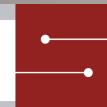




GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA
Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO
DETURISMO



SEGI TUR
turismo e innovación



Destino Turístico Inteligente

Metodología para el Desarrollo de Destinos Turísticos Inteligentes y su Aporte al Fomento de Emprendimientos Circulares

Adaptación al Cambio Climático: Economía Circular y Destinos Turísticos Inteligentes
15 y 16 de mayo 2024

Proyecto apoyado por

CORFO



01

Sostenibilidad
turística

02

Sostenibilidad en el
modelo de Destinos
Turísticos Inteligentes
(DTI)

03

Recomendaciones
sobre Sostenibilidad

04

Sostenibilidad
(ODS) y Turismo
Inteligente

05

Empresa Turística
Inteligente

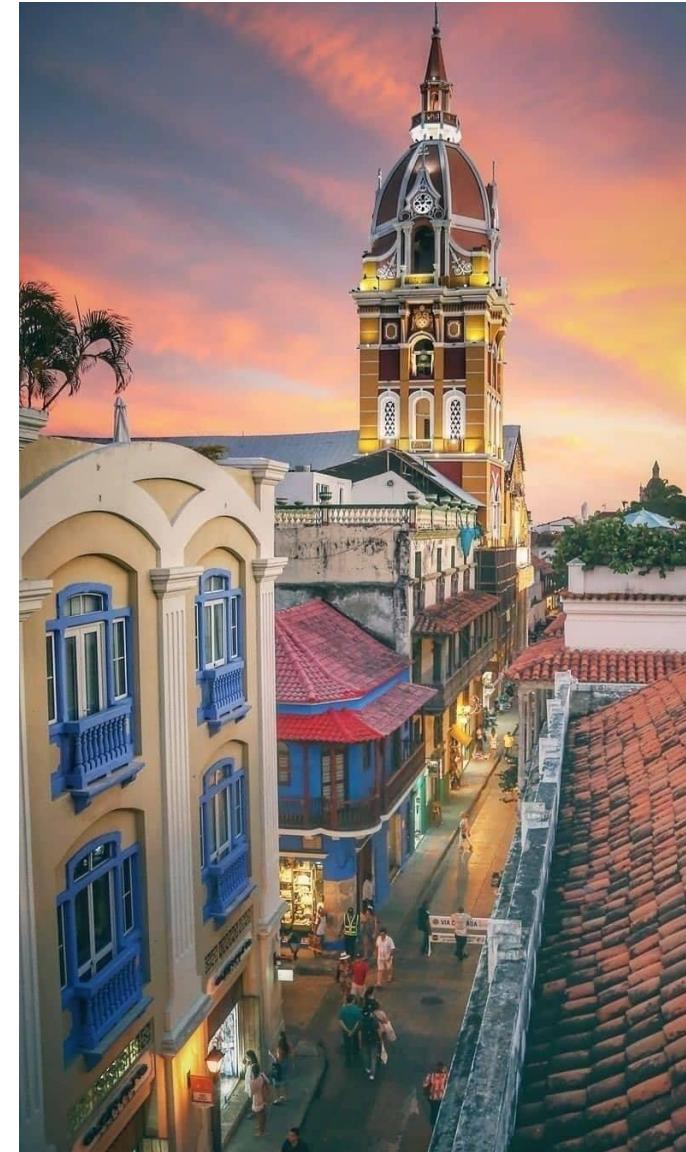
Sostenibilidad turística

01



El **turismo** es uno de los principales motores de la economía del siglo XXI, un fenómeno global y social con un crecimiento exponencial, especialmente en las últimas décadas.

Su condición transversal y carácter multidimensional de diversos sectores y agentes implicados en su actividad convierte al turismo en uno de los **sectores más influyentes del progreso socioeconómico** (OMT, 2023). Sin embargo, su elevado crecimiento mantiene una relación directa con el impacto al medio ambiente y la sociedad, y es por ello que es cuestionado históricamente.



La **sostenibilidad** debería ser un objetivo impregnado en todos los ámbitos del sector turístico y la ciudadanía, como el único camino posible hacia una actividad que sea más resiliente, inclusiva, responsable y positiva para el conjunto del planeta y la sociedad.



Los principales retos del sector turístico pasan por la necesidad de fomentar las actividades turísticas sostenibles y responsables, y dejar de preocuparse por incrementar de forma continua las llegadas turísticas.

Surge el debate sobre la capacidad de carga de los destinos turísticos, entendida como el límite más allá del cual la actividad turística en ese destino es insostenible y perjudicial. Se debe apostar por tanto, por el turismo sostenible basado en el conocimiento y la inteligencia en la toma de decisiones y la gestión turística.

Visión estratégica e

Gestión eficiente

Gestión transparente

Gestión responsable



Concepto.

La **sostenibilidad turística** debe ser entendida como un concepto que va más allá de la conservación medioambiental, incluye además otros ámbitos como la conservación y mejora del patrimonio cultural, el desarrollo social y económico del destino y de la comunidad local, y cuenta para ello con una adecuada **política de turismo sostenible** apoyada en un completo sistema de conocimiento turístico.

en un modelo de toma de decisión basada
en modelos de toma de decisión participativos



Si un destino quiere ser inteligente tiene que ser sostenible

La Organización Mundial del Turismo (OMT) define el turismo sostenible “como aquel que satisface las necesidades presentes de las regiones y los turistas, protegiendo y mejorando las oportunidades del futuro. Además, debe estar enfocado hacia la gestión de recursos para satisfacer las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetar la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de apoyo a la vida”, definición de 1993 y que, sin embargo, sigue plenamente vigente.



Implementación



abierta y participativa, transparente y continua

El paradigma del desarrollo sostenible descansa, por tanto, en garantizar el **equilibrio** entre el crecimiento, la preservación del medio ambiente y la sostenibilidad sociocultural para labrar un futuro fundamentado en una actividad turística más justa, diversa y respetuosa con el territorio y sus habitantes. (Fuente: [Libro Blanco DTI, SEGITTUR 2015](#)).

En el caso de los **destinos turísticos**, para lograr ese equilibrio, sus gestores y grupos de interés (stakeholders) han de tomar una serie de medidas en los planos energético, medioambiental, cultural y económico con el objetivo de incrementar la calidad de vida de la población local, mejorar la experiencia del visitante y proteger el medioambiente.



Así, es preciso analizar la **sostenibilidad** desde diferentes ópticas: la del empresario local, que requiere modelos de negocio sostenibles económicamente; la cultural, que precisa crear nuevas estrategias que faciliten la inmersión del visitante tanto en las tradiciones como en la historia de cada región sin afectarlas negativamente; y la social, la del residente, que, si no percibe que el turismo le beneficia, invariablemente se posicionará en contra. (Fuente: [Libro Blanco DTI](#), SEGITTUR 2015).

Los pilares del turismo sostenible



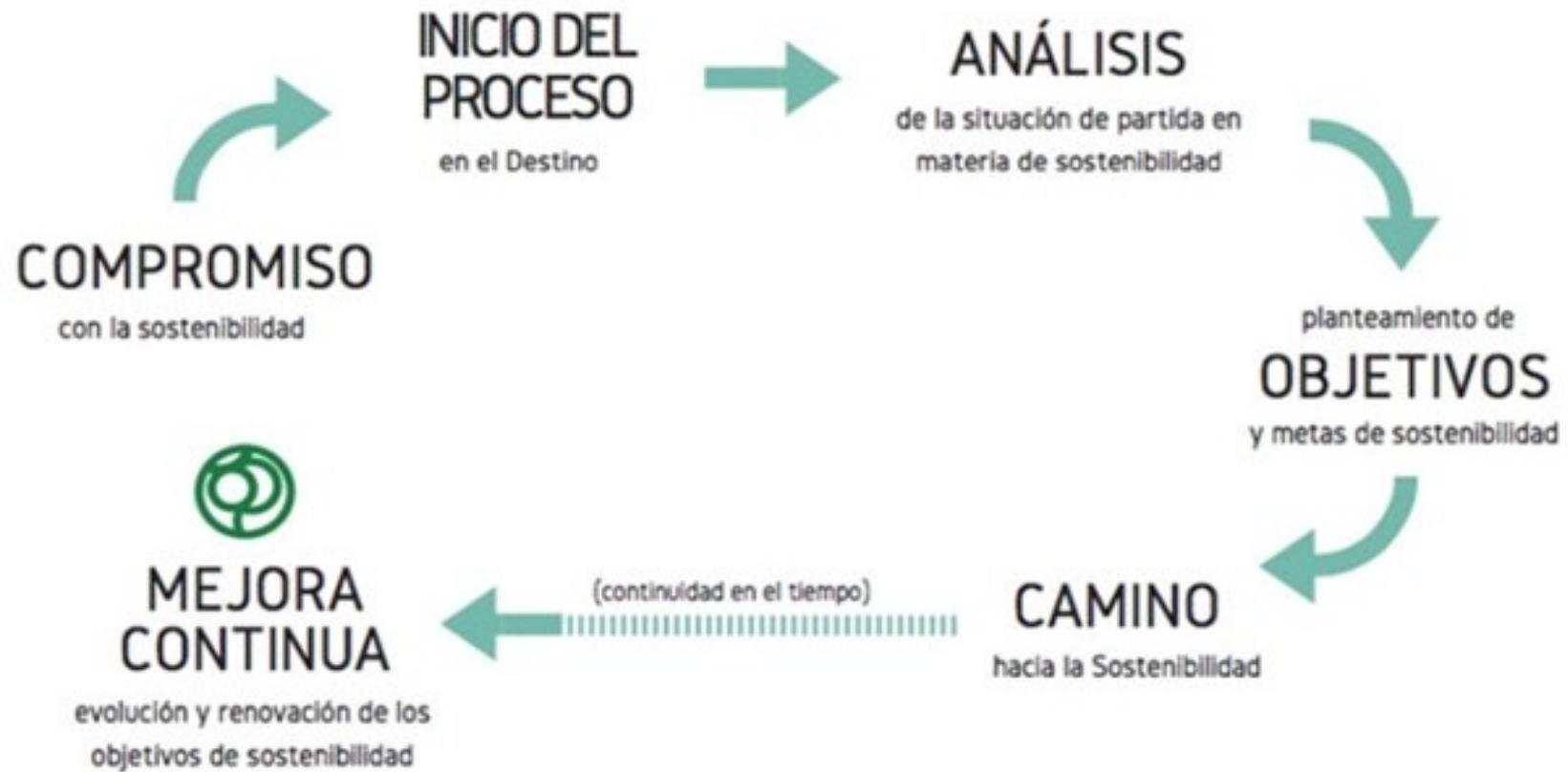
Fuente: Elaborado a partir de Ivars-Baidal (2001)

Turismo sostenible



Fuente: Turismo de Tenerife

Proceso o etapas hacia la sostenibilidad



Fuente: Memorándum de Arona sobre sostenibilidad (2017)

El camino hacia la **sostenibilidad** se entiende como un proceso dinámico y continuo. La sostenibilidad turística es una herramienta transversal para la continuidad de la actividad turística, con todos los estándares de calidad y bienestar tanto para el turista como para el residente.

En actualidad se está dando un cambio de paradigma al afrontar el reto del **turismo sostenible**.

Se apuesta por la diversificación de la oferta turística, por la desestacionalización de la demanda turística, el conocimiento, la tecnología y la innovación aplicados al turismo.

Y es que el modelo DTI es una herramienta fundamental en aras del turismo sostenible.

 Destino Turístico
Inteligente



Sostenibilidad en el modelo de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI)



El Destino Turístico Inteligente se caracteriza por:



Ser innovador



**Estar consolidado sobre
una **infraestructura
tecnológica** de vanguardia**



**Garantizar el
desarrollo sostenible
del territorio turístico**



**Promover la
accesibilidad**



**Facilitar la **interacción e
integración** del visitante
con el entorno**



**Incrementar la calidad
de la experiencia de
los visitantes en el
destino y mejorar la
calidad de vida de los
residentes**

Concepto DTI:

Destino Turístico Inteligente (DTI) es un destino turístico innovador, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el **desarrollo sostenible** del territorio turístico, que promueve la accesibilidad para todos, que facilita la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino y mejora la calidad de vida de los residentes.



[Video: Destinos
Turísticos
Inteligentes](#)

Un **modelo de gestión** que tiene en cuenta la **transversalidad** de la actividad turística y las características diferenciadoras de cada destino.

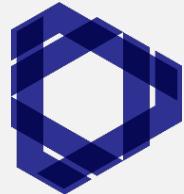
Sistema
turístico
complejo

TICs ciclo
turístico y
procesos

Presión
sobre el
territorio

Palanca
para
mejorar

Turismo
inclusivo
para todos



Gobernanza
Máxima cooperación
público-pública y
público privada para
garantizar la gestión
eficiente, transparente
y participativa

Tecnología
Nuevas tecnologías
aplicadas a la gestión y
optimización del
destino

Sostenibilidad
Gestión de todos los
recursos para garantizar la
sostenibilidad en las
vertientes sociocultural,
económica y
medioambiental

Innovación
Innovación aplicada a
procesos, sistemas,
recursos y productos
enfocados al turismo
del destino

Accesibilidad
Aplicación de las
políticas de
accesibilidad universal
en productos, servicios
y recursos turísticos

Ámbitos que componen los ejes del modelo Destino Turístico Inteligente



- » Visión estratégica e implementación
- » Eficiencia en la gestión
- » Responsabilidad y control
- » Transparencia y participación



- » Gestión / Gobernanza innovadora
- » Actividades de innovación
- » Ecosistema de innovación



- » Tecnologías aplicadas a la Gobernanza
- » Infraestructuras Tecnológicas y Conectividad
- » Tecnologías para la Gestión Inteligente del Turismo



- » Gestión de la sostenibilidad turística
- » Conservación, mejora y recuperación del patrimonio cultural
- » Desarrollo socioeconómico y economía circular
- » Conservación y mejora del medioambiente



- » Gestión de la accesibilidad en el Destino
- » Implantación de la accesibilidad en el DTI

Fuente: SEGITTUR (2022).

La metodología DTI entiende la conversión del destino en inteligente por la capacidad de éste de ejecutar un plan de acción continuado de adaptación a los nuevos escenarios a los que se enfrenta garantizando la competitividad, la calidad, la sostenibilidad y la Accesibilidad.

Metodología actual data de 2022

Modelo DTI vigente

97 requisitos

261 indicadores



GOB

ACC

INN

SOS

TEC

12 requisitos

17 requisitos

9 requisitos

38 requisitos

21 requisitos

26 indicadores

43 indicadores

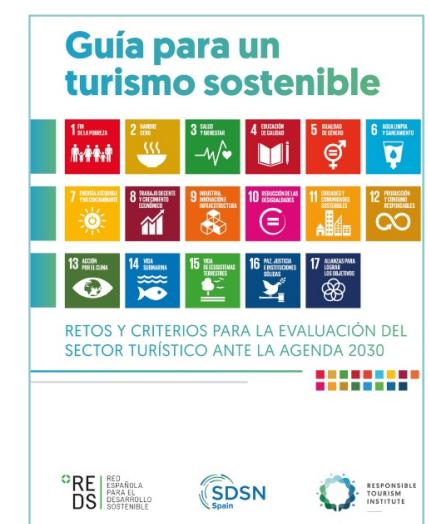
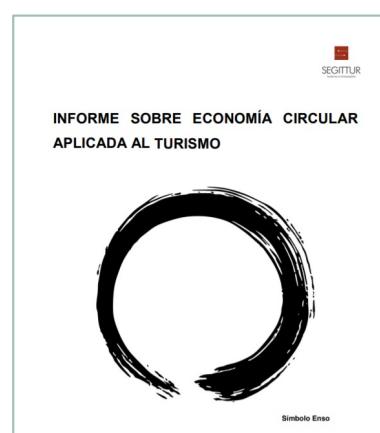
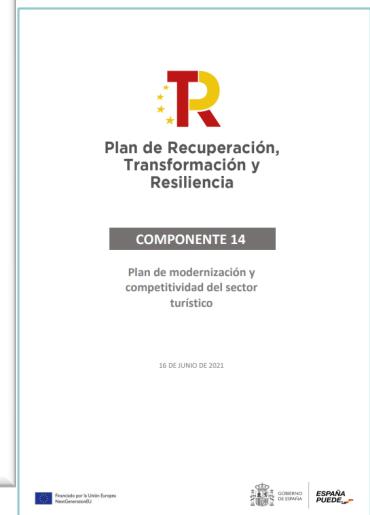
14 indicadores

116 indicadores

62 indicadores

De los 97 requisitos del modelo DTI el 39% son del eje de **Sostenibilidad**, así como el 44% de los 261 indicadores. Por ello si un destino desea ser inteligente debe ser sostenible.

La metodología de diagnóstico/ planificación DTI en este eje agrupa y selecciona una recopilación de recomendaciones y buenas prácticas de instituciones de referencia en sostenibilidad turística.

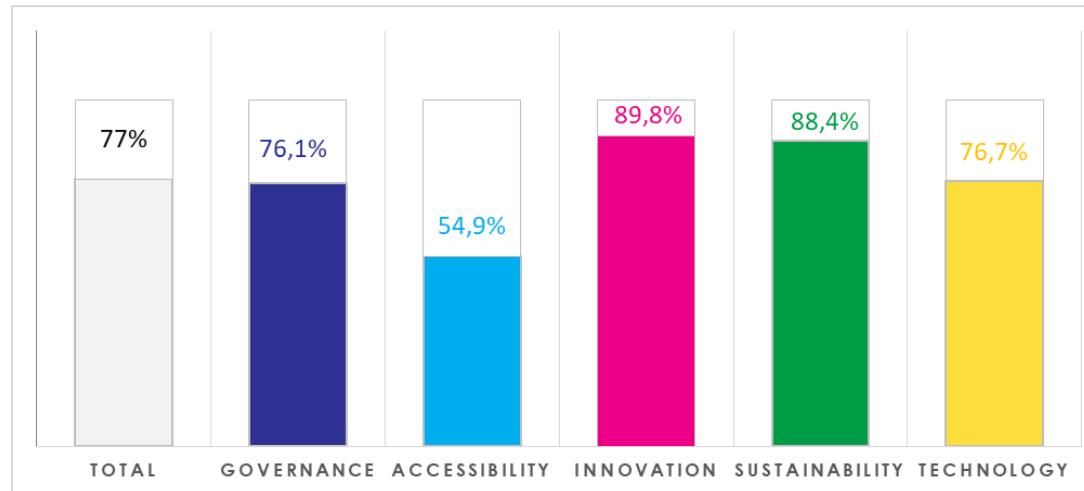


Cómo convertirse en un DTI: ciclos y fases



Fase 2: Diagnóstico y Plan de acción

RESULTADOS POR EJES

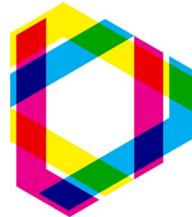


PLAN DE ACCIÓN

Fase 2: Diagnóstico y Plan de acción

CERTIFICADO

LOGOS



Destino Turístico
Inteligente



Destino Turístico
Inteligente

Adherido 2018



CERTIFICADO

La Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.M.P.

SEGITTUR

Certifica que el destino

DESTINO

representado por su ente gestor, ENTE GESTOR,

ha iniciado el camino hacia su transformación en Destino Turístico Inteligente mediante la realización del Informe Diagnóstico y Plan de Acción para su conversión en DTI, todo ello en línea con la metodología de la Secretaría de Estado de Turismo, otorgándoles por ello el distintivo de adhesión:

LOGO

Este certificado ha sido emitido con fecha 15-01-2021 y es válido hasta el 15-01-2023



Fdo.: Presidente de SEGITTUR



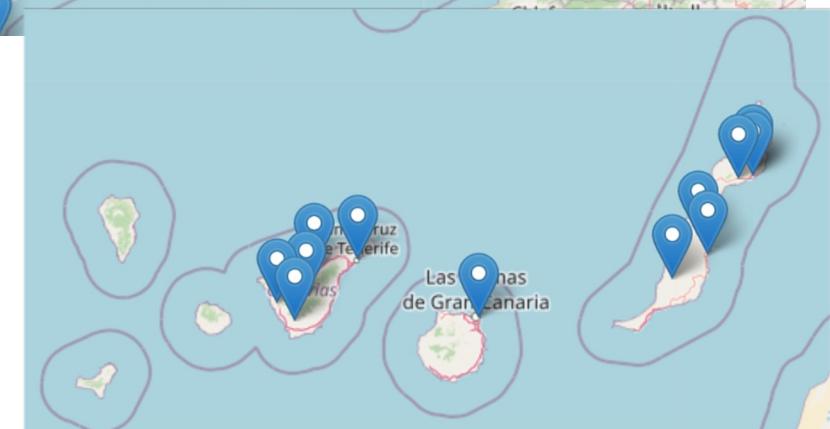
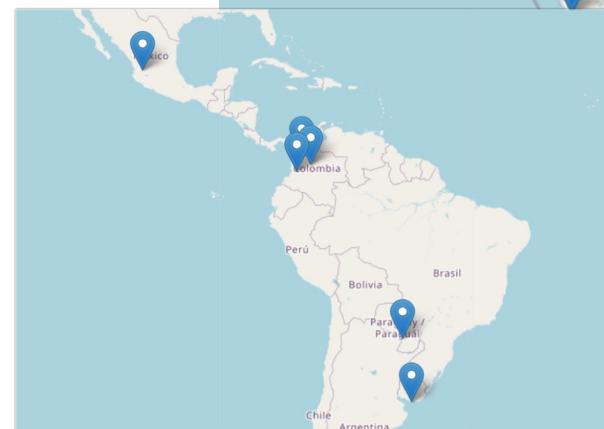
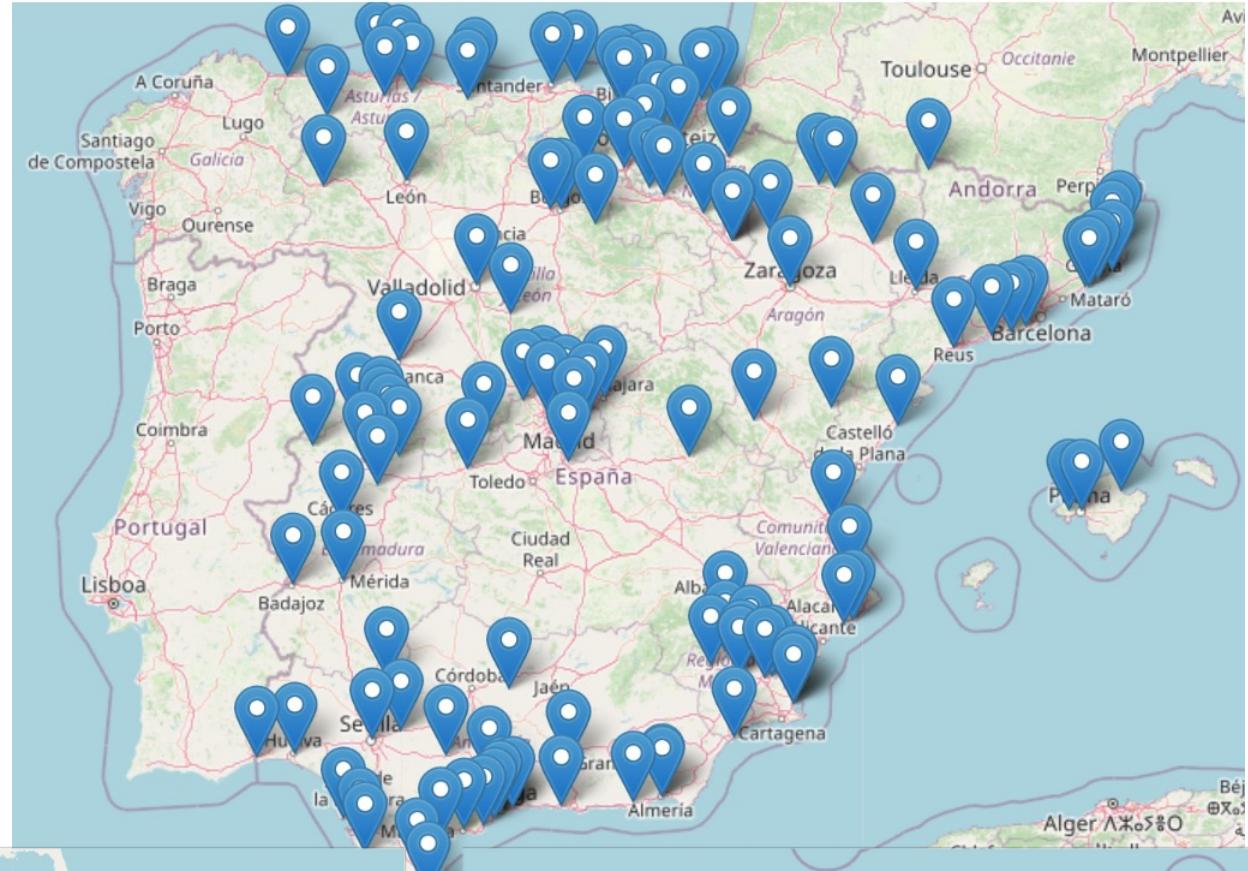
Destinos con el modelo DTI implantado

140

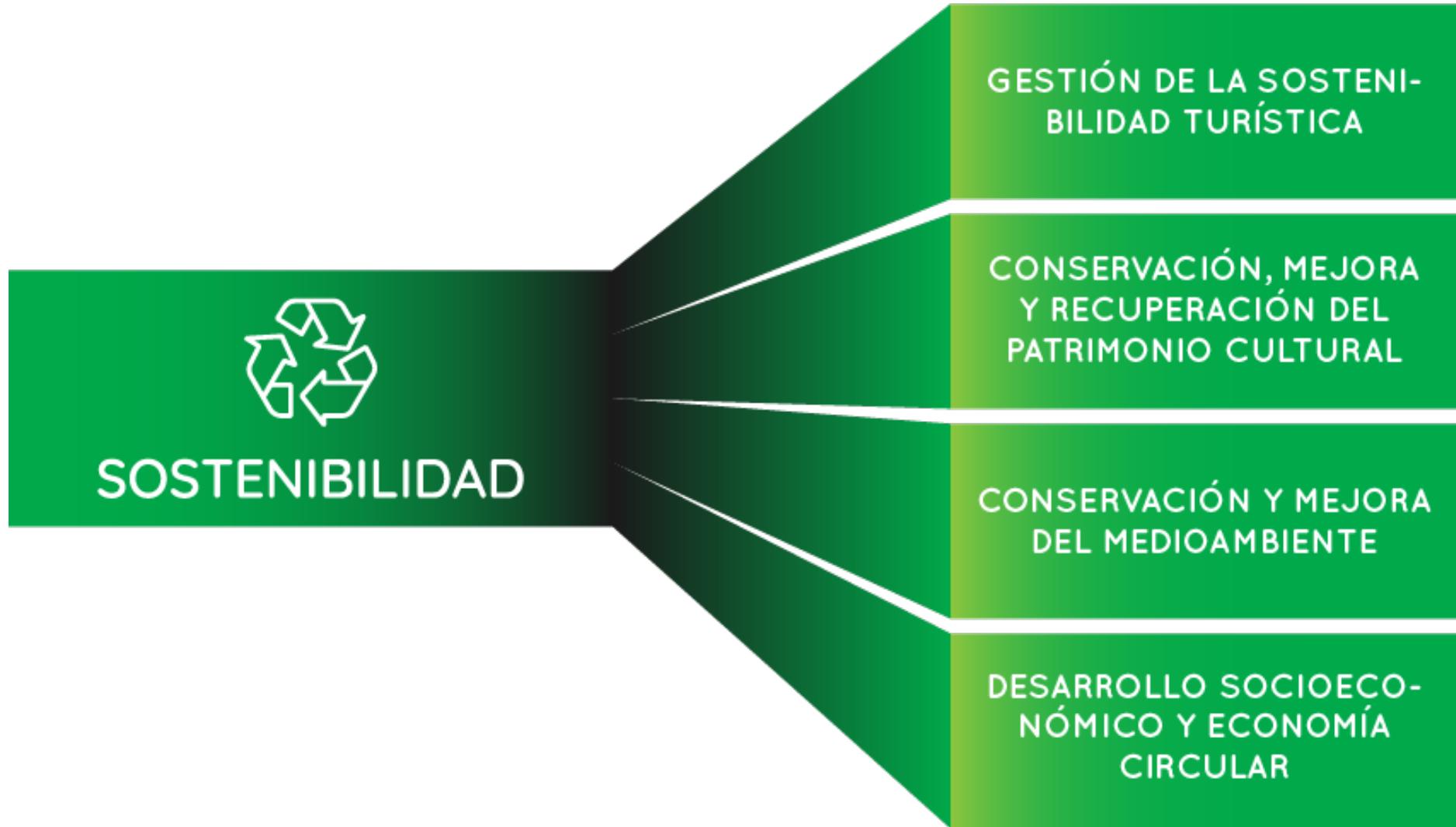
Destinos
diagnosticados
(104 municipios, 28
supramunicipales, 8
latinoamericanos)

90

con metodología
2022 (sistema de
indicadores)



SOSTENIBILIDAD



El concepto **DTI** recoge en su propia definición la esencia del **turismo sostenible** así como el incremento de la **calidad** de la experiencia turística del visitante en el destino y la mejora la **calidad de vida** de los **residentes**.



El modelo DTI impulsa por otra parte la mejora de la **calidad de vida de los residentes en el destino**. Mediante entre otras acciones:

- Protección de la economía del destino, productos Km 0 y turismo local.
- Medidas de redistribución de beneficios y cargas producidos por el turismo.
- Política de diversificación y segmentación turística de oferta y demanda.
- Oportunidades de empleo justas, iniciativas orientadas al fomento de la contratación de personal residente en el sector turístico.
- Fomento de conciliación laboral y de protección de derechos laborales.
- Contribución del turismo en la economía local y en la generación de empleo digno.
- Lucha contra la estacionalidad y temporalidad del empleo.

Sostenibilidad

Gestión responsable de los recursos del destino para garantizar la sostenibilidad en sus vertientes sociocultural, económica y medioambiental



Gestión de la
sostenibilidad
turística

Conservación
patrimonio
cultural

Conservación
medioambiental
circular

Desarrollo
económico y
economía

Ámbito A. Gestión de la sostenibilidad turística

En este ámbito de requisitos se analizan los elementos necesarios para la puesta en marcha de una política sostenible en turismo y su gestión.

Categorías analizadas:

- Política turística sostenible y responsable, planeamiento urbanístico adaptado a los principios de sostenibilidad, movilidad sostenible, medición de la capacidad de carga del turismo, aplicación de un sistema de indicadores de sostenibilidad al destino, contribución del gasto turístico a la sostenibilidad.



PLAN ESTRÁTICO DE MARKETING TURÍSTICO SOSTENIBLE DE LA PROVINCIA DE CÁCERES 2020-2030
PLAN DE MARKETING TURÍSTICO SOSTENIBLE DE
VALLE DEL JERTE



PLAN DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA
LA VERA - VALLE DEL JERTE

Ámbito B. Conservación, mejora y recuperación del patrimonio cultural

Este ámbito analiza los elementos de protección del patrimonio cultural tangible e intangible, así como el fomento y uso de los recursos relacionados.

Categorías analizadas:

- Conservación y recuperación del patrimonio cultural.
- Fomento del patrimonio cultural.



PATRIMONIO DE CUENCA

Financiado por:  Proyecto realizado por: 

Mapa · Búsqueda · Ayuda | Identificate

FUNCIONES PRINCIPALES

La GESTIÓN del registro o inventario de los bienes incluidos en cualquier listado de protección del Patrimonio Arquitectónico de la provincia de Cuenca, sea el ámbito municipal, regional o estatal. No se evitara incluir los bienes que, no estando sometidos a ninguna figura de protección específica, hayan estado catalogados, hayan desaparecido o se encuentren inmersos en algún proceso de protección.



Ámbito C. Conservación, mejora y recuperación del medioambiente

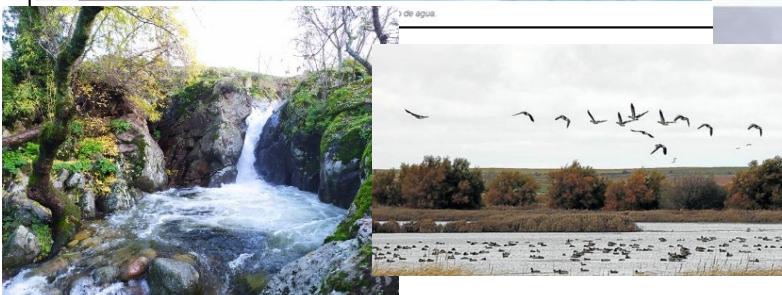
Los requisitos de este ámbito abarcan todo lo relacionado con el espacio físico del destino, su protección medio ambiental, además del uso de las energías renovables, la eficiencia energética, ciclo del agua, limpieza urbana, gestión de residuos, etc.

Categorías analizadas:

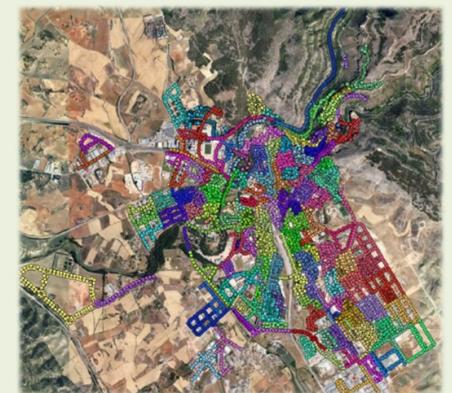
- Ciclo y gestión del agua, calidad del aire, cambio climático, eficiencia energética, renovables, espacios naturales, impacto paisajístico, contaminación acústica, legislación, residuos y reciclaje, recursos naturales,...



PLAN INTEGRADO DE GESTIÓN DE RESIDUOS



AUDITORÍA ENERGÉTICA DE LAS INSTALACIONES DE ALUMBRADO PÚBLICO EXTERIOR DEL AYUNTAMIENTO DE CUENCA



Ámbito D. Desarrollo socioeconómico y economía circular

La sostenibilidad económica y social es lo que se analiza con los requisitos de este ámbito, desde varias perspectivas.

Categorías analizadas:

- Protección de la economía local, gastronomía local, productos KM 0 y turismo local, compras responsables, acciones formativas en sostenibilidad, oportunidades de empleo justas, colaboración en sostenibilidad con centros de conocimiento, redistribución de los beneficios y cargas del turismo, satisfacción del residente y visitante, asistencia sanitaria al turista, seguridad y gestión de crisis, protección civil, ...



“No se puede mejorar lo que no se mide”



Recomendaciones sobre Sostenibilidad



Ejemplos de principales recomendaciones. Ámbito A

REC.SOS.A1	Planificación y gestión de las sostenibilidad turística del destino acorde a los ODS.
REC.SOS.A2	Planeamiento urbanístico del destino/territorio adaptado a los principios de sostenibilidad.
REC.SOS.A3	Supervisión y comunicación del turismo sostenible en el destino. Concienciación en sostenibilidad para visitantes y residentes.
REC.SOS.A4	Medición del impacto ambiental y capacidad de carga del turismo.
REC.SOS.A5	Impulso de la contribución del turista a la Sostenibilidad del destino.
REC.SOS.A6	Fomento de una movilidad más ordenada y sostenible.
REC.SOS.A7	Enfoque sostenible en el Plan de Marketing Turístico.
REC.SOS.A8	Fomento de la Sostenibilidad turística en el sector privado.
REC.SOS.A9	Aplicación de un sistema de indicadores de sostenibilidad al destino.

Ejemplos de principales recomendaciones. Ámbito B

REC.SOS.B1	Desarrollo de una Estrategia Cultural Local del destino.
REC.SOS.B2	Fomento del binomio Cultura y turismo.
REC.SOS.B3	Plan de acción para la protección del patrimonio histórico-artístico.
REC.SOS.B4	Puesta en valor del patrimonio cultural como recurso turístico.
REC.SOS.B5	Fomento de la participación ciudadana en Sostenibilidad sociocultural.
REC.SOS.B6	Impulso de la conservación del patrimonio cultural tangible e intangible.

Ejemplos de principales recomendaciones. Ámbito C

REC.SOS.C1	Protección del entorno natural local y de su biodiversidad.
REC.SOS.C2	Mejora de la gestión del ciclo del agua, ahorro y eficiencia hídrica.
REC.SOS.C3	Gestión de la calidad del aire.
REC.SOS.C4	Plan de adaptación al cambio climático.
REC.SOS.C5	Gestión ambiental en las empresas turísticas.
REC.SOS.C6	Fomento de la eficiencia energética y de energías renovables.
REC.SOS.C7	Fomento de la gestión ambiental en las empresas turísticas.
REC.SOS.C8	Recogida selectiva y tratamiento de residuos.
REC.SOS.C9	Mecanismos de minimización del ruido.

Ejemplos de principales recomendaciones. Ámbito D

REC.SOS.D1	Protección de la economía y turismo local, compras responsables, oportunidades justas de empleo. Reactivación socioeconómica en etapa post COVID-19
REC.SOS.D2	Fomento del producto km 0, la gastronomía y la economía local en la oferta turística.
REC.SOS.D3	Colaboración con escuelas y centros de turismo en actividades de desarrollo sostenible.
REC.SOS.D4	Mejoras en seguridad ciudadana, salvamento y protección civil.
REC.SOS.D5	Política de diversificación y segmentación en aras a la sostenibilidad.
REC.SOS.D6	Fomento del empleo local en el sector turístico, convenios con centros de formación.
REC.SOS.D7	Programas/medidas de redistribución de beneficios y cargas producidos por el turismo.
REC.SOS.D8	Mejora de la atención sanitaria y fomento de hábitos de vida saludables.

Sostenibilidad (ODS) y Turismo Inteligente



Los Destinos Turísticos Inteligentes apuestan por los ODS



BIOSPHERE = AROMA



MEMORÁNDUM

MEMORÁNDUM

EL PROCESO HACIA LOS DESTINOS VACACIONALES SOSTENIBLES

MEMORÁNDUM DE ARONA 2017





ODS

Aportación del turismo

Precauciones

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



El turismo puede promover la conservación de la memoria cultural y el patrimonio del destino, además de mejorar la seguridad en el mismo

Se debe evitar la masificación turística y el colapso de estructuras o servicios de utilización local debido a la demanda turística

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



Como sector de alto consumo, debe fomentarse un cambio de valores del turista y lo que éste consume, además de incentivar los productos locales y sostenibles

Si no se controla el origen de los productos que consumen los turistas, se pueden propiciar malas prácticas laborales y ambientales en los sistemas de producción local

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



Paliar la alta demanda energética y contaminación del sector con iniciativas de movilidad sostenible, eficiencia energética y energía renovable

El turismo es un sector de importante contribución al cambio climático, y a su vez corre el riesgo de perder atractivos turísticos por efectos del mismo

14 VIDA SUBMARINA



Ser un motor de gestión sostenible y de conservación de áreas marinas y costeras, además de contrarrestar los impactos que tiene la actividad en medios acuáticos

El impacto ambiental en las áreas marinas, a través de actividades dañinas, generación de vertidos y desechos, y sobre las dinámicas sociales de los pueblos costeros

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



Adoptar estrategias de prevención de impactos negativos en áreas naturales, conservación de paisajes y biodiversidad. Además de promover nuevas formas de compensación territorial

El turismo, si no se gestiona correctamente, puede ser un agente importante de degradación ambiental y pérdida de biodiversidad

ODS

16 PAZ, JUSTICIA
E INSTITUCIONES
SÓLIDAS



17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS



Aportación del turismo

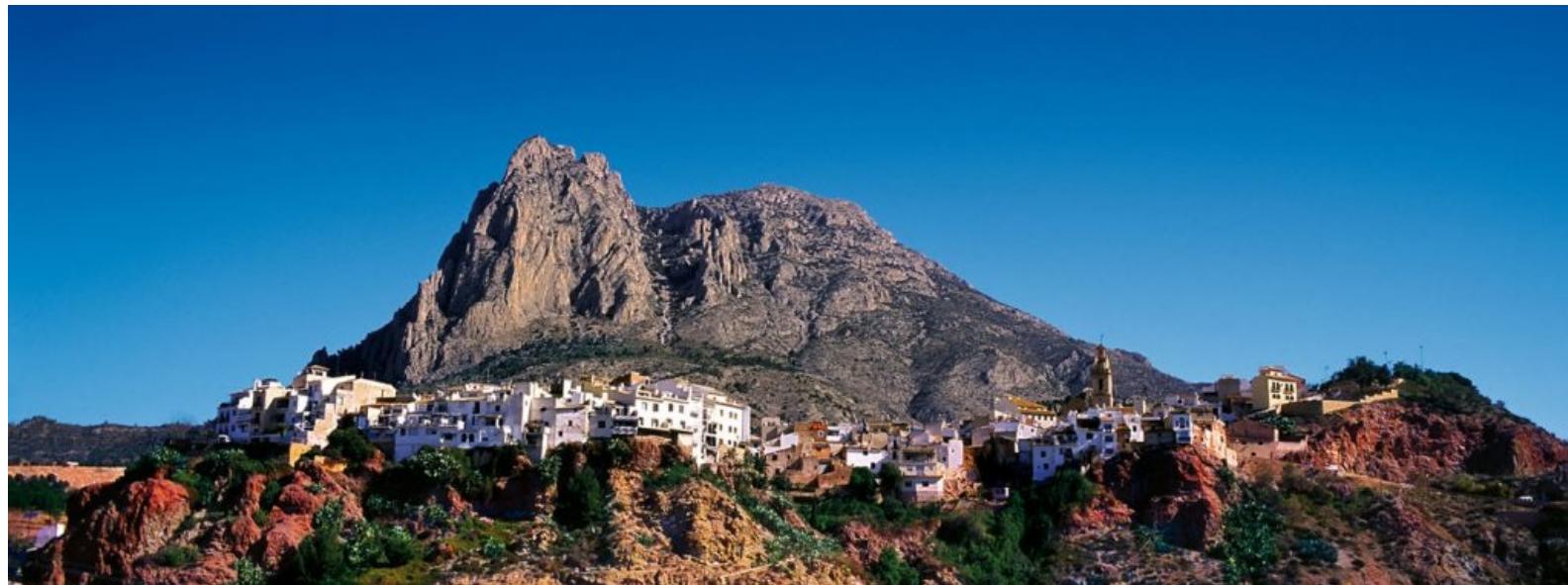
**Asegurar la participación local
en el desarrollo turístico, los
espacios seguros de encuentro
entre turistas y locales, y
gestionar los impactos
correctamente**

Precauciones

**Como sector dominado por
fuertes intereses políticos y
económicos, se puede dejar de
lado el bienestar de la comunidad
local y propiciar conflictos**

**El turismo es una actividad
multisectorial que tiene el
potencial de generar un sin fin
de alianzas de beneficio mutuo**

**Si no existe una correcta
gobernanza, los beneficios no
serán para todos los sectores
involucrados, tendiendo a afectar
a personas y colectivos más
vulnerables**



Empresa turística inteligente



España afianza su liderazgo en normas sobre DTI

Norma UNE178501: 2018 Sistema de Gestión de los DTI: Requisitos

Norma UNE178502: 2018 Indicadores y Herramientas de los DTI

Norma UNE178503: 2019 Semántica aplicada a turismo

Norma UNE178504: 2022 Hotel digital, inteligente y conectado

Norma UNE178505: 2022 Webs destinos

Norma UNE178506: 2022 Posicionamiento web

Norma UNE178507: 2022 Wifi en playas

Norma UNE178508: 2022 Modelo de aplicaciones

Norma UNE178511: 2023 Guía para la aplicación del modelo de capas de la Plataforma Inteligente de Destino

Norma UNE178510: 2023 Empresa Turística Inteligente

Estos estándares, pioneros en el mundo, han sido impulsados por SEGITTUR en el seno del Comité Técnico de Normalización de AENOR 178 integrado por cerca de 200 profesionales de distintos ámbitos sectoriales que contribuyeron al desarrollo y publicación de la primera norma UNE.

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

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico
CTN-UNE 178 Ciudades inteligentes, cuya secretaría
desempeña UNE.

- 3 -

UNE 178510:2023

Índice

0	Introducción.....	4
0.1	La transformación del Sistema de Calidad Turística Español (SCTE).....	4
0.2	Los destinos turísticos inteligentes	4
0.3	La Empresa Turística Inteligente en el ecosistema turístico.....	5
1	Objeto y campo de aplicación.....	5
2	Normas para consulta	6
3	Términos y definiciones.....	6
4	Contexto de la empresa turística inteligente	8
4.1	El valor de los datos en la toma de decisiones	8
4.2	Integración de los ejes en la ETI.....	9
5	Requisitos y recomendaciones para cada eje	11
5.1	Eje de Gestión.....	11
5.2	Eje de Innovación	14
5.3	Eje de Tecnología.....	15
5.4	Eje de Accesibilidad	17
5.5	Eje de Sostenibilidad.....	17
6	Evaluación del desempeño.....	20
7	Mejora.....	20
8	Bibliografía	21
	Anexo A (Informativo) Indicadores	22
	Anexo B (Informativo) Panorama normativo en el sector turístico	27

3.2 empresa turística inteligente, ETI:

Empresa turística (3.1) que utiliza la tecnología y enfoques innovadores para mejorar sus sistemas de gestión, servicios, productos y la experiencia general de los turistas/clientes, aumentando su competitividad, buscando la accesibilidad para todos y la sostenibilidad en sus tres vertientes (económica, socio-cultural y medioambiental).

El sistema de gestión de la empresa garantiza un proceso de aprendizaje y mejora continua, en el que la empresa establece sus propios objetivos, planifica y pone en marcha una serie de acciones para lograrlos, controla su cumplimiento y diseña acciones de mejora. En la fijación de sus objetivos y acciones, la ETI contempla aspectos relativos a los cinco ejes:

- Gestión.
- Innovación.
- Tecnología.
- Accesibilidad.
- Sostenibilidad

4.1 El valor de los datos en la toma de decisiones

La empresa turística que implanta esta norma debe justificar que sus productos o servicios están contemplados dentro del ciclo de consumo del turista en el destino. La empresa turística inteligente surge como respuesta a la intensa competencia y a la necesidad de satisfacer las expectativas de los turistas. Se distingue porque basa la toma de decisiones en el uso de dato, razón por la que éstos adquieren gran valor en este contexto.

Las empresas turísticas inteligentes recopilan, procesan y analizan datos para comprender en profundidad las tendencias del mercado, las preferencias de los clientes y los patrones de comportamiento, permitiendo anticipar tendencias, personalizar ofertas y fundamentar sus decisiones en información precisa.

Los datos permiten a las empresas adaptarse de manera ágil y eficiente a las cambiantes demandas del mercado aportando valor en cuanto a la comprensión del cliente, personalización de ofertas, predicción de tendencias (por ejemplo a través de la inteligencia artificial generativa), optimización de operaciones, gestión de comentarios y reseñas, segmentación de mercado y medición del rendimiento.

Así, las empresas turísticas inteligentes utilizan los datos para impulsar la innovación, la eficiencia y la competitividad en la industria turística, obteniendo ventajas en el mercado.

La ETI debe fomentar de forma progresiva y sistemática, la cultura de la toma de decisiones basadas en hechos, en todos los niveles de la empresa.

5.5 Eje de Sostenibilidad

La empresa turística debe adquirir un compromiso continuado con la sostenibilidad aplicada a los procesos de trabajo. La empresa turística debe incluir la sostenibilidad en sus tres vertientes (ambiental, sociocultural y económica) dentro de la estrategia de negocio, lo que implica la integración de prácticas y políticas que promueven el desarrollo sostenible en sus operaciones y toma de decisiones.

Para ello, la ETI debe:

- a) Realizar un **diagnóstico interno** previo que le permita analizar su situación en los tres ámbitos de la sostenibilidad y diseñar y planificar acciones de mejora.
- b) **Fomentar la prestación de productos y/o servicios sostenibles**, preferiblemente en las tres vertientes.
- c) **Definir acciones de comunicación interna y externa** en materia de sostenibilidad para los grupos de interés.
- d) En materia de **protección ambiental**, asegurar la implantación progresiva de acciones como, por ejemplo, las siguientes:
 - Identificar los principales impactos ambientales de su actividad, así como posibles acciones para su mitigación.
 - En relación a los **recursos** (energía, agua, materiales/residuos), aplicar los principios y buenas prácticas de la economía circular (aprovechar/reutilizar/reconvertir/reciclar), llevando a cabo:
 - un seguimiento regular del consumo;
 - un uso eficiente de los recursos;
 - una minimización del desperdicio.

- Favorecer el uso o consumo, en la medida de lo posible, de:
 - productos que, manteniendo su eficacia, sean menos agresivos con el medio ambiente, biodegradables, con etiquetas ecológicas, etc.;
 - materias primas recicladas, con etiquetado ecológico, etc.;
 - productos cuyos envases sean de materiales reciclables (cristal, cartón);
 - sistemas de energía renovables;
 - transporte público.
- e) En materia de protección sociocultural, asegurar la implantación progresiva de acciones como las siguientes:
- Fomentar la participación en actividades sociales del destino a través de iniciativas tales como:
 - patrocinios a equipos deportivos y/o actividades culturales o sociales;
 - beneficios para determinados colectivos;
 - iniciativas de tipo ambiental (recogidas de residuos en entornos naturales, iniciativas de reforestación, etc.), social (lucha y protección de colectivos vulnerables, etc.) y/o cultural (fomento del mantenimiento de la tradición, la cultura y el patrimonio, etc.);

- Dar a conocer y poner en valor el patrimonio cultural y los recursos turísticos locales, a través de iniciativas tales como:
 - la elaboración de menús, decoración, diseño de nuevas actividades y/o servicios, etc.;
 - la prescripción de productos y servicios locales y de proximidad que fomenten la artesanía, la cultural local y productos y servicios éticos y respetuosos con el medio ambiente;
 - la acogida de eventos locales y comarcales que fomenten las tradiciones y la cultura locales, así como la participación en los mismos.

f) **En materia de protección económica, asegurar la implantación progresiva de acciones como, por ejemplo, las siguientes:**

- Ofrecer condiciones de trabajo justas, dignas y equitativas para todo el personal:
 - Incluir acciones de conciliación cuando sea posible, como la flexibilidad horaria.
 - Diseñar turnos de trabajo y turnos de vacaciones adecuados.
- Emplear criterios de compra y consumo sostenibles:
 - Priorizar la compra a proveedores locales, de cercanía, km 0 para contribuir al desarrollo local.
 - Priorizar la compra de productos de artesanía local/comercio justo.
 - Priorizar la compra de productos fabricados u obtenidos de manera responsable o provenientes de fuentes sostenibles.
 - Priorizar las relaciones con empresas que fomentan la inclusión de personas vulnerables.
 - Fomentar el consumo responsable.
- Fomentar la colaboración con otras empresas.

6 Evaluación del desempeño

La puesta en marcha de acciones debe garantizar un nivel homogéneo de desarrollo y resultados por cada uno de los ejes.

La ETI debe realizar el seguimiento, medición, análisis y evaluación de las acciones emprendidas a través de indicadores relevantes y útiles en función de su estrategia y modelo de negocio. El anexo A ofrece un listado de indicadores que pueden ser tomados como referencia.

Para realizar el seguimiento, la ETI debe determinar:

- a qué es necesario hacer seguimiento;
- los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, según sea aplicable, para asegurar resultados válidos;
- cuándo se debe realizar el seguimiento;
- cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

La ETI debe conservar la información documentada adecuada como evidencia de los resultados.

A.6 Indicadores para el eje de Sostenibilidad:

a) Dimensión ambiental:

- Huella de carbono de la empresa (Tn) y acciones para compensarla.
- Número de acciones implementadas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.
- Porcentaje de consumo de energías renovables en las operaciones de la empresa.
- Consumo de agua o ahorro consumo agua (l), consumo energético o ahorro consumo energético (kw).
- Desperdicio alimentario (kg), si aplica.
- Residuos segregados (kg).
- Número de proyectos o iniciativas para reducir el consumo de agua y gestionar los residuos.

b) Dimensión social:

- Porcentaje de gasto en proveedores locales vs total.
- Porcentaje de proveedores social o ambientalmente sostenibles sobre el número total.
- Número de actividades de educación, sensibilización y concienciación para promover la sostenibilidad entre los clientes.
- Horas y/o número de acciones de formación y capacitación en materia de sostenibilidad para el personal.
- Número de iniciativas para la protección sociocultural del entorno de la empresa.
- Participación del personal en actividades de sostenibilidad y responsabilidad social corporativa.
- Número de acciones para promover la inclusión y el respeto a la diversidad cultural.
- Número de programas de desarrollo comunitario implementados en colaboración con actores locales.

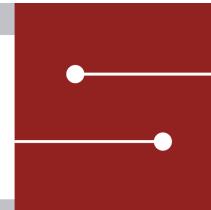
gracias



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA
Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO



SEGI TUR
turismo e innovación