

Innovación en políticas públicas en turismo y
herramientas para los
Destinos Turísticos Inteligentes
1. Metodología y herramientas de gestión



PROGRAMA DE FORMACIÓN INTERCOONECTA 2019-2020:

Innovación en políticas públicas turísticas y herramientas para Destinos Turísticos Inteligentes

ACTIVIDAD 1:

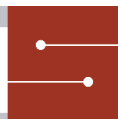
Metodología y herramientas de gestión de Destinos Turísticos Inteligentes

Centro de Formación de la AECID en Montevideo

23-27 de septiembre de 2019

Contenido

PERFIL DE LOS ASISTENTES	3
PERFIL DE LOS PONENTES	3
PRESENTACIÓN	4
PROGRAMA	11
MÓDULO 1 (23/09/2019). TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y MODELO	11
MÓDULO 2 (24/09/2019). GOBERNANZA Y NORMALIZACIÓN	12
MÓDULO 3 (25/09/2019). SOSTENIBILIDAD Y ACCESIBILIDAD	13
MÓDULO 4 (26/09/2019). TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	14
MÓDULO 5 (27/09/2019). OOH, RETOS Y DECLARACIÓN	15



PERFIL DE LOS ASISTENTES

La presente actividad tratará sobre los actuales retos y oportunidades de distinta naturaleza a los que se enfrenta la gestión de destinos turísticos a nivel nacional y local, haciendo referencia al nuevo papel que deben desempeñar las organizaciones de gestión de destinos y el desarrollo de los destinos turísticos inteligentes.

La actividad está dirigida a representantes, funcionarios públicos y personal de administraciones turísticas locales, regionales y nacionales de América Latina, así como expertos y especialistas, con experiencia contrastada en materia de gestión de destinos, así como, el diseño e implementación de políticas públicas en materia turística, interesados en el intercambio de ideas y buenas prácticas existentes en la región, y en el acceso a referencias exitosas procedentes de España.

Tendrán prioridad aquellos interesados en la actividad con experiencia en la toma de decisiones y aquellos implicados en la formulación e implementación de políticas turísticas especialmente en el campo del desarrollo del modelo de destino inteligente, las nuevas tecnologías y la transformación digital, los diferentes modelos de gobernanza y la puesta en marcha de iniciativas de colaboración público privada.

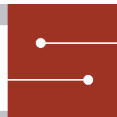
PERFIL DE LOS PONENTES

Representantes de organizaciones y administraciones públicas (nacionales, regionales o locales) de España y América Latina que hayan implementado acciones en base a la metodología de destino turístico inteligente o alineadas con él.

Representantes de organismos clave para la normalización en destinos turísticos inteligentes.

Representantes de organizaciones transnacionales determinantes para el desarrollo del turismo mundial y de impulsar modelos de gestión turística inteligente: Organización Mundial del Turismo (OMT), Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), Banco Mundial (BM), Banco Interamericano de Desarrollo (BID) o Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

A continuación, breve BIO de los ponentes por orden de intervención:



Enrique Martínez Marín, Presidente de SEGITTUR

Licenciado en Ciencias Políticas y Sociología por la Universidad Complutense de Madrid, Master en Gestión Pública, Master Universitario en Liderazgo y Dirección Pública (UIMP-INAP), cuenta con una larga experiencia en los territorios inteligentes, ya que ha desempeñado responsabilidades en ese ámbito como vocal asesor del Gabinete de la SESIAD, a la vez que ha sido el coordinador del Plan Nacional de Territorios Inteligentes y presidente del Comité Técnico de Normalización 178 de UNE (Ciudades Inteligentes) (octubre 2013/julio 2018).



Carlos Romero Dexeus, Director del Área de I+D+i de SEGITTUR

Máster en Gestión turística del Instituto de Empresa, Licenciado en Económicas por la Universidad Complutense de Madrid. Es experto en gestión turística, innovación y transformación digital en el sector turístico. Ha sido Director Ejecutivo en la Organización Mundial del Turismo, Director General en la Fundación THEMIS de la OMT y director de proyectos en el Instituto de Turismo de España. Desde 2008 es Director de Investigación, Desarrollo e Innovación en SEGITTUR.



Edurne Vidal López-Tormos, Jefa de Proyectos, SEGITTUR

Con más de 14 años de experiencia en distintos ámbitos de la administración turística española, Graduada en Turismo, Máster en Gestión de Proyectos Multilaterales, Especialista en Desarrollo de Destinos Turísticos y profesora de Política Turística, Dirección estratégica de marketing y promoción turística. Entregada al proyecto de Destinos Turísticos Inteligentes, del que ejerce como directora.



David Giner, Coordinador de Proyectos, INVATTUR

Diplomado en Turismo, Máster en Dirección y Planificación del Turismo, Máster en Planificación y Marketing de Destinos Turísticos, Experto en Desarrollo Local e Innovación y Experto en Gestión Cultural de Destino Turísticos y Doctor en Dirección y Planificación del Turismo. Actualmente trabaja como Coordinador de proyectos en el Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas (Invat.tur), donde trabaja desde el año 2010.



Paloma García, Directora de Programas de Normalización y Grupos de Interés en UNE

Ingeniera Industrial por la Universidad Politécnica de Madrid y Máster de Desarrollo para Predirectivas (EOI), comenzó su carrera profesional en el sector de la consultoría pasando en 1999 a la División de Normalización de AENOR. Ha sido responsable del sector de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información, coordinando la actividad de los comités nacionales de normalización de este ámbito, y participando activamente en las iniciativas europeas e internacionales del sector. En la actualidad es la Directora de Programas de Normalización y Grupos de Interés en la Asociación Española de Normalización UNE



Antonio Pérez, Alcalde de Benidorm

Cursó Relaciones Laborales en la Universidad de Alicante, compaginando sus estudios con la actividad política. Desde Junio de 2015 es Alcalde de Benidorm donde ha impulsado el cambio de este municipio turístico por excelencia hacia un nuevo modelo de desarrollo basado en la inteligencia turística, la gestión del cambio y las nuevas tecnologías al servicio del ciudadano y el turista.



**Federico Esper, Director General de Inteligencia de
Mercados y Observatorio en Ente de Turismo at Buenos
Aires City Government**

Máster en Dirección y Gestión turística por la Universidad de Alicante y Máster en Gestión Cultural del Instituto Universitario Ortega y Gasset, Universidad Complutense. Licenciado en Demografía y Turismo por la Universidad Argentina JFK. Federico Esper lleva más de 15 años en el sector turístico y está especializado en el desarrollo y gestión del turismo a nivel internacional y nacional, investigación de mercado y capacitación. Actualmente es Director General de Inteligencia de Mercados y Observatorio del Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires y es Miembro del Grupo Mundial de Expertos del Barómetro de la OMT.



**Miriam Díaz, Concejala de Turismo, Comercio, Mercados y
Relaciones Institucionales, del Ayto de Santander**

Licenciada en Ciencias de la Información, en la especialidad de Periodismo, por la Universidad del País Vasco. Ha trabajado para medios de comunicación regionales (prensa, radio y TV), agencias de comunicación y gabinetes de prensa. En la pasada legislatura, fue Concejala de Cultura, responsabilidad a la que sumó el área de Turismo a partir de noviembre de 2016. Actualmente es Concejala de Turismo, Comercio, Mercados y Relaciones Institucionales.



**Federico de Arteaga Vidiella, Director Planeación en
Grupo JB Jose Cuervo**

Doctorando en Responsabilidad Social Empresarial, MBA e Ingeniero agrónomo por la Universidad de Uruguay. Coordinador del Proyecto de Destino Turístico Inteligente de Tequila, México. Experto en Ciudades y Destinos Inteligentes. Experto en



Responsabilidad Social y Sostenibilidad. 30 años de experiencia desarrollando el sector privado, ha vivido en Uruguay, Estados Unidos y México.



Alejandro Varela, Director Regional Adjunto para las Américas, Organización Mundial del Turismo



Adela Moreda, Tourism Lead Specialist, Banco Interamericano de Desarrollo

Máster en Marketing Management del ESIC, Máster en Turismo por la Universidad de Valencia y Licenciada en Derecho. Responsable de proyectos de turismo en el Banco Interamericano de Desarrollo.



Beatriz Román Alzerreca, Subdirectora de Desarrollo (SERNATUR Chile)

Con 15 años de experiencia en turismo, Beatriz Román trabaja en sector público hace 5 años y previamente ha hecho consultoría y asesoría en ONGs y sector privado para la Comisión Nacional de Áreas Protegidas – CONANP (México), la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales –SEMARNAT (México), la Comisión Nacional Forestal – CONAFOR (México), Fundación Ecología y Desarrollo – ECODES (España), Nexos (España), Fundación EuroChile (Chile), CORFO (Chile), entre otros.



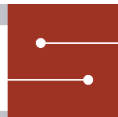
**Aurkene Alzua-Sorzabal (PhD), Universidad de Nebrija y
Universidad de Deusto**

Doctora en Turismo Internacional en la Universidad de Purdue, Estados Unidos (1999). Especializada en aplicación de modelos psicosociales en el ámbito del turismo, el patrimonio cultural y el medio ambiente. Actualmente cuenta con una doble afiliación a la Universidad de Nebrija y la Universidad de Deusto. Es también co-fundadora de la empresa Lurmetrika Labs dedicada a la inteligencia turística y analítica avanzada en turismo. Tiene una amplia experiencia en la investigación y el campo académico del turismo. Ha sido Directora Ejecutiva del Centro de Investigación de Competencias de Investigación en Turismo, CICtourGUNE. Ha participado en varias redes europeas de excelencia y ha dirigido importantes proyectos de investigación competitivos y ha colaborado con las administraciones públicas vasca, española e internacional.



**Gonzalo La Rosa, Director Ejecutivo del Instituto de
Ciudades del Futuro, Buenos Aires**

Especialista Planificación Pública y Fortalecimiento Institucional, cursando el Máster de Ciudades Inteligentes, Licenciado en Contabilidad Pública y Ciencias Económicas. Profesor Asociado en la Universidad Argentina de la Empresa



PRESENTACIÓN

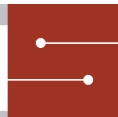
Antecedentes

El potencial turístico de la región de América Latina y Caribe es incuestionable gracias a su riqueza natural y cultural, en la última década, según la OMT, la región ha registrado un crecimiento de un 50% de llegadas de turistas internacionales. Una actividad económica, generadora de empleo y riqueza, por cuya mejora de competitividad están apostando un cada vez mayor número de países de la región. Pero este crecimiento al tiempo que genera riqueza plantea nuevos retos y desafíos a los que es necesario hacer frente con nuevas políticas, para ello, el propio secretario general de la OMT, Zurab Pololikashvili, durante la última Comisión Regional de las Américas de la OMT celebrada el pasado mes de mayo en Guatemala, llamaba a *“avanzar hacia modelos de destinos inteligentes en gobernanza, innovación, tecnología y sostenibilidad”*.

Así mismo, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) que en su marco sectorial del turismo identifica como cuatro grandes desafíos en la región: la necesidad de incrementar los beneficios del turismo; la necesidad de refuerzo de la cadena de valor turística; la gestión ambiental y necesidad de adaptación al cambio climático, así como importantes retos de gobernanza turística y ambiental en los destinos; reconoce la importancia del modelo de Destino Turístico Inteligente de SEGITTUR, por su capacidad para contribuir a hacer frente a dichos desafíos.

El modelo de destino turístico inteligente desarrollado en España se basa sobre una metodología de diagnóstico y planificación que permite a los destinos identificar sus necesidades y priorizar la inversión y acciones a implementar. Un destino turístico inteligente, tal y como se recoge en el Libro Blanco de los Destinos Turísticos Inteligentes, es *«un espacio turístico innovador, accesible para todos, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia que garantiza el desarrollo sostenible del territorio, facilita la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino y la calidad de vida de los residentes»*.

De esta definición se desprenden los ejes sobre los que se asienta la metodología DTI: gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad, que son precisamente ámbitos de mejora según el diagnóstico de la Región de América Latina. La metodología DTI incorpora las principales referencias internacionales en cada uno de sus ejes, como son los Objetivos de Desarrollo Sostenible, recomendaciones de la OMT, de European Network for Accessible tourism, el Global Sustainable Tourism Council, The Worldwide Governance Indicators (WGI) project (Banco Mundial) o la Metodología para Ciudades Emergentes y Sostenibles del Banco Interamericano de Desarrollo. Todo ello



con el fin de recoger los principales requisitos que debería cumplir cualquier destino turístico, independientemente de su grado de madurez, tipología y ubicación geográfica. Mediante la implementación de modelos de gestión turística inteligente, los gestores de destinos podrán hacer frente precisamente a grandes de los retos a los que se el turismo mundial con el fin de desarrollar estrategias encaminadas a la mejora de la sostenibilidad turística y la gobernanza de los destinos.

Objetivo

El objetivo de esta actividad es compartir los conceptos esenciales del destino turístico inteligente y el modelo de diagnóstico y planificación estratégica, ofreciendo una visión general de la metodología establecida y avalada por SEGITTUR para contribuir a la mejora continua de los destinos turísticos.

Adicionalmente, se presentarán buenas prácticas en la materia impulsadas por otras instituciones, tanto en España como en la región ALC, casos de éxito y buenas prácticas relacionadas.

Las sesiones y talleres permitirán identificar las particularidades de un potencial modelo de destino turístico inteligente para américa latina, detectar retos y soluciones regionales.



PROGRAMA

MÓDULO 1 (23/09/2019). TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y MODELO

- 8:30-9:00 Apertura institucional.**
Director/a del Centro de Formación AECID
Enrique Martínez Marín, Presidente de SEGITTUR (SETUR, España).
Director de la Oficina de Turismo de España en Argentina-Uruguay
- 9:00-10:30 De las Ciudades y Territorios inteligentes a los Destinos Inteligentes,**
Enrique Martínez Marín, Presidente de SEGITTUR
- 10:30- 12:00 Claves de la transformación digital en los destinos turísticos,** Carlos
Romero, Director de Investigación, Desarrollo e innovación, SEGITTUR
- 12:00-13:30 Metodología de Destino Turístico Inteligente de España,** Edurne Vidal
López-Tormos, Jefa de Proyectos, SEGITTUR
- 13:30-14:30 Almuerzo**
- Tarde-Debate y dinámicas de grupo: 13:30-16:30 – TRANSFORMACIÓN DIGITAL**
Dinámica de grupo para la identificación de retos de la transformación digital en
destinos de América Latina y Caribe.
- Moderación y conclusiones de la jornada:** Gonzalo La Rosa, Director Ejecutivo, Instituto
de Ciudades del Futuro, Argentina



MÓDULO 2 (24/09/2019). GOBERNANZA Y NORMALIZACIÓN

8:30-9:00 **Requisitos de Gobernanza en un Destino Turístico Inteligente, Sistema de gestión normalizado**, Edurne Vidal López-Tormos, Jefa de Proyectos, SEGITTUR

9:15-10:00 **Coordinación regional de estrategias de desarrollo turístico inteligente**, David Giner, Coordinador de proyectos, INVATTUR

10:15-11:00 **Importancia de la normalización en destinos**, Paloma García, Directora de Programas de Normalización y Grupos de Interés, UNE

11:15-12:30 **Benidorm, Destino Turístico Inteligente**, Antoni Pérez, Alcalde de Benidorm

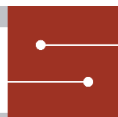
12:30-13:30 **La inteligencia turística al servicio de la gestión y la toma de decisiones en los destinos**, Federico Esper, Director General, Dirección General de Inteligencia de mercado y Observatorio, Ente de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.

13:30-14:30 **Almuerzo**

Tarde-Debate y dinámicas de grupo: 14:30-16:30 – GOBERNANZA y NORMALIZACIÓN

Dinámica de grupo para la identificación de retos de gobernanza y gestión turística en América Latina y Caribe.

Moderación y conclusiones de la jornada: Dra. Aurkene Alzúa, (PhD. Universidad de Nebrija)



MÓDULO 3 (25/09/2019). SOSTENIBILIDAD Y ACCESIBILIDAD

8:30-9:00 **Requisitos de Sostenibilidad y Accesibilidad en un Destino Turístico Inteligente**, Edurne Vidal López-Tormos, Jefa de Proyectos, SEGITTUR.

9:15-10:15 **Implementación de la accesibilidad en la cadena de valor de un destino turístico**, David Pérez, Concejal de Turismo y Comunicación, Ayuntamiento de Arona

10:30- 11:30 **Recomendaciones para la mejora de la accesibilidad en destinos iberoamericanos**, Diego López, Presidente de la Red Iberoamericana de Turismo Accesible y Red Estable

10:45-11:45 **Sostenibilidad en destinos inteligentes**, Graciela Caffera, Dirección Ejecutiva, Destino Punta del Este (Uruguay)

12:00-13:00 **Sostenibilidad turística, factor de competitividad en un modelo de Destino turístico inteligente**, Sylvia Sáurez, Consultora, GRINN Costa Rica

13:00-14:30 **Almuerzo**

Tarde-Debate y dinámicas de grupo: 13:30-16:30 – SOSTENIBILIDAD Y ACCESIBILIDAD

Detección de retos y necesidades en estos ámbitos

Conclusiones de la jornada: Dra. Aurkene Alzúa, (PhD. Universidad de Nebrija)



MÓDULO 4 (26/09/2019). TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

8:00-8:30 **Requisitos de Tecnología e Innovación en un Destino Turístico Inteligente**, Edurne Vidal López-Tormos, Jefa de Proyectos, SEGITTUR

8:30-9:30 **Santander, Ciudad y destino inteligente**, Miriam Díaz, Concejala de Turismo, Comercio, Mercados y Relaciones Institucionales, Ayuntamiento de Santander

9:45-10:45 **Tequila 2030: ciudad y destino inteligente**, Federico de Arteaga, Director de Planeación de Grupo JB, Coordinador Proyecto Tequila DTI

11:00-12:00 **Generación de un modelo para la gestión de destinos turísticos inteligentes en Chile**, Beatriz Román Alzérreca, Subdirectora de Desarrollo, Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR, Chile)

12:15-13:15 **Competencias digitales y talento 4.0**, Gilberto Soto Jerez, Director de la Escuela de Hotelería, Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña, Santo Domingo, República Dominicana

13:30-14:30 **Almuerzo**

Tarde-Debate y dinámicas de grupo: 13:30-16:30

Dinámica de grupo para la identificación de instrumentos y políticas públicas al servicio de los retos identificados en destinos de América Latina y Caribe.

Moderación y conclusiones de la jornada: Gonzalo La Rosa, Director Ejecutivo, Instituto de Ciudades del Futuro, Argentina



- 11:30-13:00** Dinámica de grupo para la elaboración y aprobación de la “Declaración de Montevideo sobre destinos inteligentes” incluyendo la identificación de los principios comunes y los ámbitos de actuación prioritarios.
- 13:00-13:30** **Presentación de conclusiones**, Dra. Aurkene Alzúa, (PhD. Universidad de Nebrija) y Gonzalo La Rosa
- 13:30-14:30** **Almuerzo**