



Programa de formación de formadores

Módulo 5

Turismo inteligente – Destinos inteligentes

Manos Vougioukas
ECTN Secretary-General



Co-funded by
the European Union

This project receives funding from the European Union's
SMP Programme under Grant Agreement No 101181590.



Definiciones y contexto



Definición de turismo inteligente **INSPIRES** RESILIENT TOURISM

“El turismo inteligente responde a los nuevos desafíos y demandas en un sector en rápida transformación, incluyendo la evolución de herramientas, productos y servicios digitales; y la igualdad de oportunidades y acceso para todos los visitantes; y el desarrollo sostenible de la zona local; y el apoyo a las industrias creativas, al talento local y al patrimonio “.

Comisión Europea (Unidad de Turismo)



Definición de destinos inteligentes



*Los destinos inteligentes conducen a la próxima generación del turismo, con una estrategia para **la tecnología**, la innovación, **la sostenibilidad**, **la accesibilidad** y **la inclusión** a lo largo de todo el ciclo turístico: antes, durante y después del viaje; considerando tanto a los residentes como a los turistas, e incorporando el multilingüismo las idiosincrasias culturales y la estacionalidad en la planificación turística.*

Turismo ONU (UNWTO).



Componentes del “Turismo Inteligente”

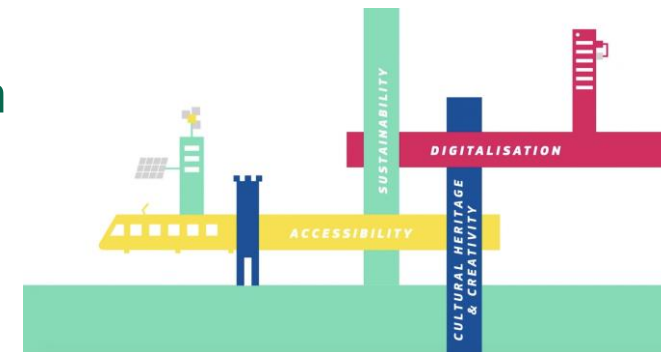


La **sostenibilidad** no solo significa gestionar y proteger los **recursos naturales**, sino también **reducir los impactos** de la estacionalidad en el medio ambiente e involucrar a la comunidad anfitriona local.

La **accesibilidad** incluye servicios multilingües y disponibles digitalmente para todos los viajeros y visitantes, sin importar su edad, origen cultural o discapacidad física.

La **digitalización** utiliza **tecnologías digitales** para **mejorar todos los aspectos de la experiencia turística**, facilitando un acceso más sencillo a los servicios para todos los viajeros y contribuyendo al crecimiento de los negocios locales.

Patrimonio cultural y creatividad: proteger y aprovechar el patrimonio cultural, así como el potencial local y sus activos creativos, en beneficio del destino turístico, la industria y los turistas en general.



Co-funded by
the European Union

This project receives funding from the European Union's
SMP Programme under Grant Agreement No 101181590.

Pafos, Capital Europea del Turismo Inteligente 2023



Co-funded by
the European Union

This project receives funding from the European Union's
SMP Programme under Grant Agreement No 101181590.

Dublín, Capital Europea del Turismo Inteligente 2024



Co-funded by
the European Union



This project receives funding from the European Union's
SMP Programme under Grant Agreement No 101181590.

Iniciativa de “Destinos Inteligentes”

- Iniciativa iniciada en 2017 por la OMT (desde 2024, Turismo de la ONU)
- 3 conferencias internacionales: 2017 Murcia, 2018 Oviedo, 2022 Valencia – junto con la Capital Europea del Turismo Inteligente
- Impulsada por la tecnología, abarcando innovación, sostenibilidad, accesibilidad e inclusión



Co-funded by
the European Union

This project receives funding from the European Union's
SMP Programme under Grant Agreement No 101181590.

Turismo Inteligente – Destinos Inteligentes

El turismo inteligente utiliza tecnologías digitales (como análisis de datos, IoT, aplicaciones móviles, VR/AR, IA y sistemas en la nube) para mejorar la experiencia de los visitantes, optimizar la eficiencia en la gestión de los destinos, contribuir a la resiliencia turística y apoyar el desarrollo sostenible del sector.

Los destinos inteligentes son lugares que integran estas tecnologías en todos los ámbitos del viaje —transporte, alojamiento, atracciones y gobernanza— para crear ecosistemas conectados, basados en datos y centrados en el visitante.



Tipología de Turismo Inteligente – Destinos Inteligentes



Turismo Inteligente: Servicios para los viajeros

- **Sostenibilidad**
- **Accesibilidad**
- **Digitalización**
- **Patrimonio Cultural y Creatividad**



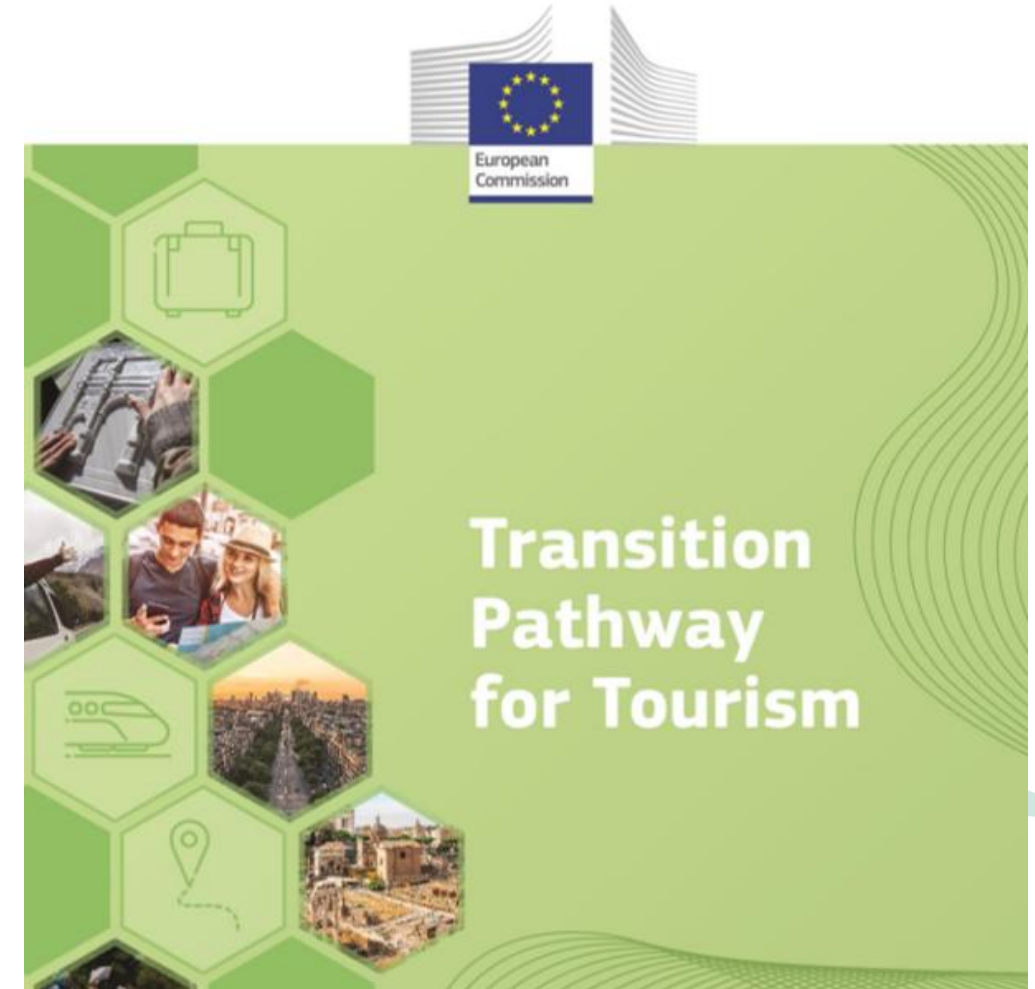
Destinos Inteligentes: Infraestructura digital y redes

- **Sostenibilidad**
- **Accesibilidad**
- **Tecnología**
- **Idiosincrasias culturales**
- **Innovación**
- **Inclusión**
- **Estacionalidad**



Hoja de Ruta de Transición de la UE para el Turismo (TPT)

- Lanzada en febrero de 2022 por la Comisión Europea
- Con el objetivo de la recuperación del sector turístico de la UE tras la pandemia
- Basada en consultas con las partes interesadas y procesos de co-creación
- 27 temas, con año objetivo 2030
- Co-implementación mediante compromisos
- 12 temas seleccionados por la ECTN como relacionados con el Turismo Inteligente y los Destinos Inteligentes



Temas de la TPT abordados por INSPIRES



- Tema 8: Transición ecológica de las empresas turísticas y pymes
- Tema 16: Apoyo a la digitalización de pymes y destinos turísticos *
- Tema 19: Sensibilización sobre las necesidades de competencias para la doble transición en turismo
- Tema 20: Sensibilización sobre los cambios en la demanda turística y las oportunidades de la doble transición para el turismo *
- Tema 25: Mejora de los servicios turísticos accesibles *
- Tema 26: Servicios turísticos para visitantes y residentes por igual *

*** Relacionados con Turismo Inteligente**



Temas adicionales de la TPT relacionados con el Turismo Inteligente

- **Tema 2: Apoyo normativo para los viajes multimodales**
- **Tema 3: Mejora de estadísticas e indicadores turísticos**
- **Tema 4: Desarrollo o actualización de estrategias turísticas integrales**
- **Tema 5: Gobernanza colaborativa de los destinos turísticos**
- **Tema 6: Movilidad sostenible**
- **Tema 10: Mejora de la disponibilidad de información turística en línea**
- **Tema 15: I+D para herramientas y servicios digitales en turismo**
- **Tema 18: Gestión coordinada e información actualizada sobre viajes**

Buenas prácticas en turismo inteligente

por componentes

*Mejora de la experiencia
del visitante*

De:

Dublín
Cork
Venecia
Padua
Dubrovnik
Gotemburgo
Bremerhaven
Sibiu
Pafos

Destinos miembros de la
ECTN

- Preservar y mejorar el entorno natural y los recursos
- Mantener el desarrollo económico y sociocultural de manera equilibrada
- Gestión de los recursos naturales
- Implementación de medidas de eficiencia en el uso de recursos
- Movilidad inteligente y sostenible para los visitantes
- Acciones climáticas: adaptación y mitigación
- Reducción de la estacionalidad turística
- Involucrar a la comunidad anfitriona local
- Contribuir al empleo y a la diversificación de la economía local

Venecia: #EnjoyRespectVenezia



- Campaña de concienciación
- Para que los visitantes se comporten de manera responsable y respeten el medio ambiente, los paisajes, el arte y los habitantes locales.
- Impacto del turismo y viajes responsables que contribuyen a la sostenibilidad.
- Sitio web de la campaña, con un calendario en línea y un pronóstico diario del número de visitantes esperados.
- De este modo, los turistas pueden elegir un día adecuado para visitar la ciudad de manera sostenible.
- El sitio web también ofrece consejos sobre lugares menos concurridos.



Co-funded by
the European Union

This project receives funding from the European Union's
SMP Programme under Grant Agreement No 101181590.



**CONTRIBUTO DI ACCESSO
SPERIMENTAZIONE PER L'ANNO 2026 – DATE DI APPLICAZIONE**

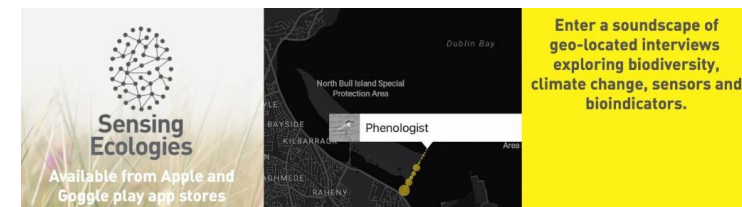
Cork

- Enfoque en la **sostenibilidad social**, con un 85 % de los encuestados del sector turístico participando en algún tipo de actividad de compromiso comunitario.
- El **turismo de negocios**, liderado por el Cork Convention Bureau (CCB), se centra en el legado y la regeneración.
- Guía del CCB sobre **iniciativas de sostenibilidad social** para visitantes y grupos de congresos.
- Se anima a los visitantes de negocios a **tomar medidas** para que sus eventos generen “cero residuos” y sean lo más sostenibles posible.
- Se fomenta la participación en eventos y actividades que devuelvan algo a la comunidad local.

Tecnología inteligente de la Biosfera de la Bahía de Dublín - Descubriendo la naturaleza a través de la realidad aumentada



- **Sensing Ecologies** es una aplicación de realidad aumentada desarrollada por la Biosfera como parte de un proyecto de arte público.
- La aplicación detecta la ubicación del usuario y genera paisajes sonoros de la fauna a su alrededor.
- También incluye narraciones y entrevistas que enseñan al usuario sobre la vida silvestre y los efectos del cambio climático.
- Se utilizan señales con energía solar y sensores de monitoreo del agua.
- Empleo de drones en colaboración con sistemas GIS para mapear y estudiar los ecosistemas de fauna.



Ruta Costera de Dublín: Movilidad Sostenible

- Más de 1.600 bicicletas en la red de bicicletas compartidas abierta.
- Más de 190 km de rutas ciclistas, haciendo de la bicicleta la mejor forma de explorar Dublín.
- Ideal para recorrer la costa y la Reserva de la Biosfera en la Ruta de Movilidad Costera de 3,6 km.
- La Ruta de Movilidad Costera se ha convertido en un corredor de transporte sostenible vital para Dublín, distribuyendo a los visitantes de manera más responsable.
- La ruta ahora cuenta con sensores inteligentes para medir su uso.



Comité de Movilidad Sostenible de Pafos

- Objetivo: gestionar la introducción de sistemas y servicios de movilidad eléctrica de bajas emisiones de carbono.
- Transporte público alimentado con energía renovable, como minibuses eléctricos.
- Sistemas inteligentes e integrados de billete electrónico para turistas con aplicaciones multimodales.
- Sistemas de información y compra multilingües y multiplataforma en los puntos turísticos.
- Prueba piloto de “Movilidad como Servicio” (MaaS) para un turismo sostenible con movilidad eléctrica de bajas emisiones, servicios inteligentes multimodales para visitantes a sitios arqueológicos, incluyendo instalaciones de movilidad accesible.



Componente de digitalización del turismo inteligente



- Apoyo a las empresas turísticas en el desarrollo y uso de competencias y herramientas digitales.
- Digitalización de los servicios turísticos:
- Ofrecer información, productos, servicios, espacios y experiencias innovadoras en turismo y hostelería, adaptados a las necesidades de los consumidores mediante soluciones basadas en TIC y herramientas digitales.
- Proporcionar información digital sobre destinos, atracciones y ofertas turísticas.
- Información sobre transporte público.
- Hacer que las atracciones y alojamientos sean accesibles digitalmente.



Calculadora de Impacto de Eventos de Gotemburgo



- La **Calculadora de Impacto de Eventos** es una herramienta de previsión desarrollada en Gotemburgo que ayuda a los organizadores de eventos a analizar y calcular el efecto de los eventos desde una perspectiva económica, social y ambiental.
- En la previsión también se incluyen las emisiones del transporte turístico, lo que permite a los organizadores tener una visión global del impacto del evento.
- Los organizadores pueden experimentar con diferentes variables para lograr el máximo resultado positivo.
- Más de 300 usuarios profesionales se han registrado para utilizar la herramienta.



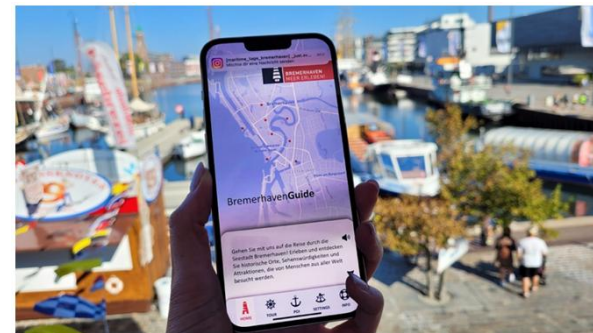
Sala de Control Inteligente de Venecia

- Sala de control integrada para supervisar la movilidad, recopilar datos e intervenir de manera inmediata para prevenir incidentes.
- Monitoreo en tiempo real de los flujos turísticos para dirigir y desviar los desplazamientos según sea necesario, mitigando la masificación y el turismo excesivo, y facilitando una respuesta más rápida en caso de emergencias.
- La Sala de Control Inteligente (SCR) proporciona un sistema único y centralizado que permite a la ciudad gestionar la demanda, ofreciendo una visión completa y planificando el futuro a partir de los datos recopilados.



Aplicación Guía de Bremerhaven

- Haciendo más visibles las características regionales y culturales de la ciudad.
- Acceso a recorridos temáticos por la ciudad y paradas individuales.
- Recorridos sobre la historia de los orígenes de la ciudad (Museo Histórico y Centro Alemán de Emigración, el Zoo junto al mar y el Teatro de la Ciudad).
- El contenido se transmite mediante vídeos, audioguías, imágenes y textos.
- Además, se crean experiencias inmersivas impresionantes mediante la integración de elementos de realidad aumentada.



Aplicación Dublin Discovery Trails

- Da vida a las historias y comunidades de la ciudad.
- “**Doors into the Docklands**” es el primer recorrido disponible en la aplicación y ofrece una forma innovadora de ver cómo la historia de los Docklands cobra vida mediante tecnología inteligente.
- La aplicación guía al usuario en un viaje de descubrimiento por algunos de los sitios y atracciones más emblemáticos de los Docklands, permitiéndole descubrir historias fascinantes sobre la cultura, el patrimonio y la historia de Dublín.
- El visitante puede experimentar desde los barcos de Guinness navegando por el río Liffey, hasta el banquete de Crimea celebrado en el CHQ o la historia de las estatuas de la hambruna.
- La aplicación ha sido un gran éxito desde su lanzamiento, con más de 4.000 descargas y un tiempo promedio de uso de más de 30 minutos por usuario.
- La plataforma también es innovadora desde el punto de vista de la adquisición, ya que es la primera plataforma inmersiva compartida de Irlanda, lo que permite a los actores del turismo concentrar sus recursos en desarrollar experiencias inmersivas en una sola plataforma para Dublín.



Aplicación Inteligente de Pafos para el Parque Arqueológico

- Aplicación inteligente para obtener información sobre el Parque Arqueológico, Patrimonio de la Humanidad de la UNESCO.
- Su objetivo es garantizar que tanto los residentes como los visitantes disfruten de una experiencia completa y digital durante la visita.
- La aplicación permite a los usuarios acceder a contenido e información útil sobre los distintos monumentos del parque, una audioguía en varios idiomas, múltiples vídeos y recorridos para explorar.



Plataforma de Datos Abiertos de Dublín:

‘Dublinked’

- Fomenta que los organismos públicos pongan los datos a disposición de todos.
- Permite que ciudadanos, investigadores y empresas se beneficien del acceso a los datos abiertos de la región.
- ‘**Dublinked**’ alberga más de 300 conjuntos de datos, incluidos muchos relacionados con el turismo, que se utilizan para crear mejores experiencias turísticas mediante la gestión de flujos de datos en quioscos digitales de la ciudad, ayudando a los visitantes a orientarse mejor.
- Los equipos desarrollan soluciones útiles para la ciudad utilizando conjuntos de datos de viaje abiertos.



Co-funded by
the European Union

This project receives funding from the European Union's
SMP Programme under Grant Agreement No 101181590.

Cork: Información turística habilitada por tecnología

- Quioscos turísticos que proporcionan a los visitantes información detallada y mapas sobre atracciones turísticas, festivales, salas de música, restaurantes, pubs, música tradicional, eventos, teatros y alojamientos, en 8 idiomas diferentes.
- La información se actualiza diariamente para garantizar que los usuarios reciban datos precisos.
- Se supervisan las búsquedas de contenido y se recopilan estadísticas para mejorar el servicio de los quioscos y analizar los intereses principales de los visitantes.
- 71.000 consultas al año a través de los quioscos turísticos. Ideas e itinerarios de muestra diseñados para distintos perfiles demográficos, todos ellos fomentando que los visitantes salgan y se conecten con la naturaleza, el arte y la cultura del destino.
- “No Car No Stress”, “Family Fun Little Legs” y “Foot Loose & Fancy Free” son solo algunos de los itinerarios propuestos.



INSPIRES
RESILIENT TOURISM

-

Componente de Patrimonio Cultural y Creatividad



- Uso creativo del patrimonio cultural y de las industrias creativas para una experiencia turística enriquecida.
- Acciones para reconocer e incorporar el patrimonio tangible e intangible de arte, historia y cultura en el centro y sus alrededores, dentro de la oferta turística mejorada.
- El patrimonio cultural y la creatividad se utilizan para atraer turistas de países fuera de la UE.
- Aprovechamiento de las sinergias entre turismo y las industrias culturales y creativas.
- Protección y aprovechamiento del patrimonio local, así como de los activos culturales y creativos, en beneficio del destino, la industria, los visitantes y los residentes.



Centro Creativo de Dubrovnik

- **‘Lazareti Creative Hub de Dubrovnik’**
- Se renovaron y equiparon segmentos del complejo Lazareti para programas de turismo cultural.
- Se prestó especial atención al cuidado del medio ambiente mediante la instalación de iluminación LED en el complejo, y los espacios se adaptaron para personas con discapacidad, mientras que los guías turísticos fueron capacitados en cómo atender a estos visitantes.
- El objetivo general del proyecto es mejorar la gestión del patrimonio cultural mediante la valorización de los espacios patrimoniales y la difusión de la oferta cultural-turística basada en el patrimonio cultural de Dubrovnik.

Museo EPIC de Dublín

- Atracción turística de alta tecnología ubicada en las bóvedas de ladrillo de un almacén histórico en los Docklands de Dublín.
- La historia de Irlanda se presenta como una experiencia dinámica e inmersiva, en lugar de una larga lista de nombres y fechas.
- Los visitantes pueden explorar la cultura e historia irlandesa de manera totalmente interactiva, con galerías de vídeo con pantalla táctil, cuestionarios con sensores de movimiento, audio remasterizado de hace 100 años, una galería literaria “susurrante” y películas envolventes.
- El museo está organizado en 20 galerías que exploran las razones de la emigración y celebran el impacto de los irlandeses en todo el mundo.
- La narración digital de EPIC es un modelo sostenible de exhibición, que permite actualizar el museo con nuevas historias o cambios sociales.
- Aplicación disponible en varios idiomas para complementar la experiencia general del museo.



Gothenburg: 'Meet the Locals'

- **'Meet the Locals'** conecta a los visitantes con los habitantes locales e introduce al visitante en la vida cotidiana de Gotemburgo y en el estilo de vida sueco, personalizando así el viaje desde una perspectiva local.
- El intercambio es el núcleo de **'Meet the Locals'**. Los locales y visitantes pueden encontrarse de distintas formas, por ejemplo, a través de un servicio de coche compartido o un recorrido por los lugares emblemáticos.
- El concepto de intercambio de **'Meet the Locals'** incluye tanto a individuos que comparten sus hobbies o intereses, como a iniciativas comunitarias, donde los recursos se utilizan de manera eficiente mediante compartir y prestar en lugar de comprar.
- El West Sweden Tourist Board reunió organizaciones, aplicaciones, grupos de Facebook y sitios web, todos con un objetivo común: fomentar encuentros entre turistas y locales de diversas formas.



Sibiu International Theatre Festival

- Tercer festival de teatro más grande de Europa.
- Festival anual de 10 días, con obras, música y espectáculos de luces de todo el mundo, organizado en salas de teatro, catedrales, naves industriales, así como en calles y plazas públicas.
- A lo largo de los años, han participado artistas, directores y embajadores de renombre internacional.
- El festival apoya el teatro independiente de la ciudad, así como los encuentros entre escuelas y academias de teatro.

Sibiu International Theatre Festival

19 – 28 June 2026 / 33rd Edition / Soul



Co-funded by
the European Union

This project receives funding from the European Union's
SMP Programme under Grant Agreement No 101181590.



Portal de Museos de Padua

- Portal web de los museos de Padua, una solución digital moderna que reúne en un solo lugar la oferta de los museos para el público.
- El portal web (MeB) muestra las colecciones, obras de arte y principales características de cada museo de Padua.
- Esta herramienta representa un recurso importante de información, investigación y promoción para los visitantes de Padua.



Los cinco pilares del Turismo Inteligente

The five pillars of a Smart Tourism approach:



<https://smarttourismdestinations.eu>

Technological progress



The growth of connectivity and distributed infrastructures are making **digital transformation increasingly accessible and capillary**. **Data represent the key fuel** for most of these forces.

- Big Data
- Recommender Systems
- Cloud computing
- Augmented Reality
- Artificial Intelligence
- Sensors and evolution in IoT
- Cybersecurity and blockchain
- Metaverse
- Robotics for tourism

Fuentes de datos

- **Datos generados por usuarios:** reseñas, publicaciones, artículos de blog, encuestas.
- **Datos de transacciones:**
 - Búsquedas en la web y visitas a páginas web
 - Reservas y compras en línea
 - Transacciones con tarjetas de crédito de consumidores
- **Datos de dispositivos:** dispositivos para el seguimiento de movimientos, datos GPS, datos de roaming móvil, datos Bluetooth, datos RFID, datos WIFI y marcos en diversas aplicaciones.
- **Dispositivos de ciudad inteligente:** datos de sensores de tráfico, calidad del aire, transporte público, acceso a internet.
- **Conjuntos de datos de empresas:** datos sobre número de pasajeros de aerolíneas, disponibilidad de hoteles, reservas en restaurantes, eventos.
- **Estadísticas oficiales**

Data

- Obtener datos e información valiosa para definir estrategias de marketing y ampliar la cuota de mercado del destino.
- Realizar análisis de mercado e informar la toma de decisiones.
- Tomar decisiones en tiempo real.
- Mejorar la eficiencia y competitividad de la industria turística y las pymes.
- Aumentar la sostenibilidad y accesibilidad del destino.

Turismo Inteligente

Puede ser un motor de innovación y un factor importante para la competitividad, el desarrollo sostenible, la calidad de vida y la resiliencia de los destinos turísticos.

Beneficios del Turismo Inteligente para las PYMES

- **Mayor visibilidad y acceso al mercado**
- **Mejor conocimiento del cliente**
- **Eficiencia operativa**
- **Mejora de la experiencia del cliente**
- **Sostenibilidad y optimización de recursos**
- **Oportunidades de colaboración e innovación**

Desafíos a superar

- Habilidades digitales o recursos financieros limitados
- Problemas de privacidad de datos e interoperabilidad
- Dependencia de la infraestructura pública y del apoyo político
- Por lo tanto,
- **la capacitación,**
- **la alfabetización digital y**
- **la cooperación público-privada**
 - **son clave para que las PYMES puedan aprovechar plenamente el turismo inteligente.**

Últimos desarrollos e iniciativas

- **Nueva Estrategia Europea de Turismo Sostenible en desarrollo**
- **Tras consultas con las partes interesadas**
- **El Turismo Inteligente incluido por primera vez**
- **Énfasis en la resiliencia turística**
- **Inclusión de la autenticidad en las experiencias de los visitantes**
- **Se incluyen la capacitación y el desarrollo de competencias**

- **Cuatro pilares principales:**
 1. Sostenibilidad y competitividad
 2. Datos y tecnología
 3. Escasez de personal y desarrollo de competencias
 4. Destino EUROPA

Todos los anteriores están relacionados con e

- Turismo Inteligente
- Iniciativas emblemáticas que se incluirán



Preguntas para debate entre las PYMES



- **Desafíos para la transición hacia el Turismo Inteligente**
- **¿Cómo hacer que tu destino sea inteligente?**
- **Competencias necesarias para la transición al Turismo Inteligente**
- **Rol de las PYMES en el Turismo Inteligente y los Destinos Inteligentes**
- **Marketing digital en turismo, ¿qué sigue?**
- **AR/VR e IA para el patrimonio cultural y el turismo creativo**
Beneficios para las PYMES, ¿estás listo para aprovecharlos?



Cooperación con otros proyectos

- **Proyectos hermanos DETOUR, PHOENIX (y TASTE)**
- **Smart Tour Interreg Europe (Bremerhaven)**
- **TURBO Interreg Europe (Sevilla)**
- **TIB Interreg Europe (Sevilla)**
- **REDIRECT Interreg BSR (Bremerhaven)**
- **SMARTIES SMP-COSME (Pafos, miembro de ECTN)**
- **¿Otros proyectos relevantes?**



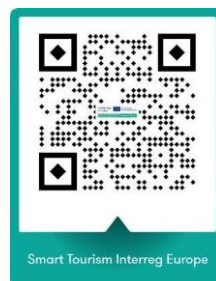
*¡Gracias por
su atención!*

Interreg
Europe



Co-funded by
the European Union

Smart Tour



Co-funded by
the European Union

This project receives funding from the European Union's
SMP Programme under Grant Agreement No 101181590.



*Stay
tuned*



inspires-tourism.eu



linkedin.com/company/inspires/



facebook.com/INSPIRES-TOURISM

Train the Trainer Module No 5, 5 February 2026, Online