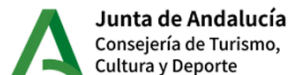




Córdoba, 12-13 marzo 2024

XVI Foro SICTED

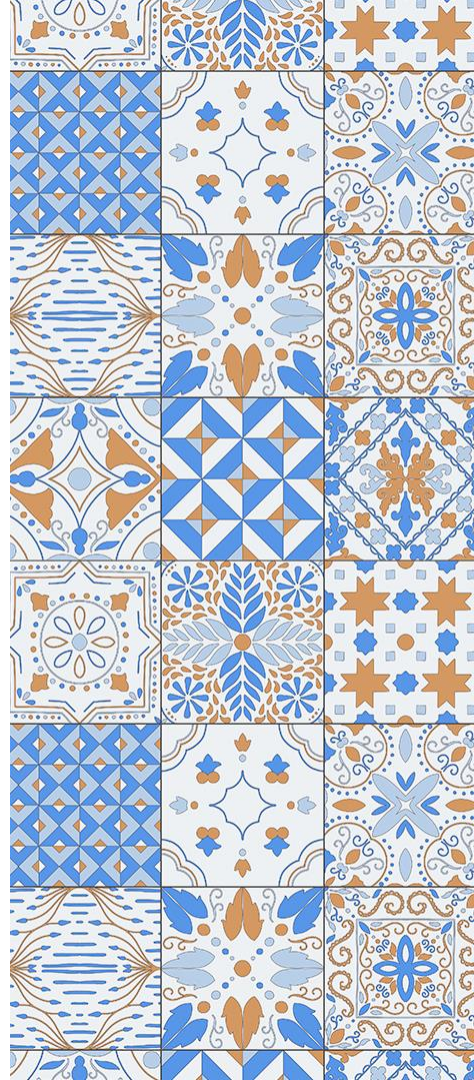
**UN PASO MÁS ALLÁ EN EL SICTED: HACIA LA
TRASFORMACIÓN SOSTENIBLE Y DIGITAL DE LOS
DESTINOS TURÍSTICOS**



Como convertir una empresa en empresa turística inteligente. La Norma UNE 178510 Empresa Turística Inteligente (ETI)

Natalia Ortiz de Zárate

Responsable de Turismo y Secretaria del Subcomité de Destinos Turísticos
Inteligentes en UNE, Asociación Española de Normalización



XVI Foro SICTED

Un paso más allá en el SICTED: hacia la transformación sostenible y digital de los Destinos Turísticos

NORMA = Documento técnico, voluntario, aprobado por consenso de todas las partes y publicados por la Asociación Española de Normalización, UNE.

Comité Técnico de Normalización (CTN-UNE)



Reglas del juego

- Apertura
- Transparencia
- Imparcialidad
- Consenso
- Coherencia

XVI Foro SICTED

Un paso más allá en el SICTED: hacia la transformación sostenible y digital de los Destinos Turísticos



Más de 50 Normas UNE de Calidad turística y sostenibilidad



XVI Foro SICTED

Un paso más allá en el SICTED: hacia la transformación sostenible y digital de los Destinos Turísticos

CTN-UNE 178/SC 5 DESTINOS TURÍSTICOS

UNE 178501

Sistema de Gestión DTI

UNE 178502

Indicadores y herramientas DTI

UNE 178503

Semántica aplicada a los DTI

UNE 178504

Hoteles Digitales inteligentes y conectados a plataforma

UNE 178511

Guía para la aplicación del modelo de capas de la Plataforma Inteligente de Destino

UNE 178505

Webs DTI

UNE 178506

Optimización posicionamiento web

UNE 178507

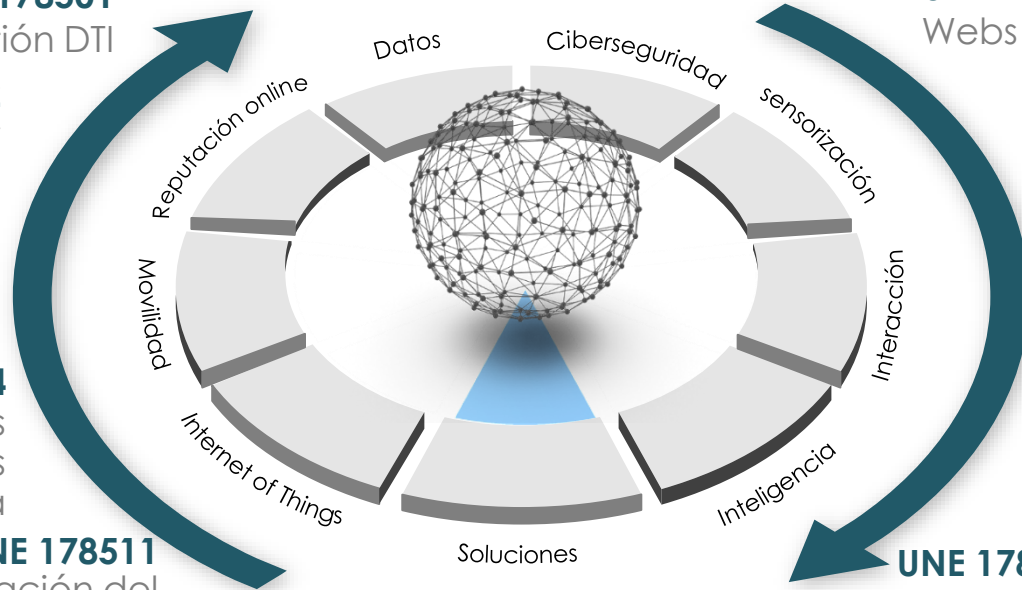
Aplicaciones del Wifi en playas

UNE 178508

Aplicaciones (Apps) para dispositivos móviles de DTI

UNE 178509

Modelo de recogida, explotación y análisis de datos turísticos.



NUEVAS
INICIATIVAS
Y SALTO
INTERNACIONAL

¿PARA QUÉ UNA NORMA ETI?

- Conexión destino – empresa
- Visión integral de la empresa

XVI Foro SICTED

Un paso más allá en el SICTED: hacia la transformación sostenible y digital de los Destinos Turísticos

EMPRESA TURÍSTICA INTELIGENTE

“Empresa turística que utiliza la tecnología y enfoques innovadores para mejorar sus sistemas de gestión, servicios, productos, y la experiencia general de los turistas, aumentando su competitividad, buscando la accesibilidad para todos y la sostenibilidad en sus tres vertientes (económica, socio-cultural y medioambiental)”

**Norma UNE 178510
Empresa Turística Inteligente (ETI)
Requisitos y recomendaciones para su gestión
y transformación**

¿Qué establece?

Especifica requisitos, recomendaciones e indicadores aplicables a la gestión, innovación, uso de tecnologías, accesibilidad y sostenibilidad de una empresa turística, para su transformación en Empresa Turística Inteligente (ETI)

¿A qué aplica?

A todos los procesos de la empresa abarcando toda su actividad, teniendo en cuenta todos los ejes: gestión innovación tecnología accesibilidad y sostenibilidad

¿A quien está dirigida la Norma UNE ETI?

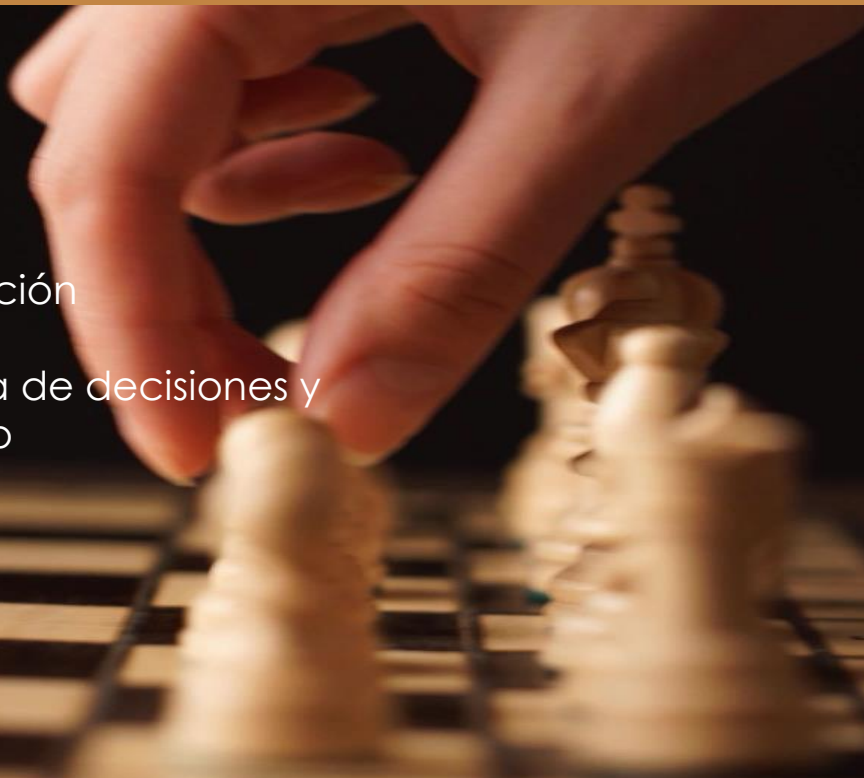
A todo tipo de empresas turísticas y servicios públicos vinculados con el turismo, independientemente del subsector en que se enmarque la actividad, su tamaño, ubicación y naturaleza.



GESTIÓN

Principios

- eficacia
- eficiencia
- transparencia y comunicación
- cooperación,
- responsabilidad en la toma de decisiones y
- coherencia con su objetivo



XVI Foro SICTED

Un paso más allá en el SICTED: hacia la transformación sostenible y digital de los Destinos Turísticos



- Partes interesadas
- Alcance del sistema de gestión
- Legislación vigente
- Entorno de la ETI
- Sistemática para recabar datos
- Organización, responsabilidades y funciones
- Política documentada - compromisos asumidos
- Objetivos, plan de acción e indicadores
- Transparencia y participación
- Recursos y herramientas de apoyo
- Sistemáticas de comunicación interna y externa

XVI Foro SICTED

Un paso más allá en el SICTED: hacia la transformación sostenible y digital de los Destinos Turísticos

INNOVACIÓN

Procesos que introducen novedades en la empresa, mediante análisis de datos, personalización de servicios, mejoras de procesos, nuevos métodos de comercialización...



INNOVACIÓN COMO RESULTADO DE LA MEJORA CONTINUA

- Establecer sistemas para fomentar la innovación interna dentro de la empresa en procesos, productos, servicios y marketing
- Establecer sistemas para formentar la innovación externa
- Documentar estas innovaciones, para analizar el histórico y poder comparar
- Fomentar el aprendizaje y desarrollo del personal en materia de innovación

XVI Foro SICTED

Un paso más allá en el SICTED: hacia la transformación sostenible y digital de los Destinos Turísticos

TECNOLOGÍA

Herramientas y técnicas como la vigilancia tecnológica, la Inteligencia artificial que permiten la mejora de la eficacia y la optimización de procesos y servicios

LA TECNOLOGÍA NO CONVIERTE POR SI SOLA UNA EMPRESA EN INTELIGENTE

- Favorecer la gestión empresarial mediante el uso de tecnologías, con implantación progresiva de acciones
- Establecer sistemáticas asociadas a las herramientas tecnológicas
- Fomentar la prestación del servicio mediante herramientas tecnológicas
- Herramientas de control protección datos, ciberseguridad
- Soluciones tecnológicas que permitan una mayor sostenibilidad
- Herramientas como IA para definir el perfil de la demanda y la competencia
- Establecer colaboración bidireccional en espacios de datos donde la empresa proporcione y consume datos



XVI Foro SICTED

Un paso más allá en el SICTED: hacia la transformación sostenible y digital de los Destinos Turísticos

ACCESIBILIDAD

Condiciones que permiten el disfrute de los productos y servicios turísticos, por parte de todas las personas, en igualdad de condiciones, a lo largo de toda la cadena de valor turística incluyendo el entorno y la tecnología

LOS PREJUICIOS SON UNA GRAN DISCAPACIDAD (... Y UNA PÉRDIDA DE OPORTUNIDAD DE NEGOCIO!)

- Conocer la accesibilidad de su propia oferta
- Informar adecuadamente
- Planificar el diseño de servicios accesibles
- Asegurar que el conjunto de canales digitales de comunicación dan respuesta a las necesidades de todas las personas
- Disponer de directrices para atender a personas con discapacidad
- Conocer los recursos y servicios accesibles del destino
- Promover la contratación de personas con discapacidad

XVI Foro SICTED

Un paso más allá en el SICTED: hacia la transformación sostenible y digital de los Destinos Turísticos

SOSTENIBILIDAD

Gestión racional y eficiente de los recursos (dimension ambiental), de la experiencia del turista y la calidad de vida del residente (dimension sociocultural), el aseguramiento de condiciones laborales adecuadas y la competitividad empresarial (dimension económica)

XVI Foro SICTED

Un paso más allá en el SICTED: hacia la transformación sostenible y digital de los Destinos Turísticos

En materia de protección ambiental

- Identificar impactos ambientales
- Aplicar principios y BP de la economía circular
- Favorecer el uso o consumo de materias primas recicladas y reciclables, energías renovables, etc.

En materia de protección sociocultural

- Fomentar la participación en acciones destino
- Dar a conocer / poner en valor el patrimonio local
- Fomentar un turismo responsable

En materia de protección económica

- Ofrecer condiciones laborales justas, dignas y equitativas
- Emplear criterios de compra y consumo sostenibles
- Fomentar la colaboración con otras empresas

XVI Foro SICTED

Un paso más allá en el SICTED: hacia la transformación sostenible y digital de los Destinos Turísticos

Evaluación del Desempeño

Garantizar un nivel homogéneo de
Desarrollo y resultados
Seguimiento, medición y análisis

Mejora

Acciones para controlar y
corregir incidencias

Indicadores recomendados para los 5 ejes

Útiles, medibles

XVI Foro SICTED

Un paso más allá en el SICTED: hacia la transformación sostenible y digital de los Destinos Turísticos

Gracias por su atención

Natalia Ortiz de Zárate
Asociación Española de Normalización

Norma UNE 178510 Empresa Turística Inteligente (ETI)
Requisitos y recomendaciones para su gestión y transformación