

# MANUAL DE GESTIÓN DE LA METODOLOGÍA DTI

Mayo 2024





# ÍNDICE

## 04

Resumen ejecutivo

## 06

Modelo de Destino  
Turístico Inteligente

## 12

Aplicación del modelo:  
ciclos y fases

## RESUMEN EJECUTIVO

La Secretaría de Estado de Turismo, a través de la empresa pública SEGITTUR (Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.M.P.) desarrolla el modelo de Destino Turístico Inteligente (DTI) desde el año 2013. El proyecto tiene como objetivo contribuir a mejorar la competitividad de los destinos con un procedimiento de planificación y gestión que contribuya a afrontar los retos y permanentes transformaciones, a través de un modelo de desarrollo turístico más innovador, digital y sostenible basado en el conocimiento.

El DTI se configura como un **modelo de gestión** dirigido a Entidades Locales (municipios, comarcas y mancomunidades) y se implanta a través de una metodología basada en un diagnóstico inicial que incluye un sistema de recomendaciones y una monitorización bienal de las acciones ejecutadas, lo que deriva en un proceso de mejora continua.

La implementación se divide en **dos ciclos y cuatro fases**. Un primer ciclo, en el que además de la incorporación del destino a la Red DTI (Fase 1), se realiza el diagnóstico (Fase 2) desde la perspectiva de los cinco ejes de trabajo DTI: gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad. Este análisis, validado por SEGITTUR, con coste económico y una duración de cuatro meses, desemboca en una batería de recomendaciones. La ejecución de las acciones prescritas y su seguimiento (Fase 3), así como la actualización del diagnóstico (Fase 4) se llevan a cabo en el ciclo 2, en los dos años siguientes.

El modelo DTI promueve la obtención de una **distinción** para los destinos en forma de logo según el grado de cumplimiento alcanzado en el diagnóstico. La distinción se renueva cada dos años a través de un proceso de actualización del diagnóstico contemplado en la fase 4.



# 01/ MODELO DE DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE

## 1.1 Antecedentes

La primera mención al concepto de Destino Turístico Inteligente (DTI) se da en el año 2012 en el Plan Nacional e Integral de Turismo (2012-2015). La Secretaría de Estado de Turismo encomendó a SEGITTUR la definición del DTI y la configuración de un programa con el objetivo de identificar una nueva herramienta de apoyo a los destinos.

SEGITTUR, como empresa pública responsable de fomentar la innovación en el sector turístico español, impulsa e implementa desde entonces el modelo DTI evolucionándolo, para que mantenga la capacidad de dar respuesta a las necesidades de la actividad turística en los territorios, mediante la colaboración de los destinos y el sector turístico. En la última década, en ese proceso de transformación, se han identificado cambios en la estructura y criterios sobre los que se sustenta el modelo resultado de la experiencia en su aplicación y de los nuevos retos y escenarios en los que se desarrolla.

Al mismo tiempo, SEGITTUR trabaja en diferentes líneas de apoyo, complementarias entre sí, para contribuir al impulso del DTI, como la creación de una plataforma y modelo de datos, el denominado Sistema de Inteligencia Turística (SIT), o el fomento de nuevas certificaciones de AENOR.

Por otro lado, los avances y acciones del modelo DTI se promueven desde el prisma de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), contribuyendo a su cumplimiento en los destinos.



## 1.2 Definición

El Destino Turístico Inteligente se define como un espacio turístico innovador, accesible para todos, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio, facilita la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino y la calidad de vida de los residentes.

En base a la definición expuesta, el programa de Destino Turístico Inteligente es una iniciativa que promueve la **implantación de un modelo de gestión** que tiene en cuenta la transversalidad de la actividad turística y las características diferenciadoras de cada destino con el foco en los territorios y en las Entidades Locales que los gestionan.

### Ejes de acción del modelo DTI:

- Gobernaza:** Máxima cooperación público-pública y público privada para garantizar la gestión eficiente, transparente y participativa.
- Innovación:** Innovación aplicada a procesos, sistemas, recursos y productos enfocados al turismo del destino.
- Tecnología:** Nuevas tecnologías aplicadas a la gestión y optimización del destino.
- Sostenibilidad:** Gestión de todos los recursos para garantizar la sostenibilidad en las vertientes sociocultural, económica y medioambiental.
- Accesibilidad:** Aplicación de las políticas de accesibilidad universal en productos, servicios y recursos turísticos

Las profundas transformaciones del sector turístico y de su entorno obligan a la redefinición del papel de los gestores de destino y al desarrollo de nuevas herramientas de planificación y gestión turística a nivel local, todo ello con la premisa de la transversalidad. La óptima evolución del turismo genera necesariamente interrelaciones no solo entre actores ligados de forma directa con esta actividad, sino también vinculados de forma indirecta. Esto implica la necesidad de integrar en la política turística al resto de áreas de la Entidad Local y tanto a sector privado como a sociedad civil.

El proceso metodológico desarrollado por SEGITTUR parte de conocer los destinos en profundidad desde el enfoque DTI y, por consiguiente, el primer paso es la elaboración de un diagnóstico en base a los cinco ejes vertebradores del modelo: gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad. Para ello se identifican requisitos (97) e indicadores (261) que permiten analizar aspectos concretos en cada uno de los ámbitos en los que se dividen los ejes.

### Ejes y ámbitos de diagnóstico para el modelo DTI

 <b>GOBERNANZA</b>	>> Visión estratégica e implementación >> Eficiencia en la gestión >> Responsabilidad y control >> Transparencia y participación
 <b>INNOVACIÓN</b>	>> Gestión / Gobernanza innovadora >> Actividades de innovación >> Ecosistema de innovación
 <b>TECNOLOGÍA</b>	>> Tecnologías aplicadas a la Gobernanza >> Infraestructuras Tecnológicas y Conectividad >> Tecnologías para la Gestión Inteligente del Turismo
 <b>SOSTENIBILIDAD</b>	>> Gestión de la sostenibilidad turística >> Conservación, mejora y recuperación del patrimonio >> Desarrollo socioeconómico y economía circular >> Conservación y mejora del medioambiente
 <b>ACCESIBILIDAD</b>	>> Gestión de la accesibilidad en el Destino >> Implantación de la accesibilidad en el DTI

A partir de ese diagnóstico, se lanza un conjunto de recomendaciones, una hoja de ruta, que permita avanzar a los destinos hacia los objetivos del DTI y se obtiene la distinción correspondiente, que debe renovarse cada dos años, a través de la actualización y seguimiento del diagnóstico.

### Elementos metodológicos fundamentales del modelo DTI:



### 1.3 Objetivos y beneficios para los destinos

El modelo DTI tiene como **objetivo principal** contribuir a un cambio de modelo en el desarrollo turístico de los destinos basado en el conocimiento, la digitalización y la sostenibilidad para impulsar y mantener la competitividad en el tiempo, favoreciendo además su resiliencia y mejorando tanto la experiencia de los visitantes como la calidad de vida de los residentes.

La materialización de este objetivo se lleva a cabo implantando la metodología DTI, que proporciona una herramienta de análisis de la gestión y las acciones ejecutadas por los destinos basada en los cinco ejes anteriormente descritos, que a su vez permite diseñar las siguientes iniciativas a desarrollar en los territorios en torno a una planificación basada en la estrategia DTI.

Esa transformación hacia un modelo inteligente se desglosa en una serie de objetivos específicos:

- La puesta en valor del turismo como actividad generadora de desarrollo económico haciendo de la estrategia turística el eje para ese desarrollo.
- Impulsar la coordinación (proyectos y recursos) entre el área de turismo y el resto de áreas de la Entidad Local, así como con otras administraciones públicas.
- Reforzar los entes de gestión turística con nuevas funciones y capacidades.
- Mejorar la eficiencia de los procesos.
- Impulsar el desarrollo sostenible en sus tres vertientes: medio-ambiental, económica y socio-cultural.
- Favorecer las medidas que garanticen el turismo inclusivo.
- Incentivar la participación en la gestión turística de todos los agentes implicados, incluida la ciudadanía.
- Mejorar el aprovechamiento de los recursos turísticos y la identificación y creación de otros.
- Incorporar tecnología e innovación como palancas de impulso del nuevo modelo en procesos, productos y servicios.
- Mejorar la transparencia y comunicación de la gestión turística.

Con la implantación del modelo DTI los destinos obtienen:

- Una guía con acciones concretas para desarrollar la estrategia DTI en el destino;
- La monitorización permanente del grado de implantación del DTI;
- Un distintivo que visualiza el trabajo en los cinco ejes estructurales de un DTI;
- Formar parte de un proyecto pionero con proyección y promoción nacional e internacional;
- Ser miembro de la Red de destinos turísticos inteligentes compartiendo experiencias, recursos y necesidades, así como la visibilidad que proporciona de la misma;
- La posibilidad de compararse con otros destinos nacionales e internacionales bajo los mismos parámetros de análisis.

### 1.4 Destinatarios y actores que intervienen

El desarrollo de la política turística se ejecuta en los territorios, es por ello que el modelo DTI se implanta en **ayuntamientos, comarcas y mancomunidades** al ser gestores en último término del turismo y tener la responsabilidad directa de administrar gran parte de los servicios y recursos del destino. Son estas entidades locales las que pueden completar el diagnóstico y las que, tras éste, ostentan la distinción DTI correspondiente.

En ese esquema, tanto las **Comunidades Autónomas** como las **Diputaciones Provinciales, Consells y Cabildos Insulares** tienen también un papel importante como promotores del modelo DTI contribuyendo a su impulso en los territorios a través de acciones de difusión y como facilitadores en su implantación. Esta coordinación interadministrativa y de apoyo a los destinos se formaliza a través de un protocolo de colaboración con SEGITTUR y con la creación de un grupo de trabajo de Diputaciones, Consells y Cabildos en el marco de la Red DTI.

Por otro lado, se trata de un modelo cohesionador e integrador que incorpora a todos los agentes tales como **sector privado y ciudadanía** con el objetivo de fomentar una gestión abierta y participada. Se consigue a través de la pertenencia a la Red DTI y de la medición con distintos indicadores dentro del diagnóstico DTI que promueven su participación en la gestión del turismo.

### 1.5 Red DTI

La Secretaría de Estado de Turismo impulsa, desde su constitución en 2019, la Red DTI como uno de los instrumentos estratégicos que dan apoyo al desarrollo del modelo Destino Turístico Inteligente.

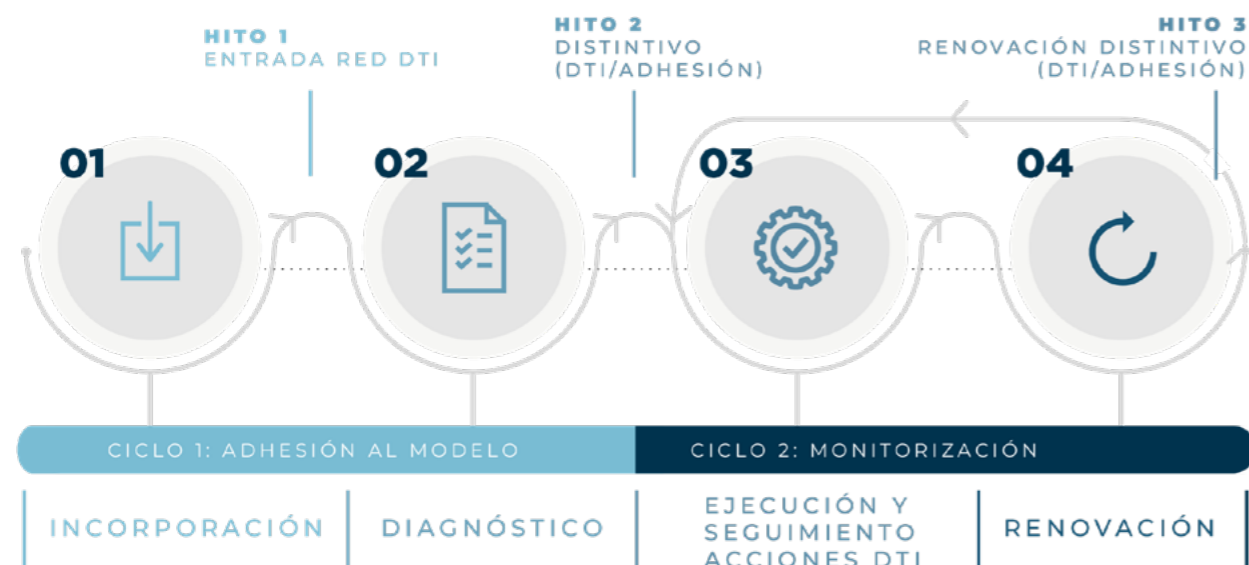
La coordinación y cooperación fomentada entre los diferentes miembros de la Red, que comprenden desde los destinos a los distintos niveles de las administraciones públicas, sector privado y sector académico, favorece el necesario trasvase de conocimiento y experiencia para generar valor añadido al modelo, que se nutre de todo ello para evolucionar y avanzar.

Los objetivos generales de la Red van más allá del impulso a la conversión de los destinos en DTI y, en ese sentido, las acciones que se desarrollan desde la misma van encaminadas a reforzar la perspectiva territorial en las políticas públicas turísticas, el fomento de la colaboración público-pública y público-privada en el desarrollo de productos, servicios y actuaciones de los DTI, así como a contribuir al liderazgo de España en materia de políticas públicas en el fomento de la sostenibilidad y la gobernanza turísticas a nivel local.

La Red incorpora a los destinos como miembros titulares, a empresas como miembros colaboradores y a otras entidades como miembros institucionales y aporta distintos niveles de servicios según membresía tales como webinars y tutoriales, acceso a bases de datos de ayudas, subvenciones o financiación, un programa de formación y capacitación en materias relacionadas con los ejes DTI, el catálogo de proveedores de soluciones y servicios tecnológicos para gestores públicos, boletines informativos y de escucha activa o un servicio de noticias y repositorio de estudios y publicaciones.

## 02/ APLICACIÓN DEL MODELO: CICLOS Y FASES

La metodología DTI se estructura en **dos ciclos y cuatro fases**.



El **primer ciclo**, Adhesión al Modelo, corresponde a los primeros procesos del destino para integrarse en el proyecto y fijar el punto de partida en su estrategia hacia el Destino Turístico Inteligente. En ese sentido, el destino se suma a la Red DTI, lo que le permitirá compartir experiencias y conocimiento con otros territorios con los mismos objetivos. En segundo lugar, se elabora un informe diagnóstico para conocer la situación en la que se encuentra el destino en relación con la metodología DTI a través de una serie de requisitos e indicadores, permitiendo establecer una correlación entre ésta y la estrategia seguida hasta ahora por el destino. Se completa con un listado de acciones para hacer efectiva la conversión, bajo la premisa de la gobernanza turística, garantizando la transparencia, participación, comunicación y rendición de cuentas. Se concluye este ciclo con una distinción que reconoce el compromiso inicial con el modelo DTI.

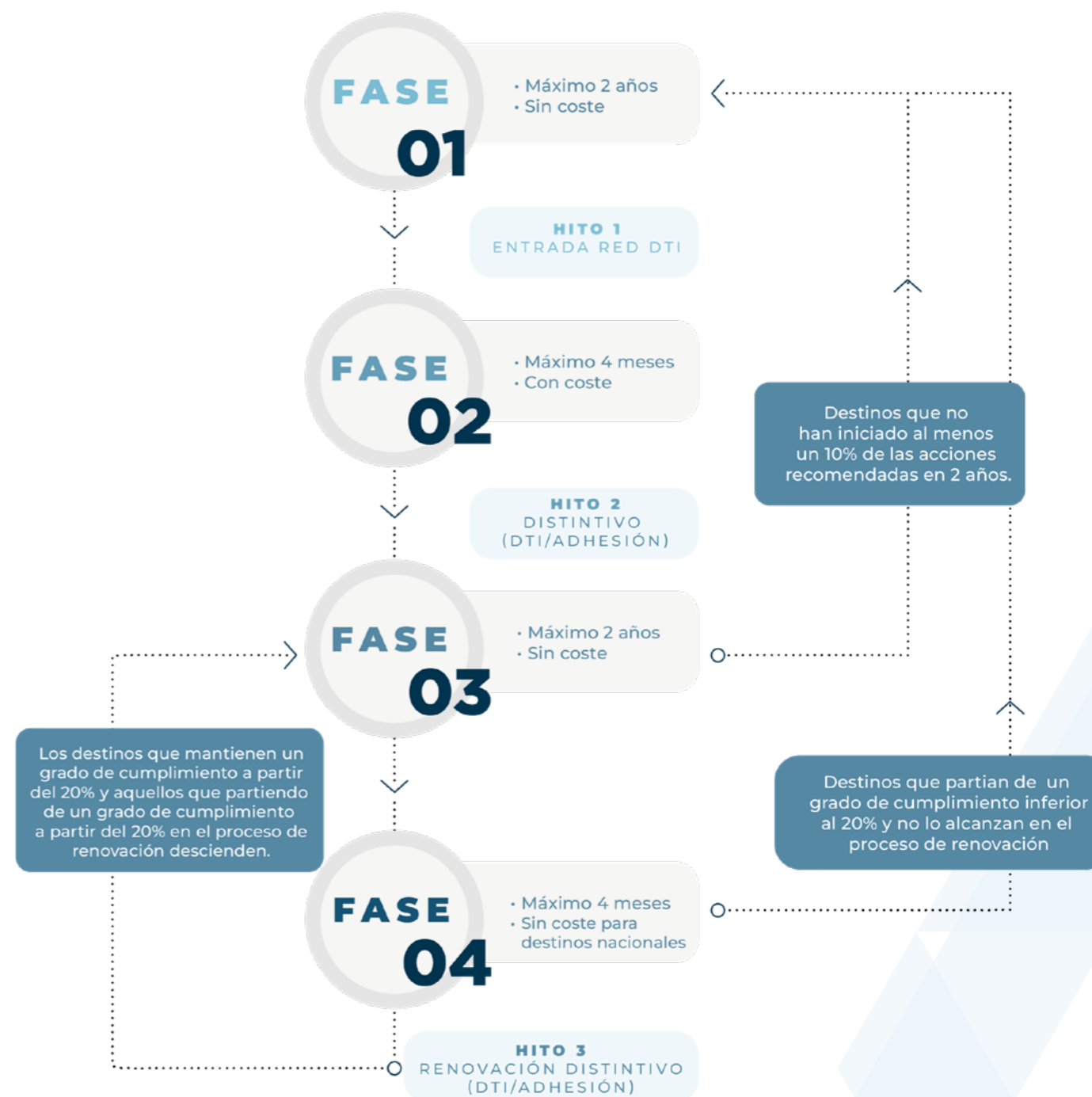
### Procesos según ciclos



En el **segundo ciclo**, Monitorización, se hace un seguimiento de la progresión del destino en su trayectoria DTI, el modelo desemboca en un proceso de mejora continua que implica la actualización del diagnóstico y la renovación de la distinción de forma permanente. Se abre un período de ejecución y seguimiento de las recomendaciones propuestas y, tras éste, una revisión del cumplimiento de requisitos e indicadores. Finalmente, se procede a la renovación del distintivo.

En los apartados siguientes, se describen con detalle las fases incluyendo sus objetivos, duración, los actores participantes, procesos y documentos de trabajo y entregables.

### Fases de la metodología DTI



## 2.1 Ciclo 1. Adhesión al modelo

Se establecen las bases para el desarrollo del modelo DTI en el destino con la incorporación a la Red DTI y la elaboración del diagnóstico. La duración máxima de este ciclo es de 2 años y 4 meses.

### a) Fase 1. Incorporación

La Red DTI se concibe como un instrumento para apoyar a los destinos en su avance hacia la conversión a Destino Turístico Inteligente mediante la puesta en común de retos, experiencias y soluciones. Por ello, la entrada en la red como miembro titular es el primer paso para todos los destinos que inician su trayectoria como DTI.

Los destinos pueden permanecer en la fase 1 un máximo de dos años. Antes de finalizar ese período deben solicitar el diagnóstico DTI para poder seguir como miembros de la Red y avanzar a la fase 2 de la metodología DTI.

Dado el reconocimiento internacional del programa y el interés de muchas entidades de otros países en participar, se ha creado la figura de observador internacional, a través de la que destinos internacionales pueden incorporarse a la Red DTI.

**Objetivo Fase 1:** Dar a conocer el modelo DTI en profundidad a los destinos y documentar el compromiso inicial de estos con el desarrollo del mismo.

**Duración:** La Comisión Ejecutiva es el órgano encargado de aprobar la adhesión de nuevos destinos a la Red DTI y se reúne con carácter trimestral, si bien el plazo de presentación de solicitudes de adhesión está permanentemente abierto.

**Actores implicados:** Entidad local representante del destino, responsable DTI en el destino y la Secretaría de la Red DTI (SEGITTUR).

#### Procesos:

1. Solicitud de información de adhesión a la Red DTI dirigida a la Secretaría de la Red, que facilitará a la Entidad Local interesada la información para iniciar el proceso a través del buzón [destinosinteligentes@segittur.es](mailto:destinosinteligentes@segittur.es). Responsable: Secretaría de la Red DTI. Plazo: máximo 1 semana.
2. Tramitación por parte del destino de la solicitud de adhesión, compuesta por el instrumento de adhesión y el código ético de la Red DTI. Ambos deben ir firmados por el representante legal de la Entidad Local. Se recomienda, si bien no es una exigencia, la aprobación en pleno de la solicitud de adhesión, pues se trata de un proyecto a medio y largo plazo y requiere de la colaboración de múltiples áreas municipales. La documentación de adhesión debe ser remitida a [destinosinteligentes@segittur.es](mailto:destinosinteligentes@segittur.es) Responsable: destino. Plazo: plazo administrativo a determinar por la Entidad Local.
3. Envío de los documentos de adhesión a la Secretaría de la Red. Responsable: destino. Plazo: La tramitación y envío de la solicitud de adhesión a la Secretaría de la Red DTI ([destinosinteligentes@segittur.es](mailto:destinosinteligentes@segittur.es)) deberá realizarse con una antelación mínima de 10 días hábiles a la celebración de la Comisión Ejecutiva de la Red DTI. Las solicitudes que lleguen fuera de plazo serán presentadas para aprobación en la sesión de la Comisión Ejecutiva inmediatamente posterior.
4. Revisión de la solicitud y solicitud de subsanaciones. Si la documentación es correcta, la Secretaría de la Red DTI confirmará al destino que su solicitud de adhesión será revisada por la Comisión Ejecutiva de la Red DTI e indicará la fecha tentativa de celebración. Si no fuera así, solicitará las subsanaciones necesarias para presentarla a la Comisión Ejecutiva. Responsable: Secretaría de la Red DTI. Plazo: Máximo 1 semana.

5. Aprobación de adhesión por parte de la Comisión Ejecutiva de la Red DTI. La Secretaría de la Red DTI confirmará la adhesión de nuevos miembros titulares a los destinos que corresponda, proporcionando acceso a los servicios de la Red DTI. Responsable: Secretaría de la Red DTI. Plazo: vinculado a la fecha de celebración de la Comisión Ejecutiva.
6. Solicitud de diagnóstico DTI a [destinosinteligentes@segittur.es](mailto:destinosinteligentes@segittur.es) Responsable: destino. Plazo: Máximo dos años desde el momento de la adhesión.

**Documentos / Herramientas de trabajo:** Protocolo y Código Ético de la Red DTI.

#### Entregables:

- DESTINO: Protocolo y Código Ético de la Red DTI firmados.
- SEGITTUR: Guía de miembros de la Red DTI con detalle de los servicios.

**Coste:** Esta fase no tiene ningún coste económico.

**Posibles acciones de comunicación:** Bienvenida de los nuevos miembros adheridos en la web DTI y en las redes sociales de la Red DTI.

**Correspondencia con el nivel de la Red DTI:** Nivel I.





## b) Fase 2. Diagnóstico

Esta fase permite realizar una aproximación a la realidad del destino analizando los datos básicos relacionados con la actividad turística en el territorio y conociendo el grado de alineamiento de sus acciones y proyectos ejecutados en relación con la metodología DTI. El modelo DTI parte de 5 ejes: gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad, divididos a su vez en 16 ámbitos que se valoran a través de 97 requisitos y sus indicadores, 261 en total.

La fase 2 conlleva una recopilación de información y documentación por parte del destino y la validación de ésta en relación con los indicadores DTI por parte de SEGITTUR. Todo el proceso de **diagnóstico** se realiza online. Como resultado, se obtiene un grado de cumplimiento inicial del destino con los parámetros DTI, así como las acciones recomendadas para avanzar en su conversión, todo ello recogido en un informe diagnóstico.

Además, se hace entrega de la **distinción DTI** según el grado de cumplimiento con una validez de 2 años. Si el destino alcanza el 80% recibe el distintivo de Destino Turístico Inteligente. Si el cumplimiento está entre el 20% y el 80% se obtiene la versión de Destino Turístico Inteligente Adherido. En ambos casos, se quiere reconocer el compromiso con los valores del modelo DTI y el trabajo inicial para su implantación en el territorio. Si el destino no consigue llegar al 20% no se le entrega distintivo, al considerarse que está todavía en una fase muy primigenia del proceso DTI.

El cumplimiento de requisitos e indicadores se vuelca en el **Sistema de Gestión de Diagnósticos (GEST-DTI)**, la herramienta online que permite a los destinos municipales visualizar su situación en base a la metodología, así como las acciones recomendadas y hacer seguimiento de sus avances en tiempo real.

Para cerrar con éxito esta fase, es importante constituir o activar la **comisión interdepartamental**. Esta comisión es uno de los requisitos de la Red DTI para que los miembros titulares permanezcan en el Nivel II y una herramienta de coordinación que permitirá al destino una recogida más efectiva y rápida de toda la información solicitada para el diagnóstico. La Red DTI proporciona más información junto con una plantilla-propuesta para la constitución de la comisión.

**Objetivo Fase 2:** Conocer el destino fijando el punto de partida en su proceso de conversión a Destino Turístico Inteligente valorando el grado de cumplimiento de los requisitos DTI y sentar las bases del trabajo futuro, estableciendo las acciones a realizar para avanzar en el modelo. Reconocer el compromiso DTI del destino.

**Duración:** 4 meses desde la reunión de arranque.

**Actores implicados:** Responsable del DTI en el destino, comisión interdepartamental, agentes en el destino (públicos y privados), SEGITTUR.

### Procesos:

1. Reunión online de arranque del proyecto y envío de los documentos (cuestionarios por ejes y formulario de caracterización) y herramientas de trabajo. Responsable: SEGITTUR-destino. Plazo: a acordar entre SEGITTUR y el destino.
2. Complimentación y envío de la primera versión de cuestionarios por ejes, aportando la documentación solicitada que permita tener evidencia de las respuestas dadas y el formulario de caracterización. Durante el proceso de cumplimentación, se podrán convocar las reuniones online por ejes que se consideren necesarias para aclarar dudas. Responsable: destino. Plazo: 1 mes.
3. Validación de la primera versión de los cuestionarios y envío, si procede, de la solicitud de subsanaciones por ejes al destino. Responsable: SEGITTUR. Plazo: 1 mes.

4. Resolución de las subsanaciones y envío de la versión definitiva de los cuestionarios y la documentación de subsanación solicitada. Responsable: destino. Plazo: 15 días.
5. Validación de las subsanaciones y elaboración del informe diagnóstico. Responsable: SEGITTUR. Plazo: 1 mes.
6. Cierre del proceso de diagnóstico con la entrega del informe junto con las claves de acceso al Sistema de Gestión de Diagnósticos (GESTDTI), certificado de validez y distintivo según grado de cumplimiento, junto con el manual de uso del mismo. Responsable: SEGITTUR. Plazo: 15 días.

Si no se cumplen los plazos de entrega de cuestionarios y documentación por parte del destino o de las subsanaciones requeridas, SEGITTUR tendrá la capacidad de cerrar el informe diagnóstico con la información con la que cuente a la finalización del período dado. El destino tendrá la oportunidad de seguir completando la información a través del Sistema de Gestión de Diagnósticos (GESTDTI).

**Documentos / Herramientas de trabajo:** Presentación de la reunión de arranque con cronograma. Cuestionarios por cada uno de los ejes y formulario de caracterización. Informe diagnóstico y plantilla de plan de acción. Ficha de incorporación del destino en la web si obtiene distintivo y propuesta de nota de prensa.

### Entregables:

- DESTINO: Cuestionarios cumplimentados junto con toda la documentación solicitada. Formulario de caracterización cumplimentado, ficha web completada y propuesta de nota de prensa validada.
- SEGITTUR: Presentación de arranque con cronograma. Informe diagnóstico con caracterización, grado de cumplimiento de los requisitos DTI total y por ejes, recomendaciones y plantilla de plan de acción. Distintivo personalizado con manual de uso y certificado de validez según grado de cumplimiento.

**Coste:** Esta fase tiene coste económico.

**Posibles acciones de comunicación:** Nota de prensa junto con comunicación en redes sociales consensuada entre el destino y SEGITTUR. Acto público de presentación del informe. Acto de entrega del distintivo. Inclusión de los datos del destino en la sección [Destinos DTI](#) de la web de Destinos Inteligentes.

**Correspondencia con el nivel de la Red DTI:** Nivel II.



## 2.2 Ciclo 2. Monitorización

Se hace efectivo el proceso de mejora continua en el destino a través de la ejecución y el seguimiento de las acciones DTI propuestas y la renovación del distintivo. La duración máxima de los procesos contenidos en este ciclo es de 2 años y 4 meses. La continuidad en el modelo DTI implica la permanencia del destino en este ciclo.

### a) Fase 3. Ejecución y seguimiento de las acciones DTI

En esta fase, se espera de los destinos mantener el compromiso DTI ejecutando las acciones recomendadas como resultado del diagnóstico. En ese sentido, tienen 2 años, en los que avanzar e incorporar las nuevas actuaciones ejecutadas en el Sistema de Gestión de Diagnósticos (GESTDTI), en el caso de los municipios, o actualizar los cuestionarios por ejes si son mancomunidades o comarcas. Todas aquellas acciones desarrolladas durante ese período, se podrán actualizar de forma continua, aportando las evidencias necesarias para que el equipo de SEGITTUR las valide.

Para garantizar que los destinos se mantienen en ese ciclo de mejora continua que promueve el modelo DTI y pasar a la fase 4, aquellos territorios con el distintivo de Destino Turístico Inteligente Adherido o los que no obtuvieron distintivo en el diagnóstico anterior deberán haber iniciado al menos un 10% de las acciones previstas. Se consideran acciones iniciadas aquellas cuya ejecución efectiva todavía no se ha llevado a término, pero o bien están incluidas en documentos de planificación para el año en curso o hay un proceso de licitación abierto para su puesta en marcha o cuentan con partida presupuestaria asignada. Si un destino no cumple con este requisito, SEGITTUR puede retirar el distintivo y devolverle a la fase 1, debiendo solicitar nuevamente su adhesión a la Red DTI, así como un diagnóstico completo.

Para efectuar de forma participada y coordinada lo requerido en esta fase 3, la comisión interdepartamental deberá evolucionar a comisión de seguimiento. Esta comisión es además un requisito indispensable de la Red DTI para que el destino mantenga el nivel correspondiente (Nivel III o IV según grado de cumplimiento). La Red DTI proporciona más información junto con una plantilla-propuesta para la constitución de la comisión.

Por otro lado, para enmarcar los trabajos de seguimiento es necesaria la firma entre el destino y SEGITTUR de un protocolo general de actuación. Este acuerdo, que no supone aportación económica por ninguna de las partes, configura el espacio de colaboración para seguir avanzando en DTI.

**Objetivo Fase 3:** Avanzar y garantizar el compromiso en la conversión a DTI con la ejecución de acciones recomendadas en el diagnóstico y su seguimiento.

**Duración:** Período máximo de 2 años.

**Actores implicados:** Responsable del DTI en el destino, comisión de seguimiento, agentes en el destino (públicos y privados), SEGITTUR.

#### Procesos:

1. Transformación de la comisión interdepartamental en comisión de seguimiento. Responsable: destino. Plazo: En el momento en que se inicie la coordinación y planificación de la puesta en marcha de las acciones recomendadas en el diagnóstico.
2. Firma del Protocolo General de Actuación entre SEGITTUR y el destino. Responsable: SEGITTUR/Destino. Plazo: En el momento en que se inicie la coordinación y planificación de la puesta en marcha de las acciones recomendadas en el diagnóstico.
3. Implementación de las acciones recomendadas. Responsable: destino. Plazo: 2 años.

4. Incorporación de las nuevas acciones ejecutadas en el Sistema de Gestión de Diagnósticos (municipios) o en los cuestionarios por ejes (mancomunidades/comarcas) junto con las evidencias documentales. Responsable: destino. Plazo: 2 años, coincidente con los 2 años de implementación de acciones recomendadas.
5. Validación de las nuevas acciones ejecutadas incluidas en el SGDTI o los cuestionarios y envío, si procede, de solicitud de subsanación. Responsable: SEGITTUR. Plazo: a acordar entre SEGITTUR y el destino a partir de la recepción de la actualización y la evidencia.
6. Resolución de las subsanaciones y envío de la documentación de subsanación solicitada. Responsable: destino. Plazo: 1 mes desde la validación por parte de SEGITTUR.
7. Validación de las subsanaciones. Responsable: SEGITTUR. Plazo: 1 mes desde la subsanación del destino.
8. Si la ejecución de acciones no alcanza el 10% en los 2 años desde la entrega del diagnóstico, el destino deberá demostrar que al menos ha iniciado un 10% de actuaciones recomendadas. Envío del listado de acciones iniciadas. En el mes previo a la finalización de esta fase, si la ejecución de acciones no alcanza el 10% desde la entrega del diagnóstico, el destino deberá demostrar que al menos ha iniciado un 10% de actuaciones recomendadas. Para ello, presentará un listado de acciones con las evidencias que muestren que están dentro de la planificación, el presupuesto o en licitación. Responsable: destino. Plazo: 1 mes antes de la finalización del período de 2 años de la fase 3.
9. Validación del listado de acciones recomendadas iniciadas y visto bueno para avanzar a la fase 4. Responsable: SEGITTUR. Plazo: 1 mes desde la recepción del listado.

**Documentos / Herramientas de trabajo:** Diagnóstico DTI. Sistema de Gestión de Diagnósticos (GESTDTI) o cuestionarios por ejes. Protocolo General de Actuación.

#### Entregables:

- DESTINO: Cuestionarios por ejes actualizados (mancomunidades/comarcas). Si procede, listado de acciones recomendadas en el diagnóstico iniciadas en los últimos 2 años, junto con las evidencias que permitan comprobarlo. Protocolo General de Actuación.

**Coste:** Esta fase no tiene ningún coste económico.

**Posibles acciones de comunicación:** -

**Correspondencia con el nivel de la Red DTI:** Nivel III o IV según grado de cumplimiento obtenido en la fase anterior.



## b) Fase 4. Renovación

La renovación del distintivo DTI es la garantía de que el destino se mantiene en línea con los trabajos y la filosofía del modelo basado en los cinco ejes estratégicos. Así, cada dos años se inicia un proceso de actualización del diagnóstico que permite visualizar la progresión del destino obteniendo un nuevo grado de cumplimiento y, con éste, una nueva planificación de acciones, además de renovar la vigencia del distintivo.

Como paso previo al inicio de esta fase, el destino debe haber recibido la validación de las nuevas acciones ejecutadas hasta el momento, que haya incorporado a través del Sistema de Gestión de Diagnósticos (municipios) o de la actualización de los cuestionarios por ejes (mancomunidades y comarcas) y a partir de ahí se procederá a actualizar los indicadores restantes. A los dos años del primer diagnóstico, SEGITTUR solicitará al destino la revisión de una parte de los indicadores analizados y a los cuatro años de todos ellos y así sucesivamente.

Esta fase, de configuración similar a la fase 2 de diagnóstico, arranca con una reunión entre el destino y SEGITTUR, en la que se marcará la planificación y se señalarán los aspectos a actualizar en el SG-DTI para municipios o en los cuestionarios por ejes para comarcas y mancomunidades, junto con sus evidencias. Tras la entrega de toda esta documentación y las subsanaciones preceptivas, caso de que sean necesarias, SEGITTUR proveerá de un nuevo diagnóstico con el grado de cumplimiento actualizado. Todo el proceso se realiza online.

En base al nuevo grado de cumplimiento, el destino seguirá en el modelo DTI en una fase u otra, así:

- Si el destino consigue el 20% de grado de cumplimiento obtendrá el nuevo distintivo por un período de validez de 2 años y regresará a la fase 3 de ejecución y seguimiento de acciones.
- Si el destino partía de un grado de cumplimiento del 20% o superior a éste y tras la renovación descende, perderá el distintivo y regresará a la fase 3, donde se mantendrá dos años con la posibilidad de ejecutar acciones para recuperarlo.
- Si el destino partía de un grado de cumplimiento inferior al 20% y sigue sin alcanzar este mínimo, regresará a la fase 1 del modelo abandonando la Red DTI y debiendo solicitar nuevamente su adhesión, así como un diagnóstico completo.

En todos los casos en los que el destino no inicie el proceso de renovación cuando corresponda se procederá a la retirada del distintivo y su salida de la Red DTI.

**Objetivo Fase 4:** Cerrar el círculo de la mejora continua con la actualización del diagnóstico y de las acciones a realizar.

**Duración:** 4 meses desde la reunión de arranque.

**Actores implicados:** Responsable del DTI en el destino, comisión de seguimiento, agentes en el destino (públicos y privados), SEGITTUR.

### Procesos:

1. Reunión online de arranque del proceso de renovación. Responsable: SEGITTUR-destino.
2. Actualización de los cuestionarios por ejes aportando las evidencias o del SGDTI y del formulario de caracterización. Reuniones online por ejes si es necesario para aclarar dudas y avanzar en su cumplimentación. Responsable: destino. Plazo: 1 mes desde el arranque.
3. Validación de la actualización del SGDTI o de los cuestionarios y envío (si procede) de la solicitud de subsanaciones por ejes. Responsable: SEGITTUR. Plazo: 1 mes.

4. Resolución de las subsanaciones junto con la documentación de subsanación solicitada. Responsable: destino. Plazo: 15 días.
5. Validación de las subsanaciones y elaboración del nuevo informe diagnóstico. Responsable: SEGITTUR. Plazo: 1 mes.
6. Cierre del proceso de diagnóstico con la entrega del informe con nuevo grado de cumplimiento y acciones recomendadas, el certificado de validez y el distintivo actualizados. Responsable: SEGITTUR. Plazo: 15 días.

Si no se cumplen los plazos de entrega de cuestionarios y documentación por parte del destino o de las subsanaciones requeridas, SEGITTUR tendrá la capacidad de cerrar el la actualización del diagnóstico con la información con la que cuente a la finalización del período dado.

**Documentos / Herramientas de trabajo:** Sistema de Gestión de Diagnósticos (municipios) o cuestionarios por ejes (mancomunidades/comarcas) y formulario de caracterización. Listado de indicadores a actualizar junto con sus evidencias.

### Entregables:

- DESTINO: Actualización del SGDTI o de los cuestionarios cumplimentados junto con toda la documentación solicitada en los mismos. Actualización del formulario de caracterización y de la ficha web de Destinos Inteligentes
- SEGITTUR: Informe diagnóstico con caracterización, grado de cumplimiento de los requisitos DTI por ejes y total, recomendaciones y plantilla de plan de acción. Distintivo personalizado con su manual de uso y certificado de validez.

**Coste:** Esta fase tiene coste económico para los destinos internacionales.

**Posibles acciones de comunicación:** Acto público de presentación del informe actualizado de diagnóstico. Acto de entrega del distintivo actualizado. Nota de prensa junto con comunicación en redes sociales. Noticia con la entrega del informe y/o entrega del distintivo.

**Correspondencia con el nivel de la Red DTI:** Nivel III o IV según grado de cumplimiento obtenido.



[www.destinosinteligentes.es](http://www.destinosinteligentes.es)



**Destino Turístico  
Inteligente**



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE INDUSTRIA  
Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE TURISMO



**SEGITTUR**  
turismo e innovación