

PUERTO DE LA CRUZ, DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE DESDE LA COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA

Dimple Melwani, Concejala de Turismo, Ayuntamiento de Puerto de la Cruz.

Resumen:

A través del proyecto “Puerto de la Cruz: Destino Turístico Inteligente”, financiado por Red.es, el Ayuntamiento de Puerto de la Cruz pretende avanzar en la transformación de la ciudad en un Destino Turístico Inteligente. La propuesta, impulsada por el Área de Turismo, con una financiación cercana a los 900 mil euros, ha contado con el asesoramiento técnico de la empresa consultora canaria especializada Innovaris S.L. Se trata, por un lado, de desarrollar un sistema gestor de inteligencia turística que permita la integración de datos, su posterior análisis y la puesta a disposición de datos abiertos. Por otro lado, se busca la adaptación de Puerto de la Cruz a la Economía Digital, desarrollada en los tres elementos principales que configuran el destino turístico: oferta, demanda y gestión del destino. Para ello, se ha planificado el desarrollo de cuatro actuaciones, Sistema de Inteligencia Turística, Señalización Inteligente, Park Expert y Geolocalización y Virtualización, con los objetivos de realizar la transformación de la ciudad en Destino Turístico Inteligente, mejorar la eficiencia energética y reducción de la huella de carbono o fomentar la interoperabilidad con distintas administraciones y agentes y acceso universal a datos. Todo ello basado en el impulso de las métricas, con indicadores claros y eficientes, y con un uso intensivo de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC). El desarrollo, planificación y ejecución del proyecto cuenta con la colaboración público-privada como enfoque principal y necesario para el éxito del mismo.

Palabras clave: Destino Turístico Inteligente, Smart Destination, Inteligencia Turística, Economía Digital, Colaboración Público-Privada, Innovación, Tecnología, Accesibilidad Universal, Sostenibilidad, Sistema de Información Inteligente

Introducción / Antecedentes

El Ayuntamiento de Puerto de la Cruz, a través del proyecto “PUERTO DE LA CRUZ: DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE” que ha obtenido financiación mediante la *convocatoria de Ayudas para el Desarrollo del Plan Nacional de Territorios Inteligentes de la Agenda Digital para España Destinos Turísticos Inteligentes* de Red.es¹, trabaja con el objetivo principal de proporcionar una visión integral del destino turístico, que incluye la visión de Destino Turístico Inteligente (DTI) desde sus cuatro ejes de actuación, innovación, tecnología, accesibilidad y sostenibilidad.

El proyecto, que supone un refuerzo al desarrollo del DTI Puerto de la Cruz, a nivel de la aplicación de nuevas tecnologías e innovación en la gestión turística, con una financiación de casi 900 mil euros y ha contado con el asesoramiento técnico de la consultora especializada Innovaris S.L., expertos en turismo.

Inteligencia turística

Las actuaciones propuestas incluyen, de forma directa, el impulso a métricas sobre la satisfacción de los visitantes de la ciudad, mediante el desarrollo de un Sistema de Inteligencia Turística. Este sistema permitirá la utilización de contenidos y metodología por otras entidades, buscando la interoperabilidad con otras administraciones y agentes, así como, promover el acceso transparente y universal a datos públicos de los servicios relacionados con el sector turístico por parte de ciudadanos, visitantes, profesionales y empresas.

Se trata, además, de implementar acciones de gestión inteligentes en el ámbito del estacionamiento urbano de vehículos, con una repercusión importante en beneficio de visitantes y ciudadanos residentes. Así mismo, se desarrollará un sistema de señalética turística inteligente que, a través de tecnología innovadora, transformará la forma de comunicación y transmisión de la información tanto a visitantes como residentes en la ciudad.

- Transformación de la ciudad en Destino Turístico Inteligente

Con el objetivo de avanzar en la transformación de la ciudad en un Destino Turístico Inteligente, se trata de desarrollar un sistema gestor de inteligencia turística que permita la integración de datos, su posterior análisis y la puesta a disposición de datos abiertos. Por otro lado, se busca la adaptación de Puerto de la Cruz a la Economía Digital, desarrollada en los tres elementos principales que configuran el destino turístico: oferta, demanda y gestión del destino:

- Oferta: llevar a cabo la adaptación de la oferta turística al mercado digital, potenciando su geolocalización y posicionamiento online (tanto para la oferta privada empresarial, como para los recursos turísticos de interés). Asimismo, mejora de la señalización en destino y desarrollo de un sistema de aparcamiento eficiente.
- Demanda: poner a disposición de los visitantes información relevante y actualizada sobre el destino.
- Gestión del destino: llevar a cabo métricas que permitan estudiar la capacidad de carga del destino, la integración de información sobre el destino turístico y su demanda, así como su análisis.

Para ello, se integra la planificación y compromiso con el desarrollo de un DTI por parte del ente municipal y las entidades asociadas (Consortio de Rehabilitación del Puerto de la Cruz), a través de los planes de gestión del destino, asimilados al Plan de Acción y el Plan Director necesarios para el desarrollo de un DTI según específica SEGITTUR en su Libro Blanco.

En este sentido, existe un alto grado de relación entre el proyecto presentado y los ejes de desarrollo de un Destino Turístico Inteligente, definidos en torno a la *Norma UNE 178501:2016 Sistema de gestión de los destinos turísticos inteligentes*: Innovación, Tecnología, Accesibilidad Universal y Sostenibilidad.

La iniciativa impacta en un grado mayor en el fomento de los ejes de Innovación y Tecnología, realizando aportaciones también a la Sostenibilidad y Accesibilidad. A este respecto, es importante señalar que la Sostenibilidad, además de estar integrada en la planificación del municipio a nivel turístico, urbanístico, territorial y ambiental, a través de planes como el *Plan de Rehabilitación de las infraestructuras turísticas (PRIT)* o el *Plan de Modernización, Mejora e Incremento de la Competitividad de Puerto de la Cruz (PMM)*, se desarrolla actualmente mediante diferentes proyectos municipales.

- Mejora de la eficiencia energética y reducción de la huella de carbono

La iniciativa incluye la reducción de huella de carbono, gracias a la actuación denominada Park Expert, que permitirá reducir la emisión de CO2 proveniente del tráfico en ciudad, al proponer un sistema eficiente en la búsqueda de aparcamiento en la ciudad. El sistema propuesto tiene como una de sus ventajas principales, frente a otras soluciones basadas en sensores de aparcamiento individuales: el coste de instalación. Este método minimiza la huella de carbono de la instalación, ya que no necesita de maquinaria de construcción para su instalación.

- Fomento de la interoperabilidad con distintas administraciones y agentes y acceso universal a datos

El sistema paraguas que hará posible el acceso a los datos abiertos y la interoperabilidad con las distintas administraciones es el Sistema Turístico Inteligente Puerto de la Cruz. El desarrollo de un Sistema de Inteligencia Turística fomenta el uso de datos abiertos y la reutilización de la información del sector público (RISP). En este caso, el Sistema Turístico Inteligente Puerto de la Cruz cuenta entre sus objetivos con difundir la información turística útil, con un enfoque Open Data y propiciar la reutilización de aplicaciones, de la infraestructura de sensores y redes y la conexión entre plataformas ya existentes.

- Uso intensivo de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC).

La iniciativa presenta un uso intensivo de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), respetando el principio de neutralidad tecnológica y desarrollando actuaciones como el desarrollo e implantación de políticas de apertura y reutilización de datos públicos que ayuden a la generación de nuevos servicios o el enriquecimiento de los ya existentes, la implantación de sistemas de gestión, sensorización y tratamiento de la información que permitan una mayor eficiencia en la prestación de los servicios públicos, particularmente de aquellos servicios que permitan mejorar elementos clave de la ciudad y tengan impacto directo en el ciudadano y el visitante (movilidad, seguridad, etc.) o la dotación

de infraestructuras y elementos tecnológicos necesarios para construir o mejorar servicios públicos de valor para el ciudadano y el visitante.

Actuaciones

Para la consecución de los objetivos marcados, se ha planificado cuatro actuaciones concretas e interconectadas que dotarán al municipio de los elementos que le permitan convertirse en un destino turístico inteligente. Estas actuaciones contarán con el eje central del Sistema de Inteligencia Turística, basado en dos enfoques: imagen del destino y comportamiento del turista.



Figura 1. Esquema de la Iniciativa.

1. Sistema de Inteligencia Turística Municipal

El Sistema Turístico Inteligente Puerto de la Cruz, tiene como objetivo fundamental proporcionar una visión integrada de la ciudad como destino turístico, de forma que su desarrollo y evolución contribuyan a posicionar al Puerto de la Cruz como el primer destino turístico inteligente de Canarias, ayudando a integrar los sistemas de datos estructurados y no estructurados que atienden las necesidades de los destinos turísticos (movilidad, sostenibilidad, comercialización, eficiencia energética...) en un sistema único transversal del municipio constituyéndolo como un auténtico destino turístico inteligente.

2. Sistema de Información y Señalización Turística Inteligente

El destino cuenta con la señalización turística, elemento de anclaje al territorio e icono mundial de la información, reconocida por cualquier turista y sobre la que el destino tiene una capacidad de control directa. Una señalización turística adecuada es un elemento prioritario en la ordenación del sistema turístico de un destino, tanto para la puesta en valor e incorporación del consumo de los recursos que integran su patrimonio turístico, como para mejorar los flujos de interconexión de sus zonas turísticas. Para ello resulta fundamental que la señalización turística pueda satisfacer los requerimientos y expectativas de los turistas y visitantes, proporcionándoles una orientación e información clara.

Se incorporarán nuevas tecnologías en sus señales para ofrecer información de buena calidad al turista digital, siendo esta información gestionada por el propio municipio. Para ello, se conectarán los soportes físicos de señalización informativa con los smartphones de los turistas utilizando las últimas tecnologías disponibles, especialmente beacons (aplicación de Internet de las Cosas IoT utilizando tecnología Bluetooth).

La información obtenida a través de este sistema de señalización inteligente generará datos acerca del comportamiento de los turistas en el territorio, que proporcionará conocimiento al destino permitiendo con ello la orientación de sus políticas de gestión para asegurar su sostenibilidad a largo plazo.

3. Park Expert

Se trata de implementar un sistema capaz de ofrecer una estimación de la densidad de aparcamiento basándose únicamente en la imagen proporcionada por una cámara de exteriores. El sistema estará basado en redes neuronales convolucionales (CNN) y será robusto frente a condiciones de iluminación, diferentes escenarios y parámetros del dispositivo de captura de imagen.

Para ello, se desplegará una infraestructura suficientemente extensa como para ofrecer un valor añadido considerable. Por otro lado, será desarrollado un sistema escalable y capaz de integrarse con los motores de Big Data y de análisis de datos heterogéneos que existan actualmente y/o de los que se disponga en un futuro.

4. Puerto de la Cruz Geolocalizado y Virtualizado. Consultoría tecnológica especializada.

El objetivo fundamental de la actuación es la Transformación Digital de las Pymes de Puerto de la Cruz. Con este proyecto, se Geolocalizará el tejido empresarial y comercial (Pymes) de 3000 empresas, contribuyendo a la dinamización del tejido empresarial local y ayudando a las pequeñas y medianas empresas a posicionarse en un complejo futuro digital y a sus potenciales clientes y visitantes, a localizar fácilmente sus empresas y productos a través de las aplicaciones de búsqueda, navegación y geolocalización más usadas y populares del Mundo.

Metodología

La Norma UNE 178501:2016 *Sistema de gestión de los destinos turísticos inteligentes*, contempla cuatro ejes que han de estar interrelacionados en el DTI y todos influyen los unos en los otros. Se entienden como ejes conectados entre sí y que deben ser aplicados de forma transversal en la gestión del destino. Así, la tecnología utilizada en el destino ha de propiciar que sea accesible para todos y la sostenibilidad tiene que tener en cuenta la innovación y los avances tecnológicos, por ejemplo, en la gestión eficiente de recursos. Concretamente:

- Innovación

Planteamientos innovadores internos de gestión y externos que se traduzcan en mejoras significativas orientadas a las actividades involucradas antes, durante y después de la estancia en el Destino Turístico Inteligente, a través de la implantación de herramientas de gestión de la innovación siendo la inteligencia competitiva una de ellas.

- Tecnología

Mediante la incorporación de tecnologías (de la información, de la comunicación, de mejora energética, etc.) y de la vigilancia tecnológica que permita el uso y la aplicación de datos y contenidos sobre mercados, clientes y productos se persigue un aumento de la eficacia y eficiencia de los procesos y servicios del DTI.

- Accesibilidad Universal

La accesibilidad universal y del diseño universal como una forma de aportar valor a todas las iniciativas desarrolladas por las partes interesadas en el DTI, tomando como partida las estrategias de la concienciación, formación y participación, con criterios de transversalidad y fundamentados en la diversidad humana y la igualdad de oportunidades. Se extiende a toda la cadena de valor del turismo: edificios, servicios, formación del personal, transporte, entornos, accesos web, entre otros.

- Sostenibilidad

La sostenibilidad contempla la gestión racional y eficiente de los recursos (vector medioambiental), la calidad de vida de turistas y residentes (sociocultural) y la competitividad empresarial ligada al vector económico.

Modelo de ciudad desde la colaboración público-privada

El proyecto “Puerto de la Cruz: Destino Turístico Inteligente” ayudará a desarrollar un modelo de ciudad más eficiente, permitiendo trabajar en el establecimiento de modelos y actividades que fomenten la mejora de la eficiencia energética y la reducción de la huella de carbono asociada a la actividad turística en el Puerto de la Cruz, haciendo del municipio un lugar más eficiente e inteligente.

Se fundamenta, además, en el trabajo y esfuerzo realizados durante los últimos años, contando con la colaboración de múltiples actores sociales y económicos. El trabajo con el sistema empresarial ha sido constante, con múltiples reuniones y contactos en los que el sector ha tenido la oportunidad de conocer las actuaciones y aportar opiniones y feedback sobre las mismas. El papel del ámbito privado en el desarrollo de este proyecto es considerado imprescindible, toda vez que son las empresas las que deben participar, junto con la ciudadanía, en la configuración del modelo de turismo deseado. Desde un punto de vista operativo, la obtención de datos e información directa también precisa de una colaboración e implicación continua por parte de las empresas.

Notas al Final

¹Red.es, entidad pública empresarial adscrita al Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, a través de la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital, convoca estas ayudas, dotadas con un presupuesto de más de 84 millones de euros. Esta actuación, enmarcada en la estrategia de transformación digital que impulsa el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, está cofinanciada por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), dentro del Programa Operativo de Crecimiento Inteligente (POCInt).