social



Impacto Ambiental



Capital Natural



Datos que forman parte del SIT

El SIT de **Almería** está formado por las siguientes tipologías de fuentes de información:

- **AENA:** Aeropuertos españoles y navegación aérea
- **INE:** Encuestas de ocupación hotelera
- **Alojamientos:** estimación de ofertas y precios
- **Eventos online**
- **Movilidad:** datos de movilidad a partir de redes de telefonía móvil
- **Consumo y gasto:** transacciones de tarjeta y TPVs

03 | ANÁLISIS DE LOS DESTINOS CON SISTEMAS DE INTELIGENCIA TURÍSTICA PUESTOS EN MARCHA

3.1. Aspectos y características generales de los SIT

8. FUENTES DE INFORMACIÓN

13 | DIPUTACIÓN DE CÁCERES



Tipología a nivel europeo



Impacto Económico



Impacto Social



Datos que forman parte del SIT

El SIT de la **Diputación de Cáceres** incorpora **8 fuentes de información** de las que se obtienen las siguientes conclusiones:

100%

Datos referentes al alojamiento.

63%

Fuente de información pública.

50%

Datos con recurrencia mensual.

38%

Datos a nivel provincial, zona turística y puntos turísticos.

38%

Datos con recurrencia semanal.

2020

Año medio de histórico de los datos.

03 | ANÁLISIS DE LOS DESTINOS CON SISTEMAS DE INTELIGENCIA TURÍSTICA PUESTOS EN MARCHA

3.1. Aspectos y características generales de los SIT

9. CONCLUSIONES RELATIVAS A LOS DATOS

Se exponen, a continuación, las principales **conclusiones extraídas** del análisis detallado de las cuestiones referentes a los datos:



100%

SIT cuentan con datos referentes a la **tipología de datos europea**



100%

SIT cuentan con datos referentes al **Impacto Económico de la tipología europea**



100%

SIT cuentan con datos referentes a los **subgrupos DATAESTUR**



92%

SIT incorporan datos dentro de la tipología de **datos generales** de DATAESTUR



2017

Año histórico medio de los datos incorporados



69%

SIT cuentan con datos de **recurrencia mensual**



100%

SIT cuentan con datos referentes al **alojamiento** siendo esta la tipología más destacada



77%

SIT cuentan con datos de **procedencia privada**



9/13

Destinos indican datos que querrían incorporar, siendo los más destacados los siguientes:



Datos desagregados a nivel local



Comportamiento



Escucha activa



Telefonía móvil



Transacciones bancarias



Reputación



Seguridad social, empleo, etc.

03 | ANÁLISIS DE LOS DESTINOS CON SISTEMAS DE INTELIGENCIA TURÍSTICA PUESTOS EN MARCHA

3.1. Aspectos y características generales de los SIT

10. GRADO DE RELEVANCIA E IMPACTO DE CADA FUNCIONALIDAD

A continuación, se presenta la **puntuación media sobre 5 puntos** obtenida para **cada** una de las **funcionalidades** planteadas en el cuestionario.

4,85

Facilita la **toma de decisiones estratégicas** tanto para el ente de gestión como para otros niveles interdepartamentales.

4,69

Garantiza que los **datos** provenientes de distintas fuentes sean **coherentes**, basados en mecanismos y estándares de normalización.

4,69

Permite **obtener información** en **tiempo real** o lo más actualizada posible según la naturaleza del dato (diario, semanal, mensual, etc.).

4,69

Genera **inteligencia competitiva y de negocio** a través de la integración, relación y combinación de distintas fuentes de datos.

4,62

Garantiza la **seguridad** y **confidencialidad** de los **datos** almacenados de acuerdo con la legislación vigente.

4,31

Genera un **coste** de **mantenimiento asumible** y **sostenible** en el largo plazo.

4,31

Proporciona **información** sobre la **valoración y satisfacción del visitante** con el destino mediante distintas fuentes de datos.

4,31

Permite **anticipar** la **demand**a y **comprender** el **comportamiento del turista** creando modelos predictivos.

4,31

Permite **visualizar datos** con un **alto nivel de detalle** en base a una escala concreta. Por ejemplo, a nivel nacional, autonómico, local o incluso por distrito turístico.

4,25

Construye un **ecosistema** que **conecta** al **destino con** otros **agentes** de la cadena de valor turística.

4,08

Permite **desarrollar nuevos productos/experiencias** turísticas.

3,85

Permite **optimizar** la **gestión ambiental** del **destino**, así como proporcionar información sobre el impacto que tiene el turismo en el medio ambiente (huella de carbono, eficiencia energética, etc.)

3,85

Permite la visualización de datos a través de un **Sistema de Información Geográfica (GIS)**.

03 | ANÁLISIS DE LOS DESTINOS CON SISTEMAS DE INTELIGENCIA TURÍSTICA PUESTOS EN MARCHA

3.1. Aspectos y características generales de los SIT

10. GRADO DE RELEVANCIA E IMPACTO DE CADA FUNCIONALIDAD

En base a las puntuaciones recogidas en el apartado anterior, se extraen las siguientes conclusiones respecto a las **funcionalidades** de **mayor relevancia e impacto**:

- Facilita la **toma de decisiones estratégicas** tanto para el Ente de Gestión como para otros niveles interdepartamentales.
- Garantiza que los **datos** provenientes de **distintas fuentes** sean **coherentes basados** en **mecanismos** y **estándares** de **normalización**.
- Permite **obtener información** en **tiempo real** o lo más actualizada posible según la naturaleza del dato (diario, semanal, mensual, etc.).
- Genera **inteligencia competitiva** y de negocio a través de la integración, relación y combinación de distintas fuentes de datos.
- Garantiza la **seguridad** y **confidencialidad** de los **datos** almacenados de acuerdo con la legislación vigente.

Por otro lado, las **funcionalidades** consideradas con **menor relevancia e impacto** son las que se exponen a continuación:

- Permite **desarrollar nuevos productos/experiencias turísticas**.
- Permite **optimizar** la **gestión ambiental del destino**, así como proporcionar información sobre el impacto que tiene el turismo en el medio ambiente (huella de carbono, eficiencia energética, etc.).
- Permite la **visualización** de **datos** a través de un **Sistema de Información Geográfica (GIS)**.

Como conclusión final, los destinos encuestados han destacado la importancia de cada una de las funcionalidades identificadas en relación con los Sistemas de Inteligencia Turística. **Benidorm** y **Almería**, con una puntuación de **5/5**, son los destinos que han manifestado un **mayor nivel de relevancia e impacto** en las funcionalidades planteadas.

03 | ANÁLISIS DE LOS DESTINOS CON SISTEMAS DE INTELIGENCIA TURÍSTICA PUESTOS EN MARCHA

3.1. Aspectos y características generales de los SIT

11. CONCLUSIONES RELATIVAS A ASPECTOS Y CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS SIT

Se exponen, a continuación, las principales **conclusiones extraídas** del análisis de los aspectos y características generales de los SIT:



54%

SIT puestos en marcha a partir de **2020**



69%

SIT **financiados** con **fondos propios**



31%

SIT con un **coste de desarrollo** inferior o igual a los 50.000€



92%

SIT cuenta con **alguna** de las **soluciones** detalladas



46%

SIT con un **coste de mantenimiento** entre los 51.000€ y 100.000€ para un período inferior o igual a los 12 meses



92%

SIT cuenta con una solución de **Business Intelligence**



69%

Cuentan con **Oficina Técnica**



78%

Perfiles empleados a **tiempo parcial**



100%

Destinos consideran de **alto impacto** el **soporte** a la **toma de decisiones**

03 | ANÁLISIS DE LOS DESTINOS CON SISTEMAS DE INTELIGENCIA TURÍSTICA PUESTOS EN MARCHA

3.2. Identificación de potenciales retos y necesidades de los SIT

A continuación, se presentan los **resultados procedentes del análisis de las cuestiones relativas a los retos y necesidades a las que se considera que los Sistemas de Inteligencia Turística (SIT) se enfrentan y qué acciones se proponen para mitigarlo.**



DOTACIÓN DE MEDIOS PERSONALES

9/10

Dotación de **perfiles turísticos y técnicos** especializados en el análisis de datos y con formación en tecnología.

Acciones de mitigación propuestas

- #01. Contratación de empresas externas especializadas en el análisis e interpretación de resultados.
- #02. Adquisición de datos ya depurados.
- #03. Contratación externa de servicios de mantenimiento.
- #04. Contratación de técnicos y fomento de la formación y coordinación entre destinos.



COSTE Y DISPONIBILIDAD DE LOS DATOS

9/10

Alto coste de los **datos** privados en su **adquisición, contratación** y en su **mantenimiento a largo plazo.**

Acciones de mitigación propuestas

- #01. Fomento de alianzas, colaboraciones y cooperación entre administraciones y organizaciones para la adquisición de datos.
- #02. Compra conjunta y fomento de la estandarización y la normalización en la recogida.
- #03. Conocer bien la metodología de la extracción de los datos para comparar fuentes y escoger la mejor opción teniendo en cuenta su viabilidad en tiempo y coste.



DOTACIÓN TECNOLOGÍA NECESARIA

8/10

Selección de las **tecnologías más apropiadas** en cada uno de los puntos clave de los Sistemas de Inteligencia Turística (SIT).

Acciones de mitigación propuestas

- #01. Formación en las tecnologías necesarias al sector para el uso de los SIT.
- #02. Apuesta por el uso de las mismas tecnologías en los SIT con el objetivo de fomentar la colaboración entre destinos.
- #03. Fomento de alianzas con universidades y expertos en datos para la incorporación de nuevas tecnologías de interés para los Sistemas de Información Turística (SIT).

03 | ANÁLISIS DE LOS DESTINOS CON SISTEMAS DE INTELIGENCIA TURÍSTICA PUESTOS EN MARCHA

3.2. Identificación de potenciales retos y necesidades de los SIT

A continuación, se presentan **otras cuestiones expuestas por los destinos** consideradas relevantes, así como las **acciones de mitigación propuestas** por los destinos. Estas retos o necesidades son los siguientes:



DIVULGACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO EN EL USO DEL SIT

Realización de jornadas de divulgación, sensibilización, webinars y participación activa del sector en el desarrollo del SIT, tanto a nivel destino como empresa.



FOMENTO DE LA ADQUISICIÓN DE DATOS A NIVEL LOCAL - REGIONAL

Integración de fuentes privadas que permitan disponer de datos a nivel municipal y su comparativa con los datos estadísticos oficiales para conocer el sesgo.



CONEXIÓN CON LA FUTURA PLATAFORMA INTELIGENTE DE DESTINOS

Integración de los SIT con la PID y con otros sistemas de inteligencia locales. Además de la conexión con otras fuentes de datos de SEGITTUR.



TRANSFERENCIA DE LOS DATOS

Identificar datos publicables y no publicables donde se cumpla con la protección de datos, el secreto estadístico o la confidencialidad del dato.



FALTA DE UNIFORMIDAD EN EL ÁMBITO DE LOS SIT

Alinear a los destinos en la adaptación de los sistemas, transformando proyectos aislados en metodologías comunes para su integración en la futura plataforma país.



SOSTENIBILIDAD DE LOS DATOS

Fomentar el uso de datos de terceros ofrecidos por organismos como SEGITTUR a través de DATAESTUR y crear estrategias de uso de datos propio municipales.



COOPERACIÓN Y COLABORACIÓN CON EL SECTOR

Definir procesos comunes, sistematizar la recogida de información y estandarizar el reporte de información en coordinación con otras administraciones.

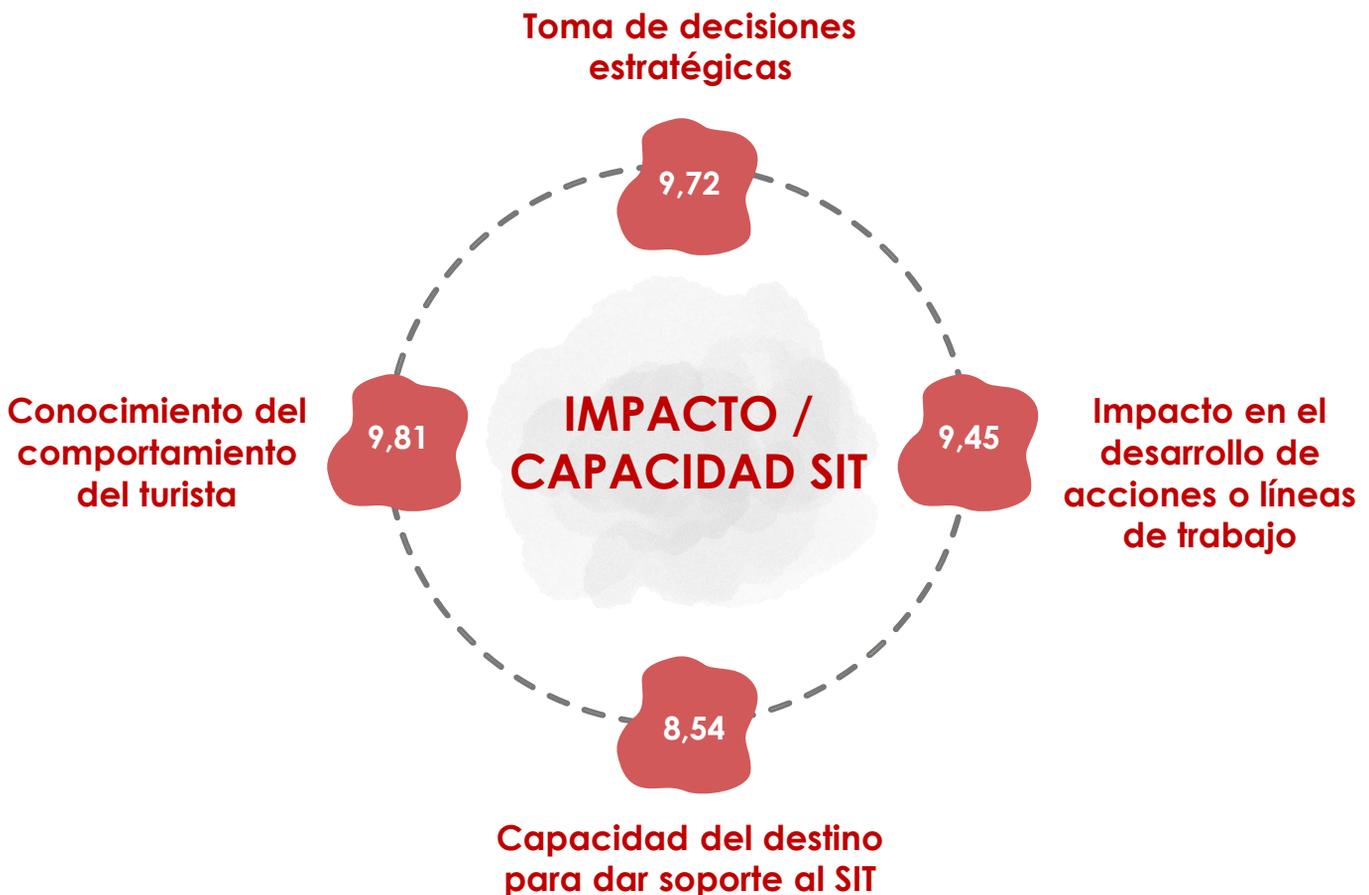
03 | ANÁLISIS DE LOS DESTINOS CON SISTEMAS DE INTELIGENCIA TURÍSTICA PUESTOS EN MARCHA

3.2. Identificación de potenciales retos y necesidades de los SIT

9. VALORACIÓN DEL IMPACTO Y LA CAPACIDAD DEL SIT EN DISTINTOS ASPECTOS

A continuación, se presentan las puntuaciones medias para cada una de las cuestiones sobre las que se plantean las preguntas en el cuestionario. Los destinos consideran que las cuestiones referentes a la toma de decisiones, el desarrollo de líneas de trabajo y el conocimiento del comportamiento del turista tienen un gran impacto, otorgándoles una puntuación superior al **9,45/10**.

Por otro lado, se considera por parte de los destinos que la capacidad media que tienen para dar soporte al SIT en términos como el capital humano o la resolución de incidencias es elevada, con una puntuación media de **8,54/10**. Destacan **Almería, Murcia, Valencia y Costa Daurada y Terres de l'Ebre** como los que **más capacidad** manifiestan.



03 | ANÁLISIS DE LOS DESTINOS CON SISTEMAS DE INTELIGENCIA TURÍSTICA PUESTOS EN MARCHA

3.2. Identificación de potenciales retos y necesidades de los SIT

10. PAPEL QUE SE CONSIDERA QUE SEGITTUR DEBE DESEMPEÑAR EN EL CAMPO DE LOS SIT

Se detallan, a continuación, las **principales conclusiones** extraídas del **papel** que se considera por parte de los destinos que **SEGITTUR** debería **desempeñar** en relación con los **Sistemas de Inteligencia Turística (SIT)**:

- **Desarrollo y gestión de SIT nacional.**
- **Adquisición, normalización y compartición de fuentes de datos.**
- Definición de **estándares y procesos** que constituyan una **hoja de ruta** para el **desarrollo e implementación** de SIT en los destinos.
- Generación de **inteligencia competitiva** que permitan desarrollar herramientas de benchmarking entre destinos.
- Creación y desarrollo de **unidades de inteligencia turística** por **producto turístico** que permita aumentar la competitividad de los destinos.
- **Apoyo** esencial a los **destinos turísticos.**
- Puesta en marcha de **grupos de trabajo** y de **proyectos** para mejorar los SIT.
- **Unificar criterios** a tener en cuenta por los **destinos** en la **extracción y medición** de **indicadores** a través de datos generados en los destinos.
- **Estimular** la **provisión** de **datos actualizados** y con **valor añadido** por parte de **organismos oficiales** y **proveedores** de datos.
- **Asesorar** a los **destinos** en **nuevos proyectos** a través de la **generación** de **manuales de buenas prácticas.**

Entre las cuestiones expuestas por los destinos, destacan **dos** en las que **coinciden**. Se trata de las siguientes:

01

Desarrollo de un SIT nacional que permita a los destinos formar parte de él, además de que cada destino lo pueda complementar en base a sus necesidades.

02

Adquisición, normalización y compartición de fuentes de datos que permitan la comparabilidad de los destinos, además de facilitar fuentes de información que no son fáciles de adquirir.

04 | ANÁLISIS DE LOS CASOS DE ÉXITO IDENTIFICADOS EN EL ÁMBITO DE LOS SISTEMAS DE INTELIGENCIA TURÍSTICA

Casos de Éxito identificados

1 Benidorm



ÁMBITOS A DESTACAR

- #01. Uno de los primeros destinos en adherirse a la Red y con un grado de digitalización muy avanzado del destino.
- #02. Gestionan datos no solo procedentes de fuentes públicas, sino también de empresas turísticas.

2 Costa del Sol



ÁMBITOS A DESTACAR

- #01. Lidera el Grupo de Trabajo Sistemas de Inteligencia Turística (SIT) creado por SEGITTUR.
- #02. Se considera que es uno de los destinos más avanzados en el campo de los Sistemas de Inteligencia Turística (SIT).
- #03. Se destaca que cuenta con una gran cantidad de datos históricos, presentes y futuros que permiten realizar previsiones.
- #04. Experiencia, impacto en el sector y variedad de información.

3 Provincia de Cádiz



ÁMBITOS A DESTACAR

- #01. Desarrollado con una visión holística e integral de la provincia de Cádiz como Destino Turístico Inteligente en su conjunto.

4 Sitges



ÁMBITOS A DESTACAR

- #01. Se trata de un SIT de reciente creación y, por tanto, es un Caso de Éxito actual.
- #02. Su funcionamiento le permite trabajar incorporando las necesidades que existen en la obtención y gestión de los datos de los destinos turísticos.

5 Calleja, L' Hospitalet y Sant Cugat del Vallés



ÁMBITOS A DESTACAR

- #01. Se trata de Sistemas creados en el ámbito geográfico de la provincia de Barcelona de los que se tiene constancia.

05 | ANEXO 1. GLOSARIO

Glosario

API: el término API es una abreviatura de *Application Programming Interfaces*, que en español significa interfaz de programación de aplicaciones. Se trata de un conjunto de definiciones y protocolos que se utiliza para desarrollar e integrar el software de las aplicaciones, permitiendo la comunicación entre dos aplicaciones de software a través de un conjunto de reglas.

Business Intelligence: conjunto de estrategias que permiten transformar los datos a través de su análisis en conocimiento para facilitar la toma de decisiones.

Data Analytics: enfoque que implica analizar, limpiar y tratar datos para destacar la información más útil que permita establecer conclusiones que faciliten la toma de decisiones.

Dato: forma de representación de la información de una manera adecuada y formalizada para su comunicación, interpretación, procesamiento y análisis.

Sistema de Inteligencia Turística (SIT): sistema basado tecnológicamente en una plataforma de big data en modo cloud, que recopila, organiza y analiza distintas fuentes de información que permite la elaboración de cuadros de mando e informes para ponerlos a disposición de la cadena de valor turística.

Destino Turístico Inteligente: se trata de un destino turístico consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico, accesible para todos, facilitando la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementando la calidad de su experiencia en el destino y la mejora de la calidad de vida del residente.

Red DTI: Red de Destinos Turísticos Inteligentes.

DATAESTUR: sitio único de datos referentes al turismo nacional donde se puede acceder a cifras y estadísticas procedentes de diferentes fuentes de información.

Machine Learning: rama dentro de la Inteligencia Artificial que, basándose en algoritmos, permite dotar a un sistema de la capacidad de aprender y realizar tareas de una manera autónoma.

Norma UNE: especificación técnica de aplicación repetitiva o continuada cuya observancia no es obligatoria, establecida con participación de todas las partes interesadas, que aprueba AENOR, organismo reconocido a nivel nacional e internacional por su actividad normativa.

05 | ANEXO 1. GLOSARIO

Glosario

Plataformas Smart City o Plataforma de Ciudad: plataforma de servicios compartidos que incorpora una colección de soluciones digitales que resuelven los principales problemas públicos y fallos de mercado -en los planos digital y físico-.

Resiliencia: capacidad de un sistema, comunidad o sociedad potencialmente expuesta a alguna amenaza a adaptarse, resistiendo o cambiando con el fin de alcanzar y mantener un nivel aceptable en su funcionamiento y estructura. Se determina por el grado en el cual el sistema social es capaz de autoorganizarse para incrementar su capacidad de aprendizaje sobre desastres pasados con el fin de lograr una mejor protección futura y mejorar las medidas de reducción de riesgo de desastres.

Transformación Digital: aplicación de capacidades digitales a procesos, productos y activos para mejorar la eficiencia, mejorar el valor para el cliente, gestionar el riesgo y descubrir nuevas oportunidades de generación de ingresos.



Red DTI

Destinos turísticos inteligentes

www.destinosinteligentes.es