



TURISMO INNOVADOR y  
SISTEMAS de INTELIGENCIA  
TURÍSTICA



FOCUS PYME y EMPRENDIMIENTO  
DÉNIA, 26 de Octubre de 2017

# ÍNDICE

- I. SISTEMA DE VIGILANCIA TECNOLÓGICA E INTELIGENCIA COMPETITIVA (NORMA UNE 166.006)
- II. INTELIGENCIA TURÍSTICA ¿QUÉ ES Y CÓMO SE APLICA?
- III. VENTAJAS DE LA INTELIGENCIA TURÍSTICA
- IV. SISTEMA DE GESTIÓN DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES (NORMA UNE 178.501)
- V. ¿QUÉ ES UN DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE?
- VI. EJES DE UN DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE
- VII. LA START UP INTELIGENCIATURISTICA.COM
- VIII. CASOS DE ÉXITO DE IMPLANTACIÓN DE INTELIGENCIA TURÍSTICA

## NOMA UNE 166006

---

### ➤ SISTEMA DE VIGILANCIA TECNOLÓGICA (VT)

Proceso de escucha y observación del Entorno

La mejora que proporciona el acceso a la gestión de los conocimientos

### ➤ INTELIGENCIA COMPETITIVA (IC)

Análisis, interpretación y comunicación de la Información estratégica

Comprensión a tiempo de las implicaciones de los cambios en el Entorno

Apoyar la Toma de Decisión Efectiva con menor riesgo

# CERTIFICACIÓN

- a) ENTIDAD ACREDITADA POR ENAC
- b) AUDITORIA EXTERNA Y EMITE UN INFORME
- c) CREDIBILIDAD
- d) LA NORMA ISO 166.006 ES CERTIFICABLE
- e) AENOR





# PROCESO DE REALIZACIÓN DE LA INTELIGENCIA TURÍSTICA

## a) IDENTIFICACIÓN DE

- . Necesidades de información
- . Fuentes de Información. Clasificación. Descripción.
- . Medios de acceso a las fuentes

## b) PLANIFICACIÓN. Recursos

## c) BÚSQUEDA, TRATAMIENTO Y VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Se obtienen los Productos de la VT/IC

## d) PUESTA EN VALOR DE LA INFORMACIÓN. Validación por Expertos

## e) RESULTADOS DE LA VT/IC. Acciones derivadas

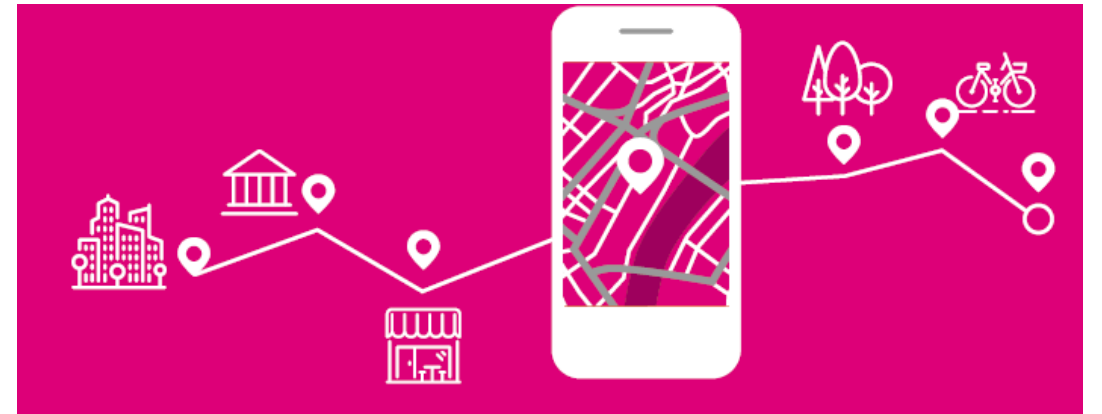
## VENTAJAS DE LA INTELIGENCIA TURÍSTICA

- Aumentar la **COMPETITIVIDAD** de cualquier Organización Turística
- Saber qué hacen sus competidores
- Cómo cambian las necesidades de los Clientes
- Evolución de los Mercados Globales. Anticipación
- Mejora la Rentabilidad de la Empresa
- Transforma la Empresa en un “Océano Azul”



# NORMA UNE 178501

- ❖ SISTEMA DE GESTIÓN DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES (DTI)
- ❖ ORGANIGRAMA DEL ENTE GESTOR DEL DTI
  - Alcalde
  - Concejales
  - Recursos: Técnicos municipales, Entidades Públicas,





# ¿ QUE ES UN DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE?

- ✓ HERRAMIENTA PARA CREAR SINERGIAS, TRABAJAR EN EQUIPO Y CONSENSUAR QUE TIPO DE DESTINO SER
- ✓ ANTICIPARSE A LAS ASPIRACIONES DEL TURISTA
- ✓ APORTAR TRANSVERSALIDAD AL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN
- ✓ COLOCAR AL TURISTA EN EL CENTRO DE LA ACCIÓN
- ✓ LA CONVERSIÓN EN UN DTI CONDUCE AL INCREMENTO DE LA COMPETITIVIDAD

# EJES DE UN DESTINO TURISTICO INTELIGENTE

## ➤ INNOVACIÓN

Mejora de nuestros Servicios, Procesos y/o Métodos de Comercialización

## ➤ TECNOLOGÍA

El impacto de las Nuevas Tecnologías en los hábitos del Turista

## ➤ ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Acceso, uso y disfrute de todas las Personas

## ➤ SOSTENIBILIDAD

Protección de la actividad económica del Turismo  
El respeto ambiental en el corto, medio y largo plazo  
Puesta en valor de la dimensión socio-cultural





---

La START up inteligenciaTuristica.com  
Casos de Éxito de Implantación de Inteligencia Turística

# LA START UP INTELIGENCIATURISTICA.COM

- Creada en 2014 ha sido pionera por implantar la norma UNE 166006 de Vigilancia Tecnológica e Inteligencia Turística en el Sector Turístico en España
- Es Proyecto Adherido a INVATTUR EMPRENDE
- Ha sido Finalista a los Premios 20017 de Turismo de la Comunidad Valenciana en el apartado de Innovación
- Colabora como experto en los diferentes comités técnicos de normalización de VT/IC, Destinos Turísticos Inteligentes a nivel nacional y en SMART TOURIST DESTINATION PLATFORM a nivel internacional

# NORMA | Gestión

norma  
española

UNE 166006

Marzo 2011

**TÍTULO** Gestión de la I+D+i: Sistema de vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva

*R&D&I management: Technological watch and competitive intelligence system.  
Gestion de la R+D+i: Système de la veille technologique et de l'intelligence compétitive.*

**CORRESPONDENCIA**

**OBSERVACIONES** Esta norma anula y sustituye a la Norma UNE 166006:2006 EX.

**ANTECEDENTES** Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 166 *Actividades de investigación, desarrollo tecnológico e innovación (I+D+i)* cuya Secretaría desempeña AENOR.

Edición e impresión por AENOR.  
Depósito legal: M 12374-2011

© AENOR 2011  
Reproducción prohibida

LAS OBSERVACIONES A ESTE DOCUMENTO HAN DE DIRIGIRSE A:

**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación

Grupo 6  
28004 MADRID-España

info@aenor.es  
www.aenor.es

Tel.: 902 102 201  
Fax: 913 104 032

17 Páginas

Grupo 9

UNE 166006:2011. Gestión de la I+D+i: Sistema de vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva.

# Inteligencia Turística | Claves de la implantación

---



# Inteligencia Turística | Empresas certificadas

## Sector Privado:

- Hotel
- Balnearios
- Campings
- Agencias de viajes

## Sector Público:

- INVATTUR
- Fundación Turismo de Benidorm
- Asociación MTA Connect

# Inteligencia Turística | Beneficios

- **Anticipar** acontecimientos que tengan implicaciones en el negocio.
- **Desarrollar** ventajas competitivas.
- **Minimizar** el riesgo en la toma de decisiones.
- **Posicionar** mejor sus empresas dentro del mercado.
- **Conocer** mejor el mercado, a la competencia y a los clientes (tanto actuales como potenciales).



# Inteligencia Turística | VIAJES TRANSVIA TOURS S.L.

**Viajes Transvia** fue fundada en 1982 convirtiéndose en una de las agencias de viajes de mayor prestigio de la Comunidad Valenciana.

En la actualidad y bajo esta marca, cuenta con una red de 15 oficinas ubicadas en las ciudades de Zaragoza, Castellón, Alicante, Valencia y alrededores y Madrid.

**Autocares Transvia** es la empresa pionera del Grupo, se fundó en 1967 convirtiéndose en una de las empresas líder dentro del sector del transporte de viajeros.

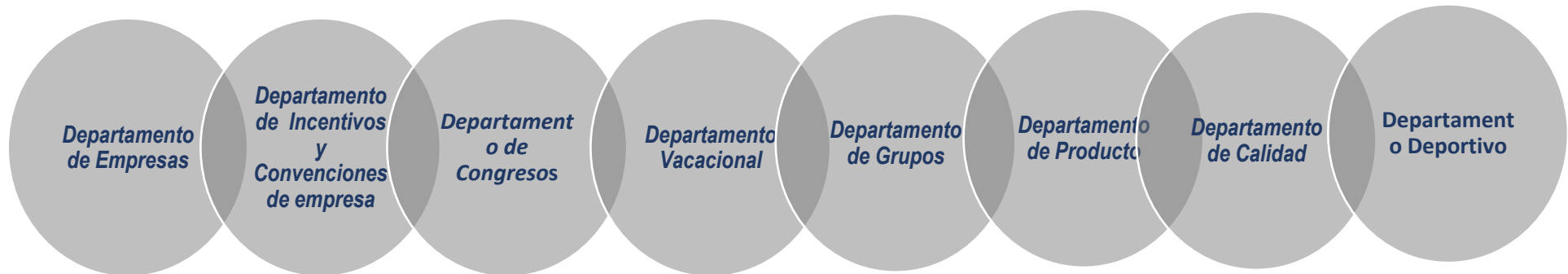
Actualmente tiene una flota de autocares, así como otro tipo de servicios de transporte se extiende también por territorio internacional.

Entre las empresas de transporte, contamos con una línea de vehículos de lujo para servicios privados con y sin conductor con modelos de alta gama: **Autos Diamond**

# Inteligencia Turística | VIAJES TRANSVIA TOURS S.L.

---

Cuenta con un equipo especializado que da servicio a diferentes áreas y departamentos.






# Inteligencia Turística | VIAJES TRANSVIA TOURS S.L.



# Inteligencia Turística | Producto de Inteligencia: Running

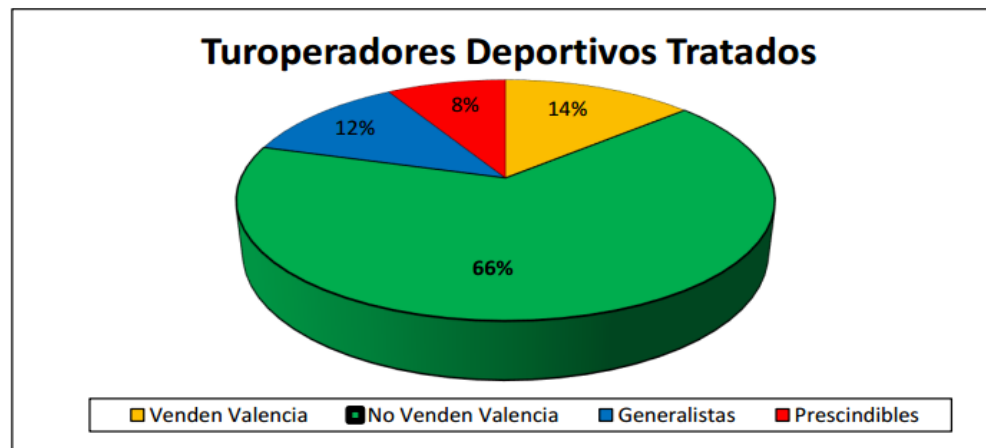
- Contratación directa con prestadores de servicios turísticos locales en zona donde se celebra el evento (hoteles, restaurantes, excursiones...).
- Prestación directa de servicios de transporte por carretera (Autocares Transvia).
- Venta directa y personalizable de servicios turísticos a través de página web personalizada para el evento.
- Compuesto por personal que también practica deporte, lo que se traduce en un trato en el mismo idioma del cliente.
- Producto especializado y adaptado al corredor y su acompañante/es.

# Inteligencia Turística | Producto de Inteligencia: Running

- Desde la edición del 2014, trabajan conjuntamente con  como agencia de viajes oficial del proyecto Valencia Ciudad del Running.
- Prestan servicios de transporte y turísticos a equipos deportivos de élite en sus competiciones nacionales e internacionales.
- Los viajes deportivos para participar en un maratón son un mercado en expansión gracias a los nuevos hábitos de vida saludables y a la capacidad de crear interés de viajar.
- Países que más viajes de maratón realizan: Alemania, Holanda, Italia, Gran Bretaña y España.
- Valencia se ha convertido en pocos años en el referente running español, siendo sus pruebas reinas de la  y la  las mejores a nivel nacional y de las más importantes a nivel internacional.

# Inteligencia Turística | Producto de Inteligencia: Running

- **Objetivo:** detectar los actores claves para llegar a acuerdos de comercialización, diferenciando en los listados de TTOO y AAVV especializadas, cuáles ofertan Valencia como destino Running, así como cuál es el tipo de alojamiento y el tipo de oferta que realizan. Siendo los actores clave identificados para este informe: los TT.OO. especializados en Running y aquellos que asisten a ferias del corredor.
- Base de datos de estos TTOO y AAVV era de 178 empresas que diferenciamos en **Prescindibles**, **Generalistas** y **Venden Maratones**. Dentro de esta última categoría, la subdividimos en **Venden** o **No Venden Valencia** como destino running.



- Tras categorizarlos, nos centramos en conocer la oferta de aquellos que ofrecen Valencia como destino running.

# Inteligencia Turística | Producto de Inteligencia: Running

1º - Conocer características de la oferta.

2º - Conocer detalles de la oferta.

3º - Conocer las conexiones aéreas de Valencia

4º - Conocer cómo es la oferta del resto de TTOO acerca de diferentes maratones del mundo.

## Inteligencia Turística | Acciones derivadas: Running

- Contactar con los TTOO que ofertan ya Valencia para ofrecerles nuestros servicios de cara a mejorar la oferta y la visión del evento por parte del turista.
- Contactar con los TTOO que no ofertan Valencia para ofrecerles también nuestros servicios de un evento de categoría similar o superior a su oferta actual.
- Reunirnos con Fundación Trinidad Alfonso para mostrarles resultados obtenidos y ayudar en la decisión de a qué ferias internacionales sería interesante acudir.
- Implantar los métodos de trabajo adquiridos, poco a poco, en diferentes departamentos.
- Continuar alimentando el informe generado con resultados obtenidos, TTOO nuevos que hemos conocido, incluir nuevas alertas...



## Inteligencia Turística | LA GASTROCASA



Hotel gastronómico solo para adultos

# CARACTERÍSTICAS

- Único y diferente
- Dirigido a un público objetivo
- Experiencia turística irrepetible
- Sostenibilidad: económica, ambiental y social

# ¿QUÉ OFRECEMOS?

Una experiencia mediterránea inolvidable

EXPERIENCIA 3D

Desconectar – Degustar – Descubrir

# Inteligencia Turística | LA GASTROCASA

Plan de negocio - Canvas

**INVAT·TUR**  
Instituto Valenciano de  
Tecnologías Turísticas



Apuesta por la calidad -  
SICTED



Compromiso  
de **Calidad Turística**

Inteligencia Turística



# Inteligencia Turística | LA GASTROCASA

**Objetivo:** desestacionalizar y creación de nuevos productos

- Captación información externa
- Análisis y filtración “small data”
- Optimizar estrategias comercialización y promoción

## Inteligencia Turística | Acciones derivadas: cicloturismo

1. Planificación: calendario actuación y recopilación información (clubes, asociaciones, bloggers, prensa, webs...)
2. Plan de acción: Ferias, impactos en prensa, Productos creados, Eventos...

# Inteligencia Turística | Nuevos productos



**ESCAPADA**  
*Rural en la Playa*

390€  
POR PAREJA

Haz tu reserva  
Telf: 960 608 054  
reservas@lagastrocasa.com

**Descubre el entorno más rural de la Playa de Gandia!!**

Nos adentraremos en la Marjal de Gandia, donde visitaremos una fábrica de elaboración de queso fresco y conoceremos el entorno natural que nos rodea y nos proporciona algunos de los productos que nos servirán para elaborar varias recetas en un Taller de cocina autóctona.

**INCLUYE:**

- 2 noches de alojamiento y desayuno para 2 personas.
- Excursión en bici con guía por la Marjal de Gandia.
- Taller de cocina autóctona.
- Late check out hasta las 18h (Según disponibilidad).

**NO INCLUYE:**

- Bebidas.

siguenos en @lagastrocasa  
www.lagastrocasa.com

**la gastro** [CASA]  
alojamiento • gourmet • mediterráneo



# Inteligencia Turística | Nuevos productos



ESCAPADA  
**Marinera**  
en Gandia

390€  
POR PAREJA

Haz tu reserva  
Telf. 960 608 054  
reservas@lagastrocasa.com

Disfruta del Mediterráneo de una manera diferente!!

Recorreremos en bici la playa y el puerto de Gandia, donde conoceremos de cerca el trabajo de los pescadores y terminaremos con un Taller de cocina con mucho sabor a mar.

INCLUYE:

- 2 noches de alojamiento y desayuno para 2 personas.
- Excursión en bici con guía por la playa y puerto de Gandia.
- Taller de cocina marinera.
- Late check out hasta las 18h (Según disponibilidad).

NO INCLUYE:

- Bebidas.

la gastro [CASA]  
alojamiento • gourmet • mediterráneo

siguenos en @lagastrocasa  
www.lagastrocasa.com



# Inteligencia Turística | Reconocimientos



Premio Turismo 2017  
a la trayectoria, innovación y  
apuesta por la calidad

# Inteligencia Turística | Reconocimientos

LOS OTROS GALARDONADOS FUERON CASA MANOLO Y LOS HOTELES RH

## La Gastrocasa recibe el premio por su trayectoria e innovación

Olga Briasco



© FOTOS: NATXO FRANCÉS

30/03/2017 - GANDIA. La I edición de la Gala del Turismo de Gandia otorgó tres premios que reconocen la trayectoria, calidad e innovación empresarial de tres empresas. Se trata del Hotel La Gastrocasa que, en menos de dos años, ha logrado posicionarse como un

Descárgate *gratis*  
la APP de la Guía Hedonista



Lo más leído



- 1 Una encuesta de Compromís le sitúa siete puntos por encima del PSPV y empatado con el PP
- 2 Mercadona vuelve a la publicidad en televisión de la mano de su proveedor Enervit
- 3 Compromís estalla contra "la cúpula rancia el PSOE andaluz" por primar el Corredor Central
- 4 Puig respalda a Alexis Marí y dice que su actitud le parece "coherente"

# Inteligencia Turística | Reconocimientos



Portada Noticias Sociedad Opinión Deportes Cultura Entrevistas Reportajes

SG Martes, 13 de diciembre de 2016

## La Gastrocasa es el primer hotel de España certificado en inteligencia turística



Noticia clasificada en: Agencia Valenciana Turismo Gandia Generalitat Playa Gandia Turismo

El establecimiento situado en la playa de Gandia recibió en noviembre la distinción de AENOR.



José Vicente García (AENOR), Agustín Gómez (La Gastrocasa) y Celia Romero, de Inteligencia Turística.

La **Gastrocasa** en la playa de Gandia, se convirtió el pasado mes de noviembre en el primer hotel de España que recibió el certificado de AENOR en inteligencia turística, informaron fuentes de la empresa a través de un comunicado. Se trata de un pequeño hotel gastronómico situado en la playa de Gandia, que ya tiene el Sistema de Vigilancia Tecnológica e Inteligente Competitiva para la actividad turística, conforme a la norma UNE 166006:2011. Esta implantación y posterior certificación ha sido financiada parcialmente con una ayuda de la Agencia Valenciana

**MUCHAS GRACIAS | @touristintellig**



Mariano Tarí  
[mtari@inteligenciaturistica.com](mailto:mtari@inteligenciaturistica.com)

Jessica Ortiz  
[jortiz@inteligenciaturistica.com](mailto:jortiz@inteligenciaturistica.com)



touristintellig



@touristintellig



Inteligencia Turistica



<https://www.linkedin.com/in/inteligenciaturistica>