



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE INDUSTRIA  
Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE TURISMO



SEGITTUR  
turismo e innovación

UNE  
Normalización  
Española

## NOTA DE PRENSA

# Nueva norma UNE para Empresas Turísticas Inteligentes (ETIs) impulsada por SEGITTUR

- Con las tres nuevas normas vinculadas con el turismo inteligente publicadas en 2023, ya son 11 las Normas UNE que conforman un marco de trabajo homogéneo para impulsar la digitalización de los destinos, con el impulso de SEGITTUR y la Secretaría de Estado de Turismo
- España es un referente de normalización turística y lidera a nivel internacional el desarrollo de estándares de turismo, contribuyendo a posicionar a nuestro país como un destino inteligente, en constante transformación, sostenible, de calidad y competitivo

Madrid, 18 de enero de 2024 – [SEGITTUR](#) y la [Asociación Española de Normalización, UNE](#), presentarán la nueva norma [UNE 178510:2023 Empresa Turística Inteligente \(ETI\). Requisitos y recomendaciones para su gestión y transformación](#) el próximo miércoles 24 de enero de 2024, en el marco de FITUR Know-How & Export.

Esta norma, impulsada por SEGITTUR y la Secretaría de Estado de Turismo, especifica los requisitos, recomendaciones e indicadores aplicables a la gestión, innovación, uso de tecnologías, accesibilidad y sostenibilidad de una empresa turística, para su transformación en Empresa Turística Inteligente (ETI). Es aplicable a todo tipo de empresas turísticas y servicios públicos vinculados con el turismo, independientemente del subsector en que se enmarque su actividad, de su tamaño, ubicación y naturaleza.

La norma ha sido elaborada en el Subcomité Técnico de Normalización CTN-UNE 178/SC5 Destinos Turísticos Inteligentes, presidido por SEGITTUR, donde han participado entre otros agentes, el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) junto a asociaciones turísticas, destinos, empresas y representantes de Comunidades Autónomas, que promoverán el desarrollo de proyectos piloto en sus territorios bajo un modelo de colaboración público-privada.

La Norma UNE 178510 está alineada con la Norma UNE 178501 *Sistema de gestión de los destinos turísticos inteligentes. Requisitos*, que marcó un hito significativo en el desarrollo de los Destinos Turísticos Inteligentes (DTI), estableciendo un sistema de gestión basado en los ejes de gobernanza, innovación, tecnología, accesibilidad y sostenibilidad. Un modelo de éxito que ahora se extiende del destino a la empresa turística, con el objetivo de conectar y generar sinergias entre ambos. Gracias a la Norma UNE 178510, la empresa dispone ahora de una herramienta sencilla que le acompaña en su conversión en empresa turística inteligente.

Por ello, la Norma UNE 178510 sigue los mismos cinco ejes que los DTI, destacando el valor del uso de los datos en la toma de decisiones, para impulsar la innovación, la eficiencia y la competitividad de la industria turística. El cumplimiento de los criterios fijados en esta norma promueve de forma activa la integración de las empresas en el ecosistema de los DTI, orientándolas en su transformación digital y sostenible.

### Nuevas normas para el turismo inteligente

Junto a la Norma UNE 178510, a lo largo de 2023 se han publicado otras dos normas vinculadas con el turismo inteligente.

La [Norma UNE 178509 Modelo de recogida, explotación y análisis de datos turísticos](#) establece la base para definir nuevos procesos de identificación, captura, almacenamiento, procesamiento, compartición e interoperabilidad de datos de turismo. La normalización de los datos turísticos internos y externos permitirá a los destinos hablar un mismo idioma y les ayudará a conocer y organizar mejor su oferta, a interactuar con los turistas y tomar mejores decisiones basadas



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE INDUSTRIA  
Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE TURISMO



SEGITTUR  
turismo e innovación



Normalización  
Española

en evidencias. Esta gestión del conocimiento y puesta a disposición de los datos dotará de valor a los productos y servicios turísticos, generando inteligencia competitiva y de negocio, permitiendo una mejor planificación y gestión del destino turístico.

La [Norma UNE 178511](#) *Guía para la aplicación del modelo de capas de la Plataforma Inteligente de Destino* sirve de referencia a los destinos turísticos para dirigir la adquisición de servicios TIC hacia una plataforma digital interoperable, abierta y compatible, en futuros evolutivos, con otros dominios de actuación relacionados con servicios de ciudad o territorio inteligente (gestión del agua, la energía, los residuos, la seguridad, etc.). Estos requisitos ponen el foco en un modelo de capas de una plataforma de destino inteligente que dote de interoperabilidad a la oferta de servicios públicos y privados al turista; y que permita a todos los agentes relacionarse con el turista de manera digital, inteligente y escalable.

### **España, líder en normalización turística**

La colaboración entre SEGITTUR y UNE viene amparada por un Protocolo general de actuación firmado por ambas instituciones para el fomento de la normalización en el sector turístico. Como resultado de dicha cooperación, ya son 11 las Normas UNE que conforman un marco de trabajo homogéneo, que impulsa la digitalización de los destinos, en ámbitos como la semántica, el hotel conectado, la creación de webs de destino o las aplicaciones para dispositivos móviles, por citar solo algunos.

Asentado el catálogo nacional, 2024 será un año clave para fomentar la implantación y uso de las normas a nivel nacional, pero sobre todo para promover su internacionalización en el Comité ISO/TC 228 Turismo y servicios relacionados, compuesto por más de cien países coordinados por España. Un reto liderado por SEGITTUR con el apoyo de UNE, que pretende extender el éxito del modelo DTI más allá de nuestras fronteras, reforzando el papel de España como referente mundial indiscutible en materia de innovación turística y fomentando la exportación de conocimiento, pero también de productos y servicios turísticos.

### **Sobre la Asociación Española de Normalización, UNE**

La Asociación Española de Normalización, UNE, es una organización global cuyo propósito es desarrollar normas técnicas o estándares que contribuyan al progreso compartido de la sociedad y a la creación de un mundo más seguro, sostenible y competitivo.

Las normas recogen el consenso del mercado sobre las mejores prácticas en aspectos clave para la competitividad de las organizaciones y para los intereses de toda la sociedad, siendo el resultado del diálogo y la colaboración conjunta de los sectores económicos y las Administraciones públicas.

Con la participación de más de 13.000 profesionales en sus mesas de trabajo, UNE es el representante español en los organismos de normalización internacionales (ISO e IEC), europeos (CEN-CENELEC y ETSI) y americanos (COPANT).

#### **Para más información:**

##### **Asociación Española de Normalización, UNE**

Gustavo Granero

##### **Comunicación**

Tel. 699 99 58 72

[ggranero@une.org](mailto:ggranero@une.org) [www.une.org](http://www.une.org)

##### **PROA Comunicación**

Julia Montoro

Tel. 686 85 45 54

[julia.montoro@proacomunicacion.es](mailto:julia.montoro@proacomunicacion.es)

##### **SEGITTUR**

Nuria Muñoz Pozo

##### **Gerente de Comunicación y Medios**

Dirección de Relaciones Institucionales

[nuria.munoz@segittur.es](mailto:nuria.munoz@segittur.es) [www.segittur.es](http://www.segittur.es)