
EL MODELO DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES: HERRAMIENTA DE COMPETITIVIDAD Y SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA. APROXIMACIÓN A CASOS DE ÉXITO CONSEGUIDOS

CARLOS ROMERO DEXEUS
BEATRIZ GARCÍA MORENO
ANDRÉS FERNÁNDEZ ALCANTUD

El turismo es una de las principales actividades económicas a nivel global y un pilar fundamental para el desarrollo de muchos territorios. Su impacto en la generación de empleo, el crecimiento económico y contribución al bienestar social es incuestionable. No obstante, el sector turístico enfrenta retos cada vez más complejos debido a su elevado grado de interdependencia de factores externos a la propia actividad turística, la sobreexplotación de recursos naturales que en ocasiones implica y la presión que ejerce sobre los servicios públicos y la calidad de vida de los residentes en lugares en los que su crecimiento se produce sin el necesario control y planificación previa por parte de las autoridades.

En este contexto, y conscientes de que su crecimiento en sociedades avanzadas con

cada vez mayor propensión a la movilidad no se verá interrumpido, resulta imprescindible dotarnos desde las administraciones públicas de nuevas herramientas eficaces para garantizar la adecuada planificación y gestión de los destinos turísticos sometidos a crecientes niveles de presión turística para garantizar su sostenibilidad y competitividad a largo plazo.

El modelo de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) surge en España justamente como respuesta a estos nuevos desafíos. Se trata de un enfoque innovador de gobernanza turística promovido por la Secretaría de Estado de Turismo y gestionado por SEGITTUR, que busca transformar el modelo tradicional de gestión y crecimiento de la actividad turística en los destinos en un sistema más eficiente, sostenible y adaptado a la nueva era digital, aprovechando todas las herramientas que la misma nos brinda.

Su objetivo es integrar la innovación, la tecnología y la gestión estratégica para mejorar la experiencia del turista, incrementar la competitividad del destino y garantizar el equilibrio con el entorno y la comunidad local.

El modelo DTI se basa en cinco ejes que estructuran los ámbitos de trabajo fundamentales del gestor del destino: gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad. Estos pilares permiten que los destinos turísticos evolucionen hacia un modelo más eficiente y resiliente, en el que una toma de decisiones más participativa se base en datos y evidencias, la digitalización optimice los servicios y la sostenibilidad se convierta en el eje central de la gestión. La implementación de este modelo ha demostrado su efectividad en la mejora de la planificación turística, la optimización de los recursos y la capacidad de adaptación de los destinos a los cambios en la demanda y las tendencias del mercado.

A lo largo de este artículo, se analizará la importancia del modelo DTI como herramienta clave para la competitividad y sostenibilidad turística. Se examinarán los principales retos y oportunidades que enfrentan los destinos en su transformación hacia un modelo inteligente, el relevante papel desempeñado por la Red de Destinos Turísticos Inteligentes como ecosistema al servicio del propio modelo DTI, y se presentarán casos de éxito que han logrado avances significativos en su implementación. La experiencia acumulada en la aplicación del modelo DTI durante los últimos diez años en distintos territorios, tanto en España como en Latinoamérica, ha permitido consolidar un marco de referencia para la gestión turística del futuro, en el que la digitalización, la sostenibilidad y la innovación juegan un papel determinante.

En un mundo en constante evolución, donde la competitividad turística está marcada por la capacidad de adaptación a las nuevas tecnologías y a las demandas de un viajero cada vez más informado y exigente, el modelo DTI se posiciona como una solución integral para garantizar el desarrollo sostenible de los destinos turísticos. Su aplicación no solo beneficia a los visitantes, sino que también mejora la calidad de vida

de los residentes y fortalece la identidad cultural de los territorios, asegurando un equilibrio entre la actividad turística, la vida diaria de los propios residentes y la preservación del entorno natural y cultural en el que todo ello acontece.

Este análisis pretende aportar una visión de conjunto del impacto del modelo DTI, destacando su papel en la transformación del turismo y su contribución a la consolidación de un modelo de gestión turística a nivel local más eficiente, responsable e innovador.

TURISMO INTELIGENTE: HERRAMIENTA DE GOBERNANZA TURÍSTICA

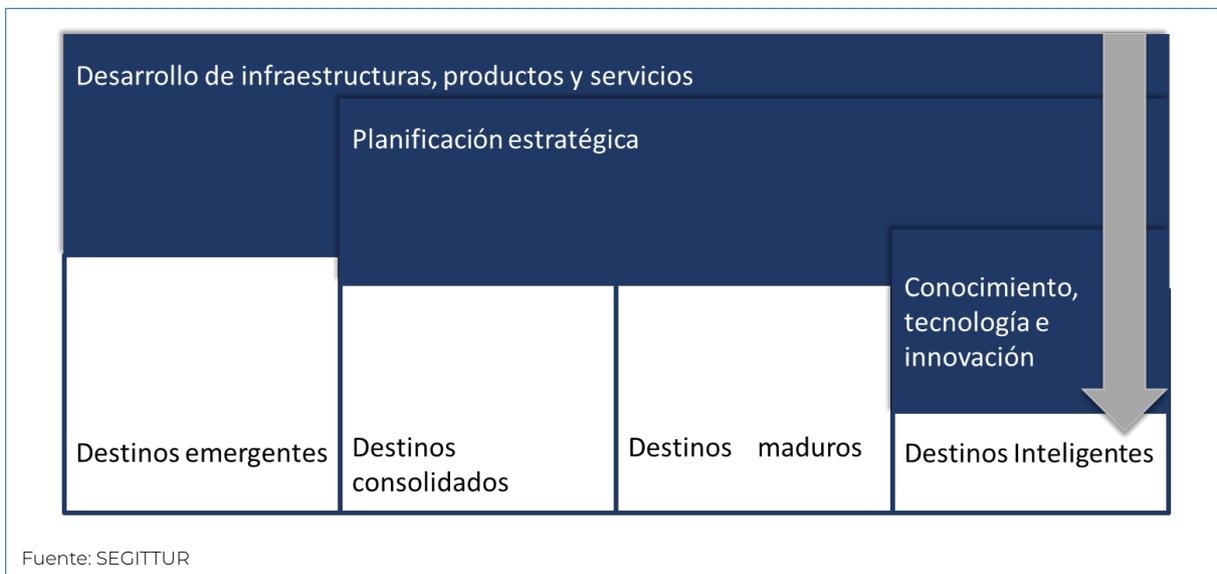
Modelo Destino Turístico Inteligente (DTI): concepto y metodología

El turismo desempeña un papel fundamental en el desarrollo económico y social de los territorios. Es considerado como uno de los sectores más influyentes en el progreso socioeconómico del S.XXI, motor clave de crecimiento económico, fuente de empleo y riqueza y de bienestar social.

El fenómeno turístico se caracteriza por su transversalidad y heterogeneidad, por su dependencia de los factores externos, por el uso y explotación de bienes comunes, y por la presión que ejerce sobre el territorio y sobre los servicios públicos, por lo que, debe ser objeto de regulación y de políticas públicas que permitan maximizar los impactos positivos que genera al tiempo que minimiza sus externalidades negativas.

En las diferentes etapas de desarrollo turístico de los últimos cincuenta años, los gestores públicos y empresas privadas fueron incorporando estrategias alineadas con los objetivos del momento, el conocimiento existente y con las herramientas de que disponían. De esta forma, se han ido incluyendo nuevos elementos clave en la planificación turística como la necesidad de contar con una estrategia a medio, largo plazo, la sostenibilidad o la calidad de la experiencia (véase Figura 1).

FIGURA 1
ETAPAS DE DESARROLLO TURÍSTICO



En la actualidad, es necesario un nuevo marco de referencia para consolidar los niveles de desarrollo y competitividad del modelo turístico español existente, al tiempo que se ponen las bases para el que será un nuevo modelo basado en innovación, conocimiento, tecnología y gobernanza compartida. Un modelo capaz de integrar elementos que han resultado exitosos en el pasado y que siguen siendo necesarios hoy en día, con nuevos ámbitos de trabajo. Una herramienta que siga siendo de utilidad tanto a aquellos destinos que se encuentran en sus primeras fases de desarrollo como aquellos destinos más consolidados.

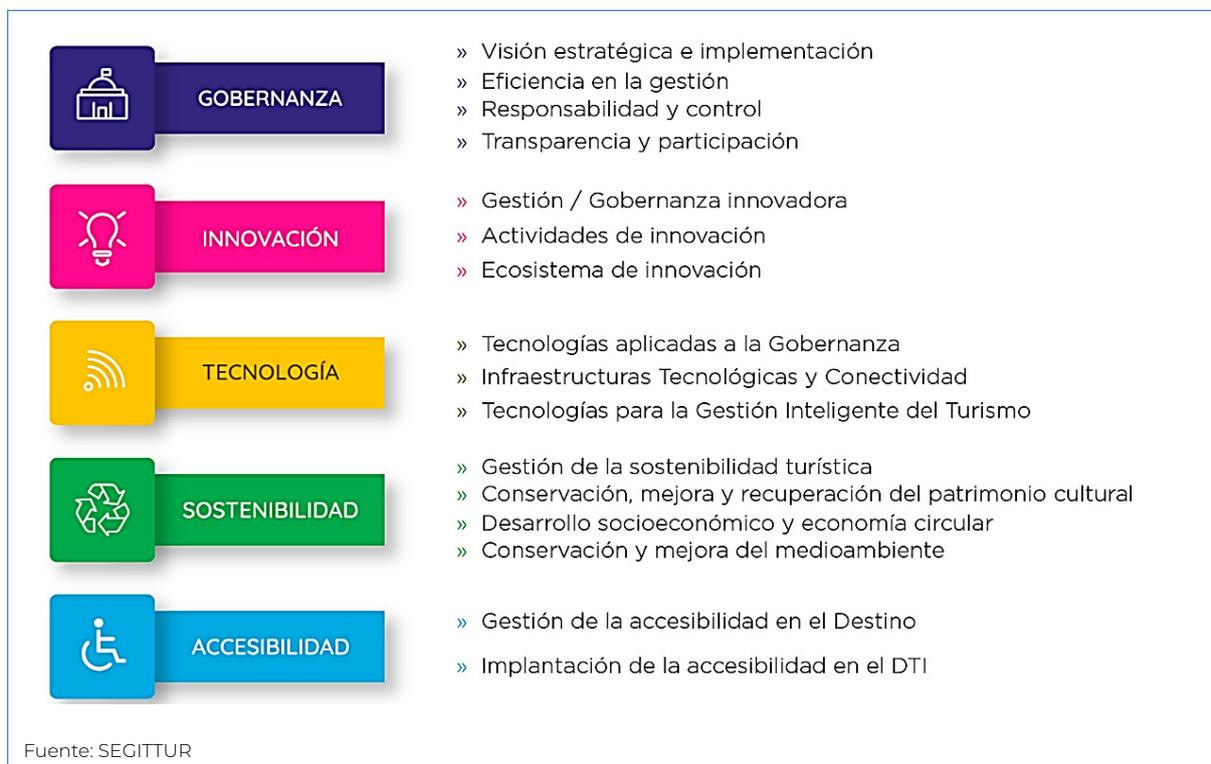
La actividad turística sucede en el territorio e impacta sobre el mismo, y sobre la prestación de los servicios públicos, compitiendo en muchos casos con los usos que de los mismos realizan los propios residentes, y es ahí donde se debe gestionar, y son los gestores públicos locales los que deben dotarse de las necesarias herramientas para promover el desarrollo turístico desde una perspectiva integral acorde con la transversalidad y heterogeneidad del turismo. Turismo no es únicamente promoción, o ya no puede ser sólo marketing, sino que es, y lo será cada día más, gestión, eficiente y participativa, planificación estratégica, coordinación entre los agentes, dotación de infraestructuras, fomento de la movi-

lidad, uso de las tecnologías en la gestión ambiental, impulso del ecosistema de la innovación, implantación de la accesibilidad, etc.

El modelo Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) nace por iniciativa de la Secretaría de Estado de Turismo y se ejecuta a través de su medio propio, SEGITTUR (Sociedad Estatal Mercantil para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas), en colaboración con las entidades locales y comarcales, con el apoyo de gobiernos autonómicos y Diputaciones provinciales, Consells y Cabildos insulares. Dando así respuesta a los nuevos desafíos de la nueva realidad turística, más compleja, más tecnológica, enmarcada en un nuevo contexto social y económico, así como a los tradicionales retos y problemáticas, como la estacionalidad, la masificación, el medioambiente, etc., que se manifiestan ahora a una escala nunca antes vista. Se fundamenta en los cinco ejes de actuación que articulan la gestión turística de un destino: gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad, y accesibilidad (véase Figura 2).

Este modelo es una política pública en el ámbito turístico, una nueva herramienta de planificación y gestión turística estratégica y transversal, que integra todos los elementos que se habían tenido en cuenta

FIGURA 2
EJES Y ÁMBITOS DEL MODELO DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES



de manera independiente en las políticas turísticas previas, así como todo el conocimiento acumulado. Se dirige a las entidades públicas locales y comarcales porque son los territorios donde se pone en juego la competitividad turística de los países. Promueve una visión integradora del territorio incluyendo todas las áreas de gestión y todos los actores que inciden y participan en su desarrollo.

Este nuevo modelo de excelencia de la gestión turística se basa en la definición de Destino Turístico Inteligente, que fundamenta la inteligencia de los destinos en la apuesta por la sostenibilidad, desde su triple perspectiva, y la accesibilidad universal, con la tecnología y la innovación como elementos facilitadores, con el objetivo último de mejorar la calidad de vida de los residentes, la experiencia de los visitantes y la competitividad del destino. Se trata por tanto de un concepto de "inteligencia" complejo que excede de la tradicional asociación del mismo exclusivamente a elementos de naturaleza digital o tecnológica. Desde la perspectiva

del modelo DTI la tecnología actúa como facilitador, como herramienta transversal al servicio de la gobernanza o la sostenibilidad del destino.

El modelo DTI goza de una gran solidez, fruto de un intenso trabajo de refinado y mejora constante que se ha llevado a cabo durante la última década, nutriéndose de las principales recomendaciones y buenas prácticas de organismos de referencia en cada uno de sus ámbitos de trabajo, en su apuesta por la excelencia en la gestión turística. Cuenta con un gran reconocimiento dentro y fuera de las fronteras españolas, formando parte de los programas y documentos metodológicos de organismos como la ONU Turismo, la Comisión Europea, la OECD, el Banco Interamericano de Desarrollo o el Consejo Mundial del Viaje y el Turismo (WTTC).

SEGITTUR ha diseñado una metodología para la implantación del modelo DTI en los destinos, que consiste en la realización de un diagnóstico de situación, que mide el grado de aproximación de los modelos de

gestión turística de los destinos al modelo DTI, sobre la base de un sistema de 261 indicadores y 97 requisitos, repartidos entre los cinco ejes en los que se apoya (gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad). De esta forma se determina el punto de partida de los destinos en su camino hacia la conversión en Destino Turístico Inteligente, identificándose los aspectos sobre los que deben trabajar. Esto deriva en las correspondientes recomendaciones de mejora, una por cada indicador de la metodología que no se cumple, que conforman el plan de actuaciones, la hoja de ruta a seguir, cuya puesta en marcha hará al destino entrar en un proceso de mejora continua con sus correspondientes monitorizaciones. El diagnóstico, las recomendaciones y el plan de acción son los procesos clave del modelo DTI, pero la clave del éxito es el compromiso del gestor del destino con su implantación y seguimiento.

Cada dos años el destino tiene que volver a pasar por el proceso de diagnóstico DTI y así actualizar su plan de acción. Actualmente la plataforma o Sistema de Gestión DTI permite además a los destinos realizar la monitorización y seguimiento de sus indicadores de forma dinámica y continua, siempre con la supervisión, apoyo y orientación de SEGITTUR y sus técnicos.

A través del diagnóstico y plan de acción DTI, el destino prioriza primero sus principales desafíos, y orienta y dirige después la toma de decisiones y la asignación de recursos por parte de sus gestores, garantizando el desarrollo turístico abierto, participativo, responsable y sostenible, accesible, con la innovación y la tecnología como palancas para la mejora.

SEGITTUR lleva una década implementando el modelo DTI en los destinos, lo que le ha proporcionado un gran conocimiento y experiencia acumulada, consolidando el liderazgo de España en materia de políticas públicas de turismo. Una de las claves de la robustez de la metodología actual ha sido justamente su permeabilidad a aquellos elementos de mejora que se han ido identificando por el camino en el trabajo constante con los destinos.

Durante todos estos años SEGITTUR ha trabajado con éxito con cerca de 200 destinos, 9 de ellos en América Latina, de muy diferente naturaleza, tipología turística y tamaño. Esto le ha permitido comprobar que los retos y desafíos a los que se enfrentan los destinos, aunque de escalas distintas, son en la mayor parte de los casos comunes (gobernanza poco participativa, poca cultura innovadora, bajo grado de digitalización, superación de la capacidad de carga, efectos del cambio climático, etc.), incluso a ambos lados del Atlántico. También ha demostrado la aplicabilidad, la bondad y la utilidad del modelo DTI en territorios con características muy diversas, erigiéndose como una herramienta fundamental para la gestión integral y transversal de los destinos, eficaz, participativa, responsable y sostenible, accesible, etc., que asegura la pervivencia de la actividad turística y sus beneficios, la calidad de vida de los residentes, la armonía entre los residentes y los turistas, los niveles de competitividad del destino, etc.

Mejora en sostenibilidad y competitividad turística

La sostenibilidad juega un papel clave dentro del modelo DTI, la propia definición de DTI considera la sostenibilidad como ineludible en la gestión turística de los destinos, siendo el eje central del modelo y el más transversal, al contemplar las tres vertientes, la social-económica, la cultural y la medioambiental (véase Figura 3). Se trata del eje que incluye un mayor número de requisitos e indicadores y al que desde el principio se le ha otorgado una mayor relevancia.

El modelo DTI se constituye como una herramienta de gobernanza responsable, hacia la consecución del desarrollo turístico sostenible, donde la capacidad de carga, la gestión de los aforos, el impulso a la economía circular, el uso eficiente de los recursos, la lucha contra el cambio climático, la conservación de la biodiversidad, el fomento de la cultura local, la movilidad sostenible y accesible, la reactivación de la economía local, el apoyo a los comercios y productores

locales, empresas turísticas... son las palancas del cambio. Con el fin último de favorecer la competitividad del destino, una gestión más eficiente y el desarrollo sostenible.

Un Destino Turístico Inteligente debe ser sostenible o no será inteligente, para ello debe aspirar a mantenerse en el tiempo, pervivir y dejar a las generaciones futuras un legado al menos como el recibido y si es posible mejorado.

La sostenibilidad turística, por tanto, es 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 sistema de conocimiento turístico.

La sostenibilidad no es utópica, sino más bien un proceso de mejora dinámico y continuo, de cambio cualitativo que oriente el desarrollo del turismo hacia objetivos alcanzables (Josep A. Ivars, 2001) y, por supuesto, medibles.

El modelo DTI mide 116 indicadores de sostenibilidad turística, que constituyen el 40% de la metodología, favoreciendo así la mejora y el avance en turismo sostenible y responsable. Pues se parte de la premisa de que para poder mejorar se debe medir de forma previa, es decir, no se puede mejorar lo que no se mide.

La principal razón del eje de Sostenibilidad en el modelo DTI es el cambio de paradigma del modelo turístico, realizar la transición hacia un nuevo modelo de gestión sostenible del territorio turístico, impulsando una oferta turística sostenible y responsable, mejorando la calidad de vida de las poblaciones residentes en dicho territorio.

La mejora en sostenibilidad turística viene dada al poner en marcha y ejecutar por parte de los destinos evaluados con la metodología DTI el plan de acción en turismo inteligente. Algunos ejemplos de acciones implementadas en sostenibilidad: La ciudad de Burgos ha aprobado un Plan de Movilidad sostenible, el municipio asturiano de Castropol ha puesto en marcha su

Agenda Urbana como herramienta integral de desarrollo sostenible y ha recuperado espacios verdes, El Ejido en Almería ha recuperado bienes de su patrimonio arquitectónico, para darles uso turístico, en Salamanca se ha avanzado en protección de espacios verdes y biodiversidad, en Gea de Albarracín (Teruel) se ha mejorado la eficiencia energética del alumbrado público, en Alcalá de Henares se ha mejorado la peatonalización del centro histórico, la movilidad y la calidad del aire, en Pamplona se trabaja en gestión de flujos turísticos y capacidad de carga, y Valencia se une a la misión de la Unión Europea por su compromiso con la descarbonización y lucha contra el cambio climático, etc.

Sin lugar a duda, la competitividad y el liderazgo de España en política turística se ha visto notablemente reforzado desde que, en el año 2012, en el marco del Plan Nacional e Integral del Turismo Español (PNIT) se decidiese por parte de la Administración Turística Nacional diseñar e implantar el modelo DTI.

En relación con la competitividad turística, España es el segundo país más competitivo del mundo detrás de EEUU en términos turísticos, según se refleja en el "Índice de Desarrollo de Viajes y Turismo 2024 (TTDI)" publicado en 2024 por el Foro Económico Mundial (World Economic Forum).

El Índice de Desarrollo de Viajes y Turismo 2024 sitúa a España en el segundo lugar entre 119 economías en materia de viajes y turismo. Los 10 países con mejores puntuaciones en la edición de 2024 son: Estados Unidos, España, Japón, Francia, Australia, Alemania, el Reino Unido, China, Italia y Suiza. España recibió una calificación de 5,18, solo superada por Estados Unidos de América con 5,24. Las puntuaciones del índice se basan en cinco dimensiones, que incluyen el entorno adecuado, la política turística y las condiciones óptimas para viajes y turismo, el nivel de infraestructura y la calidad de los servicios, los recursos para viajes y turismo y la sostenibilidad turística.

Esto refleja que, aunque todavía hay mucho trabajo y camino por recorrer por parte de España en lo que a sostenibilidad turística se refiere, se va por buen camino, traba-

jando desde la administración central con los entes gestores de los destinos turísticos, apoyándoles en su transformación a DTI, y facilitándoles también para ello una herramienta de enorme utilidad como es la Red Destinos Turísticos Inteligentes.

LA RED DE DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES COMO CATALIZADOR DEL TURISMO INTELIGENTE

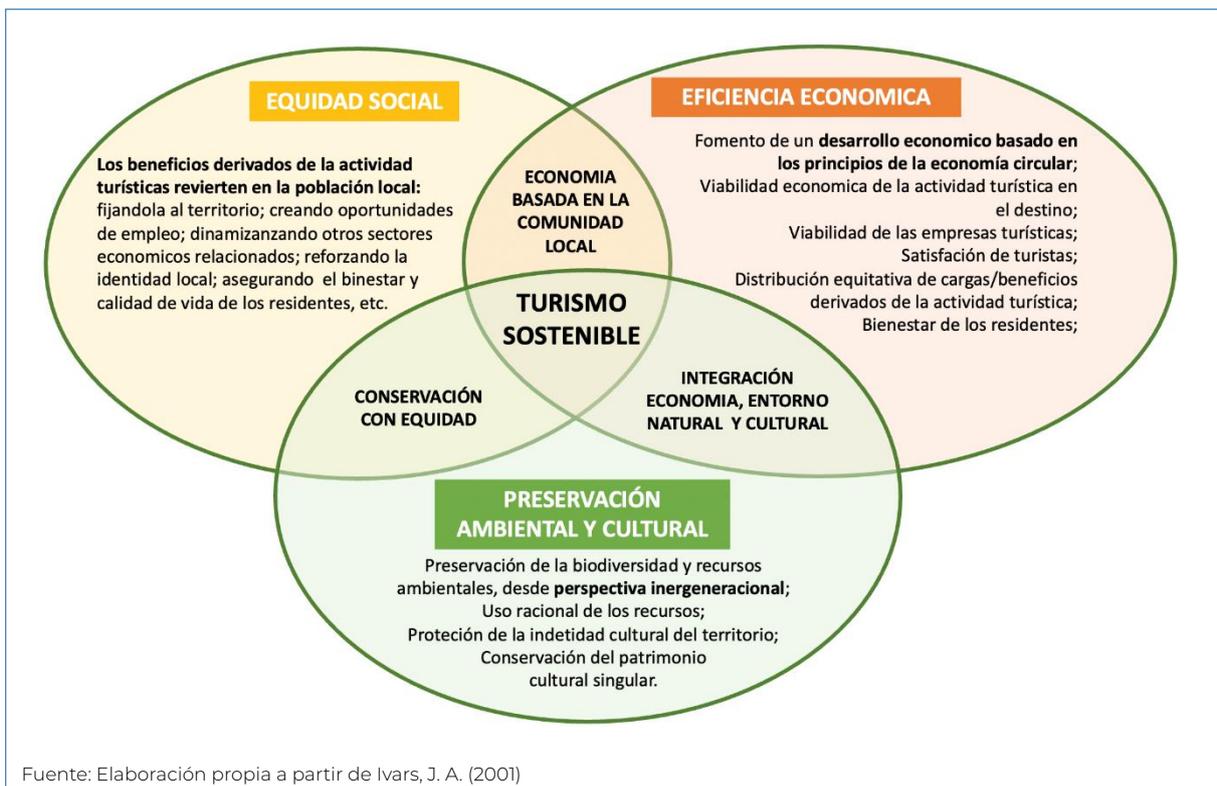
La creación en 2019 de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes (Red de DTI), supone un antes y un después, al ser una excelente acción para reforzar, apoyar y consolidar la implantación del modelo DTI en los destinos, que demandaban un instrumento como este para poder seguir evolucionado. Este hito ha supuesto un impulso estratégico que está sirviendo como catalizador del modelo DTI y como instrumento clave para garantizar el liderazgo de España en el diseño y ejecución de políticas públicas de turismo a nivel local.

La Red de DTI es una de las grandes apuestas de la Secretaría de Estado de Turismo en los últimos años, gracias a la cual, España se ha consolidado como referente en la implantación de una metodología para la transformación de los destinos hacia un nuevo modelo de gestión turística.

La Red de DTI constituye un punto de encuentro y apoyo a los destinos en su proceso de transformación hacia un modelo de gestión inteligente y un desarrollo turístico más sostenible. Se trata de una actuación clave para aportar valor a los destinos, además de dar seguimiento a los proyectos a partir del diagnóstico, para favorecer la cohesión, el intercambio de buenas prácticas y el aprovechamiento de sinergias entre destinos.

La puesta en marcha de la Red de DTI ha demostrado su eficacia especialmente en la pandemia de la COVID-19, facilitando a los destinos turísticos españoles un canal de comunicación y de acceso a información contrastada y de confianza en un momento de gran incertidumbre.

FIGURA 3
LOS PILARES DEL TURISMO SOSTENIBLE



El rol de la Red de DTI favorece la forma de trabajar unidos y en equipo por parte de los destinos que conforman la marca turística España, en ese objetivo de cambio de paradigma hacia un nuevo modelo turístico más inclusivo, sostenible y de calidad, y por tanto inteligente. La Red de DTI promueve un nuevo marco de referencia, abierto y participativo, para consolidar la competitividad del modelo turístico español.

Actualmente, la Red de DTI consta de tres tipos de miembros: titulares (destinos/entidades locales), institucionales (instituciones/asociaciones...) y colaboradores (empresas con proyectos/trabajos con miembros de la Red). Desde su constitución con 57 miembros, la Red ha multiplicado por más de 10 su tamaño. Actualmente, febrero 2025, la Red de DTI está integrada por 680 miembros, de los que 501 son miembros titulares, 86 miembros institucionales, 86 empresas colaboradoras y 7 miembros observadores internacionales.

Los miembros de la Red tienen la oportunidad de participar en la evolución del proyecto a través de los diferentes grupos de trabajo y foros, así como de tener contacto y acceso a información de interés en las diferentes materias de los ejes de un DTI. Los miembros de la Red pueden beneficiarse de los servicios que se ponen en marcha en las diferentes etapas de un DTI.

Fomentar la cooperación y colaboración entre los miembros titulares integrantes de la Red es clave para garantizar su pervivencia; a tal efecto, además de las herramientas y servicios a disposición de los miembros titulares de la Red de DTI, desde la Secretaría Técnica de la Red se organiza con carácter anual el Encuentro de Gestores de la Red de DTI con el objetivo básico de propiciar el networking entre los profesionales que van a estar implementando y trabajando en la construcción del Destino Turístico Inteligente en cada uno de sus territorios, compartiendo necesidades, buenas prácticas e identificando al mismo tiempo, aquellos servicios que podría desplegar la Red para atender dichas necesidades.

La Red de DTI pretende ser un instrumento integrador en el que estén representados todos aquellos destinos que han iniciado el

proceso para convertirse en DTI, así como otros actores imprescindibles para ello, desde los diferentes niveles de AAPP implicadas a sector privado y académico, en definitiva, todos aquellos que por su conocimiento y ámbito de trabajo pueden aportar valor al desarrollo de los DTI.

La Red de DTI persigue los siguientes objetivos:

- Situar a los destinos en centro de las políticas públicas en materia turística, favoreciendo la competitividad y facilitando la necesaria transferencia de conocimiento entre ellos y con la propia industria.
- Promover la adhesión a la Red de los destinos turísticos españoles. Así como, facilitar a los destinos de la Red su conversión en DTI a través de asesoramiento, búsqueda de financiación y de soluciones tanto tecnológicas como de estrategia.
- Fomentar la colaboración y la acción conjunta de los destinos integrantes de la Red, buscando sinergias en todos los ámbitos de la inteligencia turística e intercambiando experiencias y buenas prácticas.
- Coordinar e integrar las actuaciones en el ámbito de los Destinos Turísticos Inteligentes promovidas por las Administraciones Públicas. Así como, establecer el marco para la promoción conjunta de los DTI españoles a nivel nacional e internacional, generando una marca que reconozca los beneficios de alcanzar la sostenibilidad social, económica y medio ambiental, desde la perspectiva del turista y del residente.
- Contribuir a garantizar el liderazgo de España en materia de inteligencia turística a través de las actuaciones que realice la Red. Además de fomentar la cooperación y colaboración de la Red con las AAPP y con otras Redes y foros existentes.
- Difundir la información de relevancia relativa a destinos inteligentes e impulsar la investigación en cada uno de los

ejes del desarrollo de un DTI para contribuir a la mejora continua.

- Fomentar la colaboración público-privada en aras a crear sinergias en la conversión y gestión de los DTI y también el desarrollo de herramientas y la generación de información y conocimiento, así como la difusión y formación sobre las mismas.

CASOS DE ÉXITO EN LA IMPLANTACIÓN DEL MODELO DTI

Se reconoce a un destino con el distintivo de Destino Turístico Inteligente cuando obtiene un grado de cumplimiento de los requisitos previstos en la metodología DTI igual o superior al 80%. A nivel nacional han logrado este distintivo sólo siete de los más de 200 destinos diagnosticados hasta la fecha (febrero 2025), y estos referentes son: Barcelona, Bilbao, Benidorm, Donostia/San Sebastián, Cijón/Xixón, Lloret de Mar y Santander. Los demás destinos están entre el 20% y el 80%, avanzando en su conversión a DTI.

Es un número reducido de destinos los que se sitúan en las primeras posiciones de los diagnósticos DTI realizados hasta la fecha, apenas representan un 3,5% del total de destinos diagnosticados, pero no podemos olvidarnos de que el Modelo no pretende que todos los destinos alcancen ese nivel de excelencia, sino que, cada uno a su ritmo, y en función de sus capacidades mejoren en el día a día su gestión turística.

Los destinos que han logrado el objetivo de ser distinguidos como DTI pleno al superar más del 80% de la metodología son todos ellos municipios, pero también se han realizado múltiples diagnósticos a destinos supramunicipales (mancomunidades y comarcas), sin embargo, no hay ninguno que haya superado la metodología, dada la complejidad territorial. Pero sí cabe destacar al destino comarcal que más tiempo lleva trabajando en DTI, desde 2017, y que es el que mayor cumplimiento metodológico refleja a día de hoy con más del 70%, se trata del Valle del Jerte en Extremadura, mancomunidad compuesta por once municipios.

A continuación, de los siete destinos municipales que han superado la metodología,

cumpliendo con más del 80% de los indicadores evaluados, y del Valle del Jerte, como referente de destino supramunicipal, se expone una síntesis de los aspectos más relevantes o buenas prácticas destacables:

- **Barcelona** realiza el proceso de diagnóstico y plan de acción de Destino Turístico Inteligente en otoño de 2023, fue además la primera ciudad del mundo en obtener la certificación Biosphere, que reconoce su condición de destino que gestiona la actividad turística de manera responsable y sostenible. Tiene además un firme compromiso con la accesibilidad universal y la inclusión. Un ejemplo de ello es el innovador sistema de etiquetas inteligentes Navilens, diseñado para asistir a personas con discapacidad visual, facilitando su desplazamiento y autonomía en los espacios públicos. Barcelona cuenta con tasa turística y los ingresos repercuten en la sostenibilidad del destino. Utiliza técnicas de Bigdata para comprender el perfil del turista y analizar los patrones de movilidad de los visitantes y así poder redistribuir flujos turísticos en el destino.
- **Bilbao** es una ciudad referente a nivel mundial de reconversión industrial y transformación urbana. La apertura del Museo Guggenheim en 1997 marcó un hito en Bilbao, el destino ha sabido preservar su entorno natural, con parques urbanos y zonas verdes. Bilbao es referente de ciudad accesible y sostenible, dispone de un plan integral “Mejorando Bilbao” alineado con la Agenda 2030 de Naciones Unidas y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible. Apuesta por la movilidad sostenible: autobuses urbanos eléctricos e híbridos, despliegue de puntos públicos de recarga eléctrica para facilitar el uso del vehículo eléctrico, impulso a la movilidad ciclista mediante Bilbaobizi, generando espacios peatonales en los barrios, etc. Impulso a la accesibilidad integral, desplegando el “Plan de Accesibilidad de los Barrios de Bilbao”. Uso de las nuevas tecnologías para mejorar la gestión turística: proyecto “BIOTIP-Smart Tourism Bilbao”. Implantación de la red WIFI en todos los barrios además de la ampliación de la red de fibra óptica municipal. Mejora de

la seguridad ciudadana mediante uso de nuevas tecnologías. Bilbao además es referente en calidad y competitividad turística mediante la implantación del Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos (SICTED) y el Código Ético del Turismo de Euskadi. Realiza el proceso de diagnóstico y plan de acción DTI a finales de 2023.

- **Benidorm** es una ciudad pionera y referente en el desarrollo de la actividad turística en España. Realiza el proceso de diagnóstico y plan de acción DTI en 2018 y se renueva en 2024. Entre sus iniciativas más destacadas: dispone de una Smart Office u oficina de inteligencia turística, iniciativa pionera en España en la recogida y análisis de datos. La sostenibilidad es la seña de todos sus proyectos, destacando la iniciativa “Resiliencia urbana de Benidorm” así como su Centro de Innovación vinculado a la Gestión Sostenible del Agua y el Territorio. Cuenta con un potente Sistema de Inteligencia turística (SIT) basado en el uso de Bigdata y herramientas tecnológicas de análisis de Redes Sociales. Además, el equipo gestor SICTED de Benidorm está entre los mejores de España por sus resultados en calidad turística, reflejo es el elevado grado de satisfacción y fidelidad de sus visitantes.
- **Donostia/San Sebastián** es una ciudad abierta y transfronteriza, que apuesta por la innovación para mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos. Ratifica en 2024 el distintivo DTI logrado en 2022. San Sebastián con su Plan director de Turismo 2023-27 busca el equilibrio y la convivencia entre residentes y visitantes, apostando por la sostenibilidad, la accesibilidad y la mejora continua de la ciudad. Dispone de otros planes relevantes como su Estrategia integral de ciudad 2030 en aras a la cohesión e inclusión social, el desarrollo sostenible y la colaboración inteligente, además del Plan Director Klima 2050, el Plan de Movilidad Urbana Sostenible y el Programa Donostia Smart. También es destino referente desde 2008 en la implantación del SICTED. Dispone herramientas de inteligencia turística como su Observatorio Turístico para una mejor gober-

nanza y para optimar la experiencia del visitante y la calidad de vida del residente además de reforzar así la política de marketing turístico. Se trabaja en favor de la sostenibilidad mediante la certificación europea Ecolabel entre las empresas turísticas locales y en Economía Circular a través de la implantación de los distintivos de ciudad “Zero Plastik” (en hoteles y apartamentos turísticos) y “Donostia Sin Desperdicio” (en bares y restaurantes). Además de implantar y avanzar en el Código Ético del Turismo de Euskadi que trabaja en torno a 8 principios, alineados con el modelo de gestión DTI y los 17 ODS.

- **Gijón/Xixón** se ha reinventado y transformado en una ciudad de gran atractivo turístico. Se realiza el proceso de diagnóstico y plan de acción de DTI en 2020 y se revalida el distintivo en 2023. Gijón/Xixón es un excelente ejemplo de destino sostenible certificado por Biosphere que apuesta por una gestión turística responsable. Herramienta fundamental es el Plan Estratégico de Gijón como marco de desarrollo integral de la ciudad. Gijón cuenta con un consolidado Ecosistema de Innovación en “La Milla del Conocimiento” y el Laboratorio Urbano de Innovación (LUCE), que incluye entre sus finalidades la aplicación de técnicas de innovación social para crear comunidad y dar respuesta a los retos de la ciudad por medio de la colaboración entre diferentes actores. Es referente en colaboración con la Universidad mediante varias cátedras centradas en los ejes DTI. Innovación y tecnología se unen para desarrollar las rutas de realidad aumentada e integrar la realidad inmersiva en acciones promocionales y en dotar de nuevas herramientas al visitante, destacable la comercialización de productos turísticos con la puesta en marcha del portal www.reservagijon.es y de la nueva Visit Gijón Card, una tarjeta turística en formato app, totalmente online. Es destino accesible, ejemplo su playa de poniente referente de baño adaptado para personas con discapacidad. Por último, Gijón/Xixón es líder nacional del Programa SICTED, con cerca de 200 empresas distinguidas con el sello Compromiso de Calidad Turística.

- **Lloret de Mar** es la capital de la Costa Brava, destino turístico emblemático, dinámico y moderno, de la provincia de Girona. Realiza el proceso de diagnóstico y plan de acción de DTI en 2024. Entre sus iniciativas más destacadas resaltar la excelente colaboración público-privada en planificación de la política turística del destino. Lloret de Mar está trabajando en el desarrollo de su estrategia Smart City, alineada con la Smart Región para Cataluña (SmartCAT), el destino impulsa el despliegue de una red de fibra óptica en todo su territorio y ha desarrollado el proyecto Lloret de Mar Destino WiFi Integral, además de contar con políticas de accesibilidad universal. Ha implementado un modelo de gestión del patrimonio cultural desde una perspectiva amplia, el Museo Abierto de Lloret de Mar (MOLL) es un claro ejemplo de ello, formado por el Museo del Mar, los Jardines de Santa Clotilde, el poblado ibérico de Puig de Castellet, el castillo de Sant Joan y la masía de Can Zaragoza, entre otros, se constituye así en una oferta de ocio cultural y ecológico a modo de gran museo al aire libre. Además, ha realizado la construcción reciente de su Teatro Municipal y la Casa de la Cultura. Lloret de Mar está certificado en sostenibilidad mediante “Bioscore Sustainability”, además de trabajar en descarbonización y eficiencia en el ciclo del agua, una vez realizó el cálculo de la huella de carbono y de la huella hídrica, la mejora en economía circular y gestión de residuos, en movilidad sostenible, conservación de la biodiversidad, impulso de la cultura empresarial diversa e inclusiva y del trabajo digno.
- **Santander** es referencia turística internacional. La capital cántabra es una ciudad con excelente calidad de vida para su población y por tanto este factor es un atractivo turístico para sus visitantes. Realiza el proceso de diagnóstico y plan de acción de DTI en el año 2019 y se renovará en 2025. Santander es ejemplo de Ciudad Inteligente, que apuesta por la tecnología y la sostenibilidad para incrementar el bienestar de la población, elementos clave y básicos de un destino turístico inteligente. Todo ello gracias al desarrollo, desde hace tiempo, de los programas Smart City Santander y

Smart Citizen. El destino realiza un excelente trabajo en sostenibilidad desde todos los enfoques: cultural, medioambiental y socioeconómico, a través entre otros del papel clave de la Fundación Cultural Santander Creativa, la Oficina de Cambio Climático de Santander, la Agencia de Desarrollo Local, la Oficina Municipal de Apoyo al Comercio, etc. Cuenta con instrumentos eficaces de gobernanza como el Plan Estratégico Santander el Plan Smart City, y participa en múltiples proyectos europeos como: NETFFICIENT, Urban Waste, City Brain, etc. y en Sostenibilidad Turística con su PSTD: Santander Norte Litoral - Costa Quebrada. Santander está comprometida con la accesibilidad universal, dispone de una Concejalía de Autonomía Personal que trabaja en este sentido y de un Manual de Buenas Prácticas en el Ámbito del Turismo Accesible. La plataforma Santander Smart City es la pieza clave para avanzar hacia un modelo de gobernanza integral de la ciudad y del destino; permite mejorar el conocimiento turístico y la sostenibilidad (agua, residuos, ruido, iluminación, calidad del aire, uso de energías renovables, gestión de playas, movilidad...).

- **Valle del Jerte** es destacable la Estrategia de Desarrollo Local Participativo 2023-27 (EDLP) de la comarca, el ser un Espacio Social de Innovación a través del rol del grupo de desarrollo local SOPRODEVAJE y el Centro comarcal de Innovación, Emprendimiento y Transferencia del Conocimiento que ya ha creado la Oficina de Transformación Inteligente u Oficina del Dato del Valle del Jerte en el marco del Proyecto SMART RURAL LIVING y la actual ejecución de un Plan de sostenibilidad Turística en Destino. Se ejecuta una Estrategia para la creación y consolidación de productos turísticos experienciales asociados a empresas vinculadas al sector primario, siendo clave el papel de dinamización e integración del sector empresarial que juega la Asociación de Turismo del Valle del Jerte (TUJERTE). Valle del Jerte está integrado en el SICTED a través del cual se persigue la calidad turística y el desarrollo de buenas prácticas ambientales.

CONCLUSIONES

España ha reforzado su posición de liderazgo a nivel mundial en materia de competitividad turística, avanzando en la última década hacia un modelo de gestión turística basado en la experiencia y el conocimiento adquirido a lo largo de los años de desarrollo turístico.

Se trata del modelo Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) diseñado por la Secretaría de Estado de Turismo y gestionado por SEGITTUR, que desde una perspectiva integral ha supuesto un antes y un después al considerar la sostenibilidad como un camino prioritario en la gestión turística en aras a la mejora continua y el incremento de la competitividad turística y el prestigio de la marca España. Ofrece a los destinos y al sector turístico una herramienta para hacer frente con éxito a los retos y transformaciones que plantea el dinámico entorno económico, social y tecnológico a nivel mundial.

Durante esta primera década de vida del modelo DTI, han trabajado en su implementación cerca de 200 destinos de los más de 500 que pertenecen a la Red de DTI, considerándose DTI plenos solamente siete a nivel nacional. Por tanto, en este proceso de mejora continua todavía hay camino por recorrer en la implantación del modelo en todos los destinos, conscientes de que no es el resultado final el que nos debe preocupar sino el camino juntos que queremos recorrer el que nos debe ocupar.

REFERENCIAS

- Federación Española de Municipios y Provincias. (2015). Código de Buen Gobierno FEMP. <https://redtransparenciayparticipacion.es/download/codigo-de-buen-gobierno/#>
- Fernández Alcantud, A., García Moreno, B. (2020). Los Destinos Turísticos Inteligentes: el pilar de la recuperación turística. (Revista Ayana n.º 1). <https://revistas.unlp.edu.ar/ayana/article/view/10827/9705>
- Fernández Alcantud, A., García Moreno, B. (2023). El modelo Destinos Turísticos Inteligentes (DTI): la apuesta por la sostenibilidad turística (Revista Economía Industrial n.º 426). <https://www.mintur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/426/GARCI%CC%81A%20MORENO%20Y%20FERNA%CC%81NDEZ%20ALCANTUD.pdf>
- Forés J, Fernández-Yáñez, J.M. (2020). Los Destinos Turísticos Inteligentes en un contexto de crisis: principales retos a nivel empresarial y de destino. (Revista Economía Industrial n.º 418). <https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/418/Beatriz%20Fore%CC%81s%20y%20Jose%20Fernandez.pdf>
- Gobierno de España. (2018). Plan de Acción para la implementación de la Agenda 2030. <https://estrategia2030.es/>
- Gobierno de España. (2019) Agenda Urbana española. <https://www.aue.gob.es/>
- Gobierno de España. (2021). Agenda Digital para España 2025. https://espanadigital.gob.es/sites/agenda-digital/files/2021-11/Agenda_Digital_2025.pdf
- Gobierno de España. (2021). Estrategia Nacional de España 2050. https://www.lamoncloa.gob.es/presidente/actividades/Documents/2021/200521-Estrategia_Espana_2050.pdf
- Gobierno de España. (2021). Plan de Recuperación Transformación y Resiliencia (PRTR). https://www.lamoncloa.gob.es/temas/fondos-recuperacion/Documents/30042021-Plan_Recuperacion_%20Transformacion_%20Resiliencia.pdf
- Iglesias Rubio, T., García Moreno, B., Fernández Alcantud, A. (2018) Los Destinos Turísticos Inteligentes dentro del turismo urbano: el caso de León. (Revista de Estudios Turísticos n.º 216.) https://turismo.janium.net/janium/Objetos/REVISTAS_ESTUDIOS_TURISTICOS/05%20destinos%20turisticos.pdf
- Instituto de Turismo Responsable y Organización Mundial de Turismo. (2017). Memorandum de Arona-Conferencia Internacional sobre Sostenibilidad y Competitividad en los Destinos Turísticos. <https://www.biospheretourism.com/assets/arxius/af62847613beceb7f079a57480a49746.pdf>
- INVATTUR. (2020). Manual para gestores de Destinos turísticos Inteligentes en Sostenibilidad turística. <https://es.slideshare.net/invattur/manual-sostenibilidad-dticv>
- Naciones Unidas. (2015). Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible/>
- Naciones Unidas Turismo. (1999). Código Ético Mundial para el Turismo Responsable. https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/imported_images/37826/gcetbrochureglobalcodees.pdf
- Naciones Unidas Turismo (2008). Manual de Recomendaciones Internacionales sobre estadísticas de turismo. https://unstats.un.org/unsd/publication/seriesm/seriesm_83rev1s.pdf
- Naciones Unidas Turismo. (2018). Rumbo a 2030: por un turismo más inteligente, competitivo y responsable. <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/unwtoecd.2018.3.g51w645001604517>
- SEGITTUR. (2024). Manual de gestión de la metodología DTI. https://www.destinosinteligentes.es/wp-content/uploads/2024/05/Manual-Gestion-Metodologia-DTI_Junio-2024.pdf
- SEGITTUR. (2024). Manual de Destinos Turísticos Inteligentes. <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/978-3-031-60709-7.pdf>
- SEGITTUR. (2023). Manual de Experiencias de DTI en Diputaciones, Cabildos y Consells. <https://www.segittur.es/>

- es/sala-de-prensa/informes/manual-de-experiencias-de-dti-en-diputaciones-cabildos-y-consells/
- SEGITTUR. (2022). Guía de Buenas Prácticas en Patrimonio Cultural para Destinos Turísticos Inteligentes. <https://www.segittur.es/wp-content/uploads/2022/03/Guia-buenas-practicas-en-patrimonio-cultural.pdf>
- SEGITTUR. (2022). Guía de las mejores prácticas en destinos turísticos Inteligentes. https://www.segittur.es/wp-content/uploads/2022/04/Segittur_best-practices_ESP_2022_200422-OK.pdf
- SEGITTUR. (2021). Informe Competitividad, sostenibilidad, digitalización y resiliencia turística en España. <https://www.segittur.es/wp-content/uploads/2021/12/Informe.pdf>
- SEGITTUR. (2020). Informe Innovación turística y especialización inteligente en España. <https://www.segittur.es/wp-content/uploads/2021/03/Informe-Innovacion-Turistica-y-Especializacion-Inteligente-en-Espana.pdf>
- SEGITTUR. (2022). Guía Práctica para la Aplicación de la Economía Circular en el sector turístico en España. https://www.segittur.es/wp-content/uploads/2022/05/Guia_Economia_Circular_sector_turismo.pdf
- SEGITTUR. (2022). Manual de Economía Circular para pymes turísticas. <https://www.segittur.es/wp-content/uploads/2022/05/Manual-PYME.pdf>
- SEGITTUR. (2022). Manual de Economía Circular para destinos turísticos. https://www.segittur.es/wp-content/uploads/2022/05/Manual-Economia_Circular-destinos.pdf
- SEGITTUR (2019). Informe sobre economía circular aplicada al turismo. <https://www.segittur.es/wp-content/uploads/2019/09/Informe-sobre-economi%CC%81a-circular-aplicada-al-turismo-ok.pdf>
- SEGITTUR (2019). Protocolo de actuación de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes. https://www.destinosinteligentes.es/wp-content/uploads/2022/04/Protocolo_Red_DTI_Firmado.pdf
- SEGITTUR (2015). Libro Blanco de los destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro. <https://www.segittur.es/wp-content/uploads/2019/11/Libro-Blanco-Destinos-Turísticos-Inteligentes.pdf>
- Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas. (2019). Guía para un Turismo Sostenible: retos y criterios para la evaluación del sector turístico ante la Agenda 2030. <https://reds-sdsn.es/wp-content/uploads/2019/10/Gui%CC%81a-para-un-turismo-sostenible-REDS-RTI-web.pdf>
- Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas y Organización Mundial de Turismo. (2016). El sector turístico y los objetivos de desarrollo sostenible. Turismo responsable, un compromiso de todos. <https://www.pactomundial.org/biblioteca/el-sector-turistico-y-los-objetivos-de-desarrollo-sostenible-turismo-responsable-un-compromiso-de-todos/>
- Rodríguez Anton J.M., Celemin Pedroche S., Fernández Alcantud, A. (2013). Marco Conceptual del Turismo. Documento de la Comisión de Turismo de AECA.
- Torres Delgado, A, López Palomeque F., Vera Rebollo J.F, Ivars Baida J.A. (2022). Turismo, ¿fin de época? Universidad de Valencia. <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/123275/1/Lopez-Palomeque-et-al-El-turismo-fin-de-epoca.pdf>
- Turismo de Gijón/Xixón y SEGITTUR. (2020). Informe de Diagnóstico y plan de acción del DTI Gijón/Xixón. <https://gijonturismoprofesional.es/files/shares/Corporativo/DTI/IDPADI%20GIJON%20DEF.pdf>
- Turismo de Tenerife. (2017). Estrategia Turística de Tenerife 2030. <https://www.webtenerife.com/-/media/files/investigacion/informes-y-estudios/estrategia-y-planificacin/relateddocuments/doc/estrategia-turistica-tenerife-2017-2020-2030.pdf>
- World Economic Forum (2024). Travel and Tourism Development Index 2024. <https://www.weforum.org/publications/travel-tourism-development-index-2024/downloads-d72ace2079/>

SOBRE LOS AUTORES

Carlos Romero Dexeus Ex-director de Investigación, Desarrollo e Innovación de la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR). Licenciado en Ciencias Económicas, por la Universidad Complutense de Madrid. Executive Master en Dirección de Empresas Turísticas por el Instituto Empresa. Doctorando por la Universidad de Deusto. Posgrado en técnicas de investigación social e investigación de análisis de datos del Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS). Experiencia de más de 25 años en el sector turístico en la dirección y gestión de proyectos y equipos de trabajo, a nivel nacional e internacional. De 2016 a 2025 responsable del programa de Destinos Turísticos Inteligentes de España y presidente del Subcomité 5 de destinos turísticos dentro del Comité Técnico de Normalización 178 de UNE (Ciudades Inteligentes).

Beatriz García Moreno es Jefa de Proyectos del Área de I+D+i de SEGITTUR. Licenciada en Economía y en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad Autónoma de Madrid. Especializada en análisis estadístico de datos. Más de 20 años de experiencia en la administración turística española. Trabajó en el Instituto de Turismo de España, analizando la realidad turística española. Desde 2018 en el programa de Destinos Turísticos Inteligentes, especializada en gobernanza y sostenibilidad.

Andrés Fernández Alcantud es Director de Proyectos en SEGITTUR. Más de 25 años de experiencia profesional. Licenciado en Económicas por la Universidad Alcalá (1995), estudios de postgrado y de doctorado en Análisis Económico, Master en Accesibilidad en Smart City. Experto en Destinos Turísticos Inteligentes, estadísticas turísticas, y sostenibilidad.