

PLAN DIRECTOR TURÍSTICO DE

CIBERSEGURIDAD DE TENERIFE



TENERIFE SMART DESTINATION - INTRODUCCIÓN

La empresa pública SPET, Turismo de Tenerife, S.A. fue **creada en 1992** por el Cabildo Insular con el apoyo del empresariado turístico y de los ayuntamientos de la Isla.

Su **Estrategia Turística de Tenerife 2017-2020/30** que contó con la participación de más de **500 profesionales** de distintos sectores, aspira a avanzar en un **destino de calidad, competitivo** y mejor preparado para satisfacer a un turismo cada vez más experimentado. Un destino turístico **creativo, innovador y emprendedor**. Un destino más **cohesionado, equitativo y más sostenible**, que contribuya a mejorar la calidad de vida de los residentes.

<https://www.webtenerife.com/investigacion/informes-estudios/estrategia-planificacion/>





TDT: NUEVAS LÍNEAS DE TRABAJO

En 2019 Turismo de Tenerife pone el énfasis en los ejes de Transformación Digital y Sostenibilidad, en una clara apuesta por la Innovación en el destino turístico ante los retos mundiales.

Así, crea un departamento de **Innovación y Tecnologías de la Información (IT)** y amplía las competencias del Departamento de **Producto Turístico** para asumir el liderazgo de la estrategia de **Sostenibilidad**.

El primer objetivo de ambos departamentos es alinearse con **estándares reconocidos internacionalmente** para establecer una base de trabajo inicial: las metodologías DTI de SEGITTUR y BIOSPHERE del Instituto de Turismo Responsable.

LA CERTIFICACIÓN DTI

En el año 2020 la Isla de Tenerife alcanzó el distintivo de **Destino Turístico Inteligente**, tras superar el 80% de los requisitos establecidos por SEGITTUR, la Sociedad Española de Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas del Gobierno de España. Además de ser el **primer territorio insular** en obtenerlo, ha sido también el primero de los seis destinos certificados en España en renovar la distinción, en 2023.



LA CERTIFICACIÓN BIOSPHERE

En 2021, como fruto de su apuesta decidida por la sostenibilidad, el Cabildo de Tenerife recibió del Instituto de Turismo Responsable (ITR) la certificación de la isla como **Destino Biosphere**, lo que garantiza su **compromiso medioambiental, social, cultural y económico** en línea con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

Propósito estratégico

Liderar un modelo de turismo inteligente que permita a la Isla alcanzar en 2030 una posición competitiva diferencial

Modelo

Tenerife: de destino vacacional a **polo de conocimiento turístico**

Principios

- Sostenibilidad
- Alcance (bien común)
- Ética tecnológica

Palancas



Ejecución Fase I: 2023-25

Objetivos estratégicos:

0E1

Gobernanza

Lograr el **alineamiento de agentes** públicos y privados para que el proyecto tenga éxito.

0E3

Tecnología

Mejora y creación de **servicios y productos turísticos** a través de infraestructura y desarrollos de tecnológicos de vanguardia.

0E5

Accesibilidad

Establecer la base para ser un **destino inclusivo y accesible** (diversidad uncional y cognitiva, de género, edad y cultura...).

0E7

Cultura

Crear **nuevos modelos de relación** entre la cultura y los visitantes, donde el crecimiento mutuo esté por encima de transacciones y servicios.

0E2

Innovación

Puesta en marcha de un **ecosistema innovador turístico** para competir con eficacia.

0E4

Sostenibilidad

Hacer de la Isla un **ecosistema natural turístico**, a través un desarrollo sostenible del territorio que genere riqueza a las generaciones futuras.

0E6

Talento

Promover la formación en profesiones y habilidades estratégicas, fomentando y reteniendo **el talento científico, humanista y tech.**

0E8

Estilo Smart

Definición y ejecución bajo el paraguas de un **estilo Smart Tenerife** (diseño de proyectos, estética urbana y digital, valores...)

El presente Plan Director Turístico de Ciberseguridad de Tenerife es una de las líneas de trabajo del Objetivo Estratégico 3 (Tecnología).

ÍNDICE



01



Introducción

02



Propósito

03



Objetivos
estratégicos

04



Líneas de
Acción

05



Plan de
Acción

06



Equipo de
trabajo

07



Medición de
resultados

INTRODUCCIÓN

EN LOS ÚLTIMOS AÑOS TURISMO DE TENERIFE HA TRABAJADO EN SU ESTRATEGIA TECNOLÓGICA, INVIRTIENDO EN EL ANÁLISIS DE PROGRAMAS DE **MODERNIZACIÓN, DIGITALIZACIÓN E INNOVACIÓN**, CUIDANDO ESPECIALMENTE SU ALINEAMIENTO CON LA ESTRATEGIA EUROPEA Y NACIONAL.

Tenerife es el primer territorio insular certificado como **Destino Turístico Inteligente** por Segittur, y el primero también en disponer de un **Plan Director Turístico de Ciberseguridad** en el ámbito nacional.





PROPÓSITO

Apoyar a las empresas del sector turístico en todo lo relacionado con la ciberseguridad



EL PRINCIPAL OBJETIVO DE ESTE PDTCT ES **INCREMENTAR** EL NIVEL DE MADUREZ DIGITAL EN MATERIA DE CIBERSEGURIDAD DEL SECTOR TURÍSTICO DE LA ISLA

Turismo de Tenerife quiere ser el referente al que poder acudir para recibir ayuda, apoyo y asesoramiento. Mejorando así la competitividad y la diferenciación como destino turístico ciberseguro.





OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

SE HAN DEFINIDO **CINCO OBJETIVOS ESTRATÉGICOS** PARA ESTE PDTCT, QUE MARCARÁN LA INTERACCIÓN ENTRE LOS DIFERENTES ACTORES E INTERESADOS, CON UN AMBICIOSO PLAN DE TRABAJO, MEDIBLE, SOBRE EL SECTOR TURÍSTICO EN TENERIFE.



COLABORACIÓN - OE1

Establecer **canales de comunicación** oficiales y normalizados entre las personas y entidades participantes en el PDTCT, en aras de facilitar el intercambio de información y las sinergias entre ellas, tanto en la implantación del plan como en su desarrollo en el tiempo.



SOPORTE Y ASESORAMIENTO - OE2

Dar **asistencia y soporte** al sector turístico por medio de canales y bases de información oficiales que le ayuden a mejorar la madurez en ciberseguridad, ya sea en la implantación de nuevos proyectos o en la mejora de los actuales, para que cumplan con la normativas y estándares europeos.



FORMACIÓN - OE3

Desarrollar las líneas específicas del PDTCT referidas a la formación del personal turístico, de forma que el sector disponga de mayor conocimiento en el ámbito de la ciberseguridad. Mediante la implantación de colaboraciones y convenios entre entidades públicas que mejoren la especialización tecnológica en el sector y la retención del talento insular.



DIFUSIÓN - OE4

Realizar promoción de proyectos y eventos tecnológicos de referencia, así como comunicar los logros de las líneas de acción que se aborden.



MEDICIÓN - OE5

Vigilar la consecución de los objetivos estratégicos y el desarrollo de cada una de las líneas de acción planteadas. Para ello el PDTCT definirá indicadores específicos que certifiquen el incremento de la madurez en la ciberseguridad del destino y de las empresas del sector.



LÍNEAS DE ACCIÓN

Desarrollando cinco grupos de Líneas de Acción



EL ÁMBITO DE ACCIÓN DE ESTE PDTCT ES EL DE SERVIR DE SOPORTE AL SECTOR (MEDIANTE APOYO, ASESORAMIENTO Y CONCIENCIACIÓN), POR LO QUE **NO CUBRIRÁ EL COSTE DE LAS ACCIONES** QUE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS DESARROLLEN.



Pero sí las ayudará a acceder a las subvenciones en materia de ciberseguridad que ofrecen los principales organismos nacionales y europeos.

LAS LÍNEAS DE ACCIÓN PROPUESTAS DISEÑARÁN UN **PLAN DE TRABAJO** AMBICIOSO EN EL MARCO TEMPORAL.



Debido a la **gran variedad y amplitud de tipologías de negocios en el sector turístico**, aunque el asesoramiento se hará a todo el sector, se acometerá en la primera fase el acompañamiento específico focalizado en las empresas alojativas.

En los siguientes años se irán ampliando paulatinamente **las tipologías**, hasta cubrir todo el sector turístico de la Isla.

DISTINTIVO EMPRESA CIBERSEGURA

EL PLAN DIRECTOR TURÍSTICO DE CIBERSEGURIDAD DE TENERIFE MEDIRÁ LOS NIVELES DE IMPLANTACIÓN DE CADA UNA DE LAS LÍNEAS DE ACCIÓN, CÓMO ESTAS SON ACOGIDAS POR EL SECTOR Y SU IMPACTO EN ÉSTE PARA LA PROMOCIÓN INSULAR.

Estas tareas de monitorización y conocimiento del desempeño de las empresas del sector turístico en el mundo digital posibilitarán la obtención de un distintivo a aquellas comprometidas con la ciberseguridad en la gestión de datos del visitante y sus servicios digitales.

ESTE DISTINTIVO SERÁ GESTIONADO POR TURISMO DE TENERIFE:



Pretende ser un sello de calidad que otorgue valor ante el visitante a las empresas que ofrezcan servicios turísticos ciberseguros.



Promocionará activamente el sello mediante campañas en el destino y en los mercados de origen de turistas hacia la isla.



PLAN DE ACCIÓN

año

0

COLABORACIÓN, SOPORTE Y ASESORAMIENTO Y FORMACIÓN

23,5% de implantación | LA1, LA3, LA4 Y LA9 (4)

año

1

SOPORTE Y ASESORAMIENTO, FORMACIÓN Y DIFUSIÓN

(41,1%) Año 0 + Año 1 = **70,6%** de implantación | LA6, LA7, LA10, LA11, LA12, LA13, LA15, LA16 (8)

año

2

SOPORTE Y ASESORAMIENTO, FORMACIÓN Y DIFUSIÓN

(29,4%) Año 0 + Año 1 + Año 2 = **100%** de implantación | LA2, LA5, LA8, LA14 Y LA17

año

3

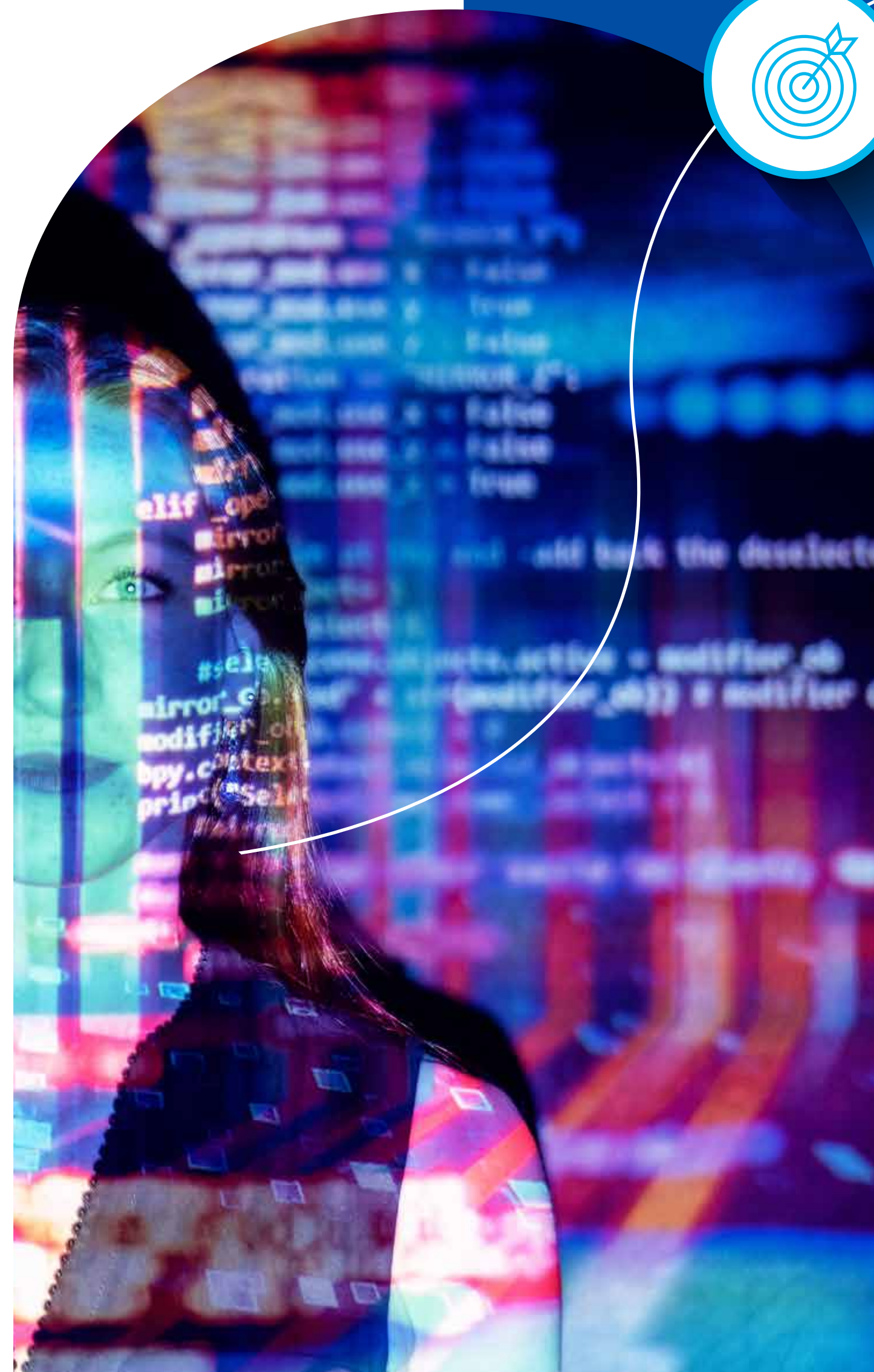
COLABORACIÓN, SOPORTE Y ASESORAMIENTO, FORMACIÓN, MEDICIÓN Y DIFUSIÓN

100% de implantación | Afianzar las 17 LA (5)

A man with glasses and a dark t-shirt is focused on his laptop in a dimly lit room. The room is filled with other people, some of whom are also working on laptops. The lighting is a mix of blue and purple, creating a professional and tech-oriented atmosphere. A white circular graphic element is overlaid on the right side of the image, containing a small red square.

EQUIPO DE TRABAJO

PARA ALCANZAR LOS
PROPÓSITOS Y OBJETIVOS
ESTRATÉGICOS
MARCADOS EN ESTE
PDTCT SE HACE
NECESARIA LA
**CONSTITUCIÓN DE UN
ÓRGANO DE GESTIÓN.**

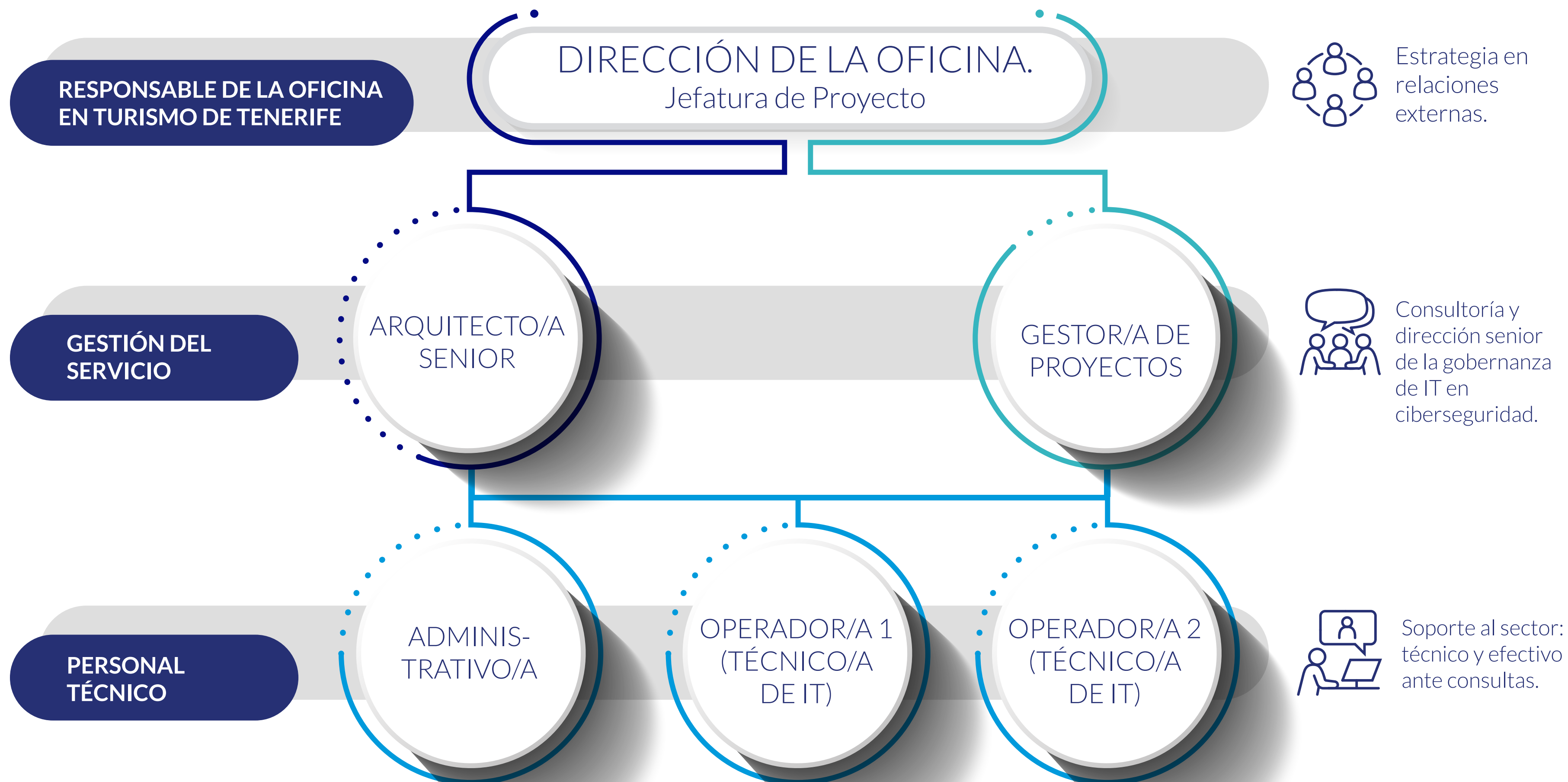


En este sentido este plan contempla la creación de una **Oficina Técnica de Ciberseguridad Turística** (en adelante la Oficina), que será el órgano director en todo el escenario de gobernanza de la ciberseguridad insular para el sector turístico.

Su gestión la llevará a cabo Turismo de Tenerife desde su área de IT, por su cercanía a las empresas del sector turístico.

EQUIPO DE TRABAJO

Equipo multidisciplinar con amplia experiencia en proyectos TIC y desarrollo de comités técnicos.



FUNCIONES:

Comunicación con las instituciones competentes en ciberseguridad y empresas turísticas.

Garantizar el alineamiento de todas las líneas de acción con el objetivo global.

Atender las consultas y solicitudes del sector sobre el objeto de este plan.

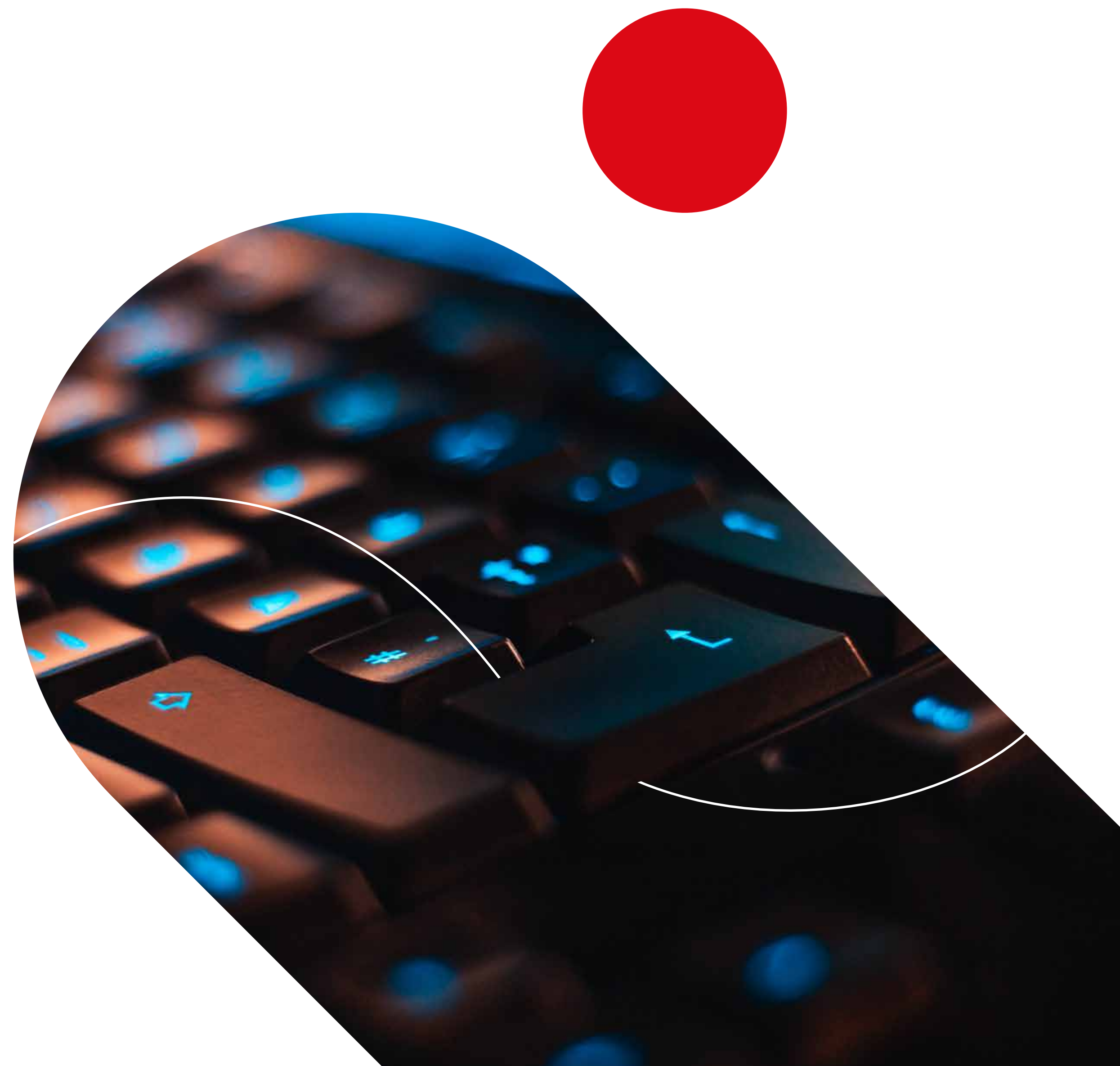
Mejorar las organizaciones en su día a día: atención de profesionales, buen uso de las TICs, gestión de llaveros, actualización de sistemas y aplicaciones, etc.



MEDICIÓN DE RESULTADOS

PARA CADA **OBJETIVO ESTRATÉGICO** EXISTIRÁN INDICADORES (KPI) QUE PERMITIRÁN **MONITORIZAR EL SECTOR** TURÍSTICO Y SU NIVEL DE MADUREZ EN EL MUNDO DIGITAL. ADEMÁS, PARA TENER MEDICIONES MÁS ESPECÍFICAS, CADA LÍNEA DE ACCIÓN DISPONDRÁ TAMBIÉN DE INDICADORES, RETORNO DE INVERSIÓN (ROI) Y ESFUERZO.

Tanto los indicadores de los **objetivos estratégicos** como de las **líneas de acción** estarán alineados con la estrategia para la mejora de la competitividad y la diferenciación de Tenerife.



- 1. N.º de **canales de comunicación** con los diferentes comités de seguridad, dirección, empresas del sector y foros de difusión a los que se incorpore el PDTCT.
- 2. Número de **encuestas de seguimiento y calidad** que se realicen en los diferentes ámbitos.
- 3. Medición continua de la **valoración del desempeño** del plan por parte de los comités.

- 1. Medición del **impacto en el sector** (por empresa, planes de formación, demandas de equipos de IT y colaboración con proveedores de tecnología especializados).
- 2. Valoración en las **encuestas** de satisfacción de los servicios y asesoramientos brindados.
- 3. **Nº de empresas** con las que se trabaja y a las que se da soporte.
- 4. **Nº de consultas** recibidas, atendidas, resueltas y tiempo de resolución.

- 1. **Número de programas formativos**, con las diferentes entidades de referencia.
- 2. **Número de participantes** en los programas ofrecidos.
- 3. Grado de **ejecución periódica** del programa de formación.
- 4. Grado de **satisfacción del sector** con las acciones de formación.

- 1. Impactos obtenidos en la difusión de las diferentes líneas de **acción del PDTCT**.
- 2. **Valor económico** de retorno de las comunicaciones realizadas.
- 3. Varianza en el **posicionamiento** percibido de Tenerife en relación con la ciberseguridad en los mercados turísticos de origen.

- 1. Resultado global de los indicadores de las diferentes **líneas de acción**.
- 2. Comparativa del **recuento de indicadores** entre periodos temporales.
- 3. **Grado de avance** de la estrategia establecida, tareas y su implementación.



PLAN DIRECTOR TURÍSTICO DE CIBERSEGURIDAD DE TENERIFE

¡HACIA EL LIDERAZGO EN LA SEGURIDAD DIGITAL!

