

## Sistema de gestión de los destinos turísticos inteligentes

### Requisitos

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

## **EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE 178501**

UNE 178501

Sistema de gestión de los destinos turísticos inteligentes  
Requisitos

*Management system of smart tourist destinations. Requirements.*

*Système de management des destinations touristiques intelligentes. Exigences.*

Esta norma anula y sustituye a la Norma UNE 178501:2016.

## EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE 178501

Las observaciones a este documento han de dirigirse a:

### Asociación Española de Normalización

Génova, 6  
28004 MADRID-España  
Tel.: 915 294 900  
info@une.org  
www.une.org  
Depósito legal: M 20234:2018

© UNE 2018

Prohibida la reproducción sin el consentimiento de UNE.

Todos los derechos de propiedad intelectual de la presente norma son titularidad de UNE.

# Índice

0	Introducción.....	5
0.1	Generalidades.....	5
0.2	El Ente gestor del Destino Turístico Inteligente.....	8
0.3	El modelo "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA) .....	8
0.4	Estructura y contenido de esta norma.....	9
0.5	Ejes de un Destino Turístico Inteligente .....	11
0.6	Relación con otras normas del AEN/CTN 178 Ciudades Inteligentes.....	13
1	Objeto y campo de aplicación.....	14
2	Términos y definiciones.....	14
3	Contexto del destino turístico.....	21
3.1	Del Destino Turístico al Destino Turístico Inteligente .....	21
3.2	Comprensión del Destino Turístico Inteligente y de su contexto .....	22
3.3	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas .....	22
3.4	Determinación del alcance del sistema de gestión del Destino Turístico Inteligente.....	23
3.5	Sistema de gestión del Destino Turístico Inteligente .....	24
3.6	Desarrollo y mejora de los ejes del Destino Turístico Inteligente.....	24
3.7	Procesos del Destino Turístico Inteligente .....	24
4	Liderazgo .....	25
4.1	Liderazgo y compromiso.....	25
4.2	Política del Destino Turístico Inteligente.....	26
4.3	Roles, responsabilidades y autoridades en el DTI.....	27
5	Planificación.....	27
5.1	Requisitos generales .....	27
5.1.1	Generalidades.....	27
5.1.2	Acciones para abordar riesgos y oportunidades .....	28
5.1.3	Mapeo de amenazas y oportunidades.....	28
5.2	Objetivos de un Destino Turístico Inteligente y planificación para lograrlos.....	29
5.2.1	Objetivos de un DTI .....	29
5.2.2	Planificación para lograr los objetivos del DTI .....	29
6	Apoyo .....	30
6.1	Recursos.....	30
6.2	Competencia.....	30
6.3	Toma de conciencia .....	31
6.4	Comunicación .....	31
6.5	Información documentada.....	31
6.5.1	Generalidades.....	31
6.5.2	Creación y actualización .....	32
6.5.3	Control de la información documentada .....	32
7	Operación .....	33
7.1	Planificación y control operacional .....	33
7.1.1	Requisitos generales .....	33
7.1.2	Planificación.....	33
7.2	Requisitos mínimos relativos a los ejes .....	34
7.2.1	Eje Gobernanza: .....	34

7.2.2	Eje innovación: .....	35
7.2.3	Eje de tecnología .....	36
7.2.4	Eje de accesibilidad universal.....	38
7.2.5	Eje de sostenibilidad .....	39
8	Evaluación del desempeño.....	41
8.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	41
8.1.1	Generalidades.....	41
8.1.2	Satisfacción del turista y ciudadano .....	42
8.1.3	Análisis y evaluación .....	42
8.2	Auditoría interna.....	43
8.3	Revisión por la dirección.....	43
9	Mejora.....	44
9.1	Generalidades.....	44
9.2	No conformidades y acciones correctivas .....	45
9.3	Mejora continua .....	45
Anexo A (Informativo)	Listado de proyectos y normas del CTN 178.....	46
Anexo B (Informativo)	Innovación.....	49
Anexo C (Informativo)	Tecnología .....	50
Anexo D (Informativo)	Accesibilidad universal .....	57
Anexo E (Informativo)	Sostenibilidad .....	59
Anexo F (Informativo)	Bibliografía .....	63

## 1 Objeto y campo de aplicación

Esta norma, especifica los requisitos para establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión de un Destino Turístico Inteligente que considere adecuadamente la gobernanza, la innovación, el uso de tecnologías, la accesibilidad universal y la sostenibilidad en dicho destino. Es aplicable a todo tipo de destinos turísticos, independientemente de su concepción (vacacional, urbano, natural, etc.), tamaño (municipal o supramunicipal) y naturaleza de su Ente Gestor.

Esta norma ha sido diseñada para utilizarse de forma independiente, si bien puede ser alineada o integrada con otros sistemas de gestión.

Esta norma puede utilizarse para demostrar el cumplimiento de los requisitos que en ella se establecen frente a un tercero.