



# FUTURES



Plan Marco  
de Competitividad  
del Turismo  
Español  
1996-1999

# índice

6	1. INTRODUCCIÓN
	1.1 Antecedentes
	1.2 La Nueva Política Turística
14	2. FUTURES Coordinación
	2.1 Programa de Coordinación Nacional
	2.2 Programa de Coordinación Internacional
22	3. FUTURES Cooperación e Internacionalización
26	4. FUTURES Calidad
	4.1 Programa de Sistemas de Calidad
	4.2 Programa de Asesoramiento
	4.3 Programa de Modernización de Equipamientos
36	5. FUTURES Formación
	5.1 Programas Integrados de Formación
	5.2 Programa de Servicios de Formación a Empresas
46	6. FUTURES Tecnificación e Innovación
	6.1 Programa de Proyectos de Infraestructura Tecnológica
	6.2 Programa de Productos de Alto Contenido Tecnológico
	6.3 Programa de Proyectos de Tecnificación en Empresas
56	7. FUTURES Nuevos Productos
62	8. FUTURES Destinos Turísticos
	8.1 Programa de Destinos Turísticos
	8.2 Programa de Planes de Excelencia
68	9. FUTURES I+D
72	10. ANEXO

1

# Introducción

Antecedentes  
La Nueva Política Turística

## 1.1 Antecedentes

La actividad turística se ha convertido en un motor fundamental de la economía española. A su elevada aportación a la creación de renta, riqueza y empleo, y su carácter de sector equilibrador de la balanza de pagos, se une el hecho de generar importantes efectos dinamizadores —aun en épocas de crisis— en otros sectores económicos, debido a su carácter multisectorial y a no acusar las fuertes recesiones de otros sectores en los ciclos depresivos de la economía. Por otro lado, su desarrollo afecta a todas las regiones españolas: en mayor o menor medida, todas ellas contemplan el turismo como una de sus más interesantes vías de expansión económica, de generación de puestos de trabajo y de elemento estabilizador de la población en muchos casos. Se constituye, por tanto, el turismo en un importante medio de desarrollo económico y social y en un factor más para la cohesión y el crecimiento equilibrado de todo el territorio.

Mundialmente considerada, la demanda turística aumenta de forma continua. La Organización Mundial del Turismo (OMT) estima que dicha demanda, expresada en número de viajeros, se va a duplicar en 20 años, siendo la tasa de crecimiento prevista entre un 4 y un 5 por ciento anual, lo que convierte el turismo en uno de los pocos sectores con fuertes expectativas de crecimiento.

El turismo español debe lograr un desarrollo sostenible, siendo a la vez respetuoso con el entorno y económicamente rentable.

En este contexto, el sector turístico español debe afrontar el doble reto de lograr un desarrollo sostenible —que contribuya a mejorar la calidad de vida, desde el punto de vista social y económico, de todos aquéllos que habitan en los destinos turísticos— y que al tiempo sea respetuoso con el entorno. Este desarrollo deberá garantizar la rentabilidad económica y la buena gestión de los recursos, permitiendo un adecuado disfrute del ocio y un aumento de la satisfacción del turista, de modo que se mantenga y acentúe la posición de liderazgo que España tiene, incluso ante la progresiva competencia exterior.

En 1992 la Administración General del Estado y las Comunidades Autónomas diseñaron y pusieron en marcha el Plan Marco de Competitividad del Turismo Español, plan

FUTURES, cuyo objetivo era establecer las estrategias necesarias para que el turismo consolidara su posición como sector económico con una fuerte capacidad competitiva.

El plan FUTURES 1992-1995 inició una serie de programas de actuación estables, que han supuesto un cambio de orientación importante en el análisis, definición e instrumentación de la estrategia turística. Para la aplicación de esos programas se establecieron líneas de ayudas dirigidas a empresas e instituciones turísticas, buscando fomentar actuaciones tales como mejora de la calidad, formación de recursos humanos, fortalecimiento del tejido empresarial, aplicación de nuevas tecnologías al sector y desarrollo de nuevos productos.

El plan FUTURES 1992-1995 puso en marcha programas globales de actuación, dirigidos a destinos turísticos concretos, con un horizonte temporal de medio y largo plazo, basados en el principio de corresponsabilidad entre todos los agentes sociales y económicos.

Con el objeto de analizar la aplicación efectiva del plan FUTURES 1992-1995 a través de estos instrumentos de actuación se realizó un estudio riguroso con la finalidad tanto de medir el grado de consecución de los objetivos propuestos en cada una de las líneas de actuación, como de conocer con precisión la medida en la que éstas han propiciado la mejora de la competitividad del sector. Los resultados y conclusiones del estudio han contribuido sustancialmente a la definición de la nueva política turística y, en consecuencia, del plan FUTURES 1996-1999.

Dicho estudio ha revelado que el plan FUTURES 1992-1995:

- ▶ Ha contribuido de forma significativa a la mejora de la competitividad de la industria turística española.
- ▶ Ha impulsado la creación y difusión de un clima favorable a la calidad que ha provocado una identificación muy elevada entre el plan FUTURES y la calidad.
- ▶ Ha obtenido una elevada notoriedad, reflejada en el éxito de participación en todas las Comunidades Autónomas. En este sentido, el plan FUTURES se ha convertido en un referente para

FUTURES 1992-1995 ha mejorado la competitividad, ha alcanzado gran notoriedad, ha fortalecido la comunicación público/privado y ha impulsado la diversificación.

los agentes intervinientes del sector y se ha presentado como un ejemplo práctico de colaboración y coordinación entre las distintas Administraciones.

- ▶ Ha definido una estrategia que permite la puesta en marcha de instrumentos capaces de generar líneas de comunicación estables entre los agentes públicos y privados, absolutamente necesarias para el desarrollo sostenible del sector.
- ▶ Ha contribuido a la diversificación de la oferta española, mediante el apoyo a los nuevos productos, en especial en áreas de menor desarrollo turístico.

Los principales puntos débiles detectados en la aplicación del plan FUTURES 1992-1995 se deben a la dispersión y fragmentación en múltiples proyectos de las ayudas concedidas, lo que si bien contribuyó a su elevada notoriedad y expansión, dificultó el seguimiento de las acciones, hizo excesivamente costosa la gestión administrativa y disminuyó la rentabilidad global de los proyectos.

## 1.2 La Nueva Política Turística

Dentro del objetivo general de que el turismo contribuya al bienestar de la sociedad española, se considera que la política turística debe mantener en el momento actual su énfasis sobre la definición de un nuevo modelo, que asiente sus criterios de desarrollo en la mejora de la competitividad del sector, a través de una labor de coordinación, sensibilización y corresponsabilidad. Sin embargo, se hace necesario incidir en determinados principios rectores, que si bien han estado presentes en los últimos años, van a cobrar ahora una especial relevancia:

### La Nueva Política Turística



**Sostenibilidad**, fórmula inseparable de la competitividad, que manteniendo un desarrollo equilibrado, persiga el respeto al medio ambiente y recursos naturales, la potenciación de los elementos culturales, la eliminación de impactos sociales negativos y la rentabilidad de las empresas.

**Corresponsabilidad** de todos los agentes, Administraciones, empresas y sociedades receptoras, implicados en el desarrollo turístico.

**Concentración** de las actuaciones por productos o destinos turísticos, que permita una mayor rentabilidad y multiplique su efecto demostración.

**Integración** de las iniciativas empresariales en proyectos comunes con las distintas Administraciones para favorecer la cooperación y asociación y lograr así el objetivo de fortalecimiento del tejido empresarial.

Las Administraciones, dentro de su ámbito de actuación, tienen la responsabilidad de crear un entorno de competitividad favorable que impulse las actividades empresariales y facilite las inversiones turísticas y la modernización, incrementando el nivel de competencia del sector turístico español en el mercado internacional. Esta responsabilidad afecta tanto al ámbito de los servicios públicos —seguridad, sanidad...— como a los aspectos más ligados al patrimonio cultural y al mantenimiento y potenciación de los recursos naturales.

Pero además, existe la necesidad de fortalecer las ofertas turísticas alternativas, todavía con escasa presencia en los mercados, cuyo desarrollo puede impulsar la economía de algunas zonas menos favorecidas. Por tanto, es primordial el papel de las Administraciones Públicas, promoviendo la corresponsabilidad de todos los agentes en la definición y determinación de los conceptos de oferta turística de naturaleza y oferta turística cultural.

Es necesario  
potenciar  
ofertas  
turísticas  
alternativas  
sobre todo  
en zonas  
económicamente  
menos  
favorecidas.

Ahora bien, el esquema de reparto competencial que la Constitución establece, desarrollado en los diferentes Estatutos de Autonomía, determina papeles diferentes para la Administración General del Estado y las Administraciones de las Comunidades Autónomas.

La asunción por parte de las Comunidades Autónomas de las competencias de ordenación y promoción del turismo en el ámbito de sus respectivas regiones sitúa a Turespaña en una posición especialmente adecuada para abordar una labor de investigación y estudio de la situación, de los problemas actuales del sector, así como de las tendencias a corto, medio y largo plazo.

En este momento, y tras la aprobación del Plan Estratégico de la Secretaría General de Turismo, cuya puesta en marcha en 1994 ha supuesto un cambio de envergadura en su organización interna, Turespaña cuenta con una estructura que le permite dar un paso adelante en su forma de actuación tradicional. De este modo, no sólo apoyará la difusión y puesta en práctica de programas mediante subvenciones, sino que a través de la prestación directa de servicios, permitirá a los agentes del sector orientarse hacia esas líneas. La función atribuida a la Administración Turística del Estado de diseño y desarrollo de una estrategia nacional en materia de turismo, en

coordinación con las Comunidades Autónomas, hace recaer en Turespaña —elemento de confluencia de todo el sector— la promoción de proyectos piloto de actuación, que sirvan de guía para el sector.

Los planes que a continuación se exponen y que integran el plan FUTURES 1996-1999 prevén diferentes instrumentos de actuación, en los que la aportación de asistencia técnica directa al sector por parte de la Administración del Estado se constituye en un elemento claramente diferenciador frente a etapas anteriores. Respecto a los planes, hay que destacar su carácter marcadamente horizontal. Van dirigidos a incidir sobre aquellos aspectos de la actividad empresarial en los que se han detectado puntos débiles o a fomentar la incorporación del sector a las nuevas tendencias que los cambios en los mercados exigen.

FUTURES 1996-1999 se compone de planes de carácter horizontal e introduce la asistencia técnica directa al sector por Turespaña.

Cada uno de esos planes, individual o conjuntamente, pueden ser aplicados a cada uno de los subsectores de la actividad turística, bien de forma genérica, bien por productos o destinos. De este modo, de los planes de Coordinación, Calidad, Tecnificación e Innovación, y Formación se pueden beneficiar por igual agencias de viajes, hoteles, balnearios, cámpings y casas rurales. Cada uno de los planes o todos juntos pueden incidir sobre cada uno de esos sectores, en un ámbito nacional o por destinos o zonas determinadas. Es decir, las posibilidades de aplicación que ofrecen son flexibles y se determinarán con arreglo a las necesidades detectadas conjuntamente por las Administraciones Públicas y el sector empresarial involucrado.

Los convenios para el desarrollo de proyectos, previstos en los planes, tienen como objetivo lograr la asociación de todos los agentes, concentrando los esfuerzos individuales en metas comunes. Como ya se ha señalado, la corresponsabilidad de todas las partes involucradas en la actividad turística, la concentración de esfuerzos en destinos y productos y el apoyo prioritario a iniciativas empresariales de carácter integrador constituyen principios rectores de aplicación de todos los Planes. Si bien se tiene en cuenta la necesidad de analizar esta prioridad, dando entrada —para determinados programas que por su naturaleza así lo requieren a las empresas, a título individual, como potenciales beneficiarios.

# Plan FUTURES 1996-1999

## Planes y objetivos

### FUTURES Coordinación

Profundización en la coordinación entre las Administraciones Públicas y con el sector privado.

### FUTURES Cooperación e Internacionalización

Cooperación con los países en desarrollo y apoyo a la internacionalización de las empresas turísticas españolas.

### FUTURES Calidad

Mejora de la calidad del producto y servicio turístico español.

### FUTURES Formación

Mejora de la cualificación y especialización del capital humano de la industria turística.

### FUTURES Tecnificación e Innovación

Mejora de la capacidad tecnológica y de innovación de las empresas del sector turístico.

### FUTURES Nuevos Productos

Profundización en la diversificación y desestacionalización de la oferta turística.

### FUTURES Destinos Turísticos

Impulso a la confluencia de actuaciones públicas y privadas para la mejora de la oferta turística de los destinos.

### FUTURES I+D

Profundización del conocimiento riguroso del sector y difusión de los resultados.

2

# FUTURES Coordinación

Coordinación Nacional  
Coordinación Internacional

La coordinación y los esquemas de participación son hoy comunes a todas las áreas de actividad en las sociedades modernas de nuestro entorno. Existe un elemento diferencial que determina su singular importancia en el campo del turismo: éste constituye una actividad económica compleja debido a la enorme diversidad y multiplicidad de productos y servicios que conforman la realidad turística. A ello hay que añadir el hecho de que dichos productos y servicios, heterogéneos y múltiples, son prestados por una amplia diversidad de agentes, tanto de carácter público como privado.

El turismo es una actividad económica compleja con multiplicidad de servicios prestados por una gran diversidad de agentes públicos y privados.

Es esencial tener presente que el impacto final y global del conjunto de las infraestructuras, los servicios y los productos que percibe el turista es el que determina la imagen que éste se hace del destino y, por tanto, su nivel de satisfacción. La calidad y competitividad de nuestros destinos turísticos dependen en gran medida del funcionamiento armónico de todo ese conjunto heterogéneo y múltiple.

Este marco complejo exige continuar profundizando en la coordinación tanto de las Administraciones Públicas entre sí —horizontal y verticalmente— como de éstas con los agentes del sector privado.

El plan FUTURES Coordinación lo forman diversos programas que se adecuan a las distintas tipologías de agentes con los que es preciso intensificar las vías de colaboración.

## **2.1 Programa de Coordinación Nacional**

El objetivo de este Programa es lograr un funcionamiento activo y dinámico de los tres órganos de coordinación nacional: Comisión Interministerial de Turismo, Conferencia Sectorial de Turismo y Consejo Promotor de Turismo, de modo que su operatividad sea óptima, respondiendo a los problemas y los retos que tiene planteados el sector turístico.

La mejora de la calidad social y económica de las zonas turísticas —paralela al incremento de la satisfacción de los turistas— requiere la coordinación de las actuaciones de todos los agentes que inciden sobre la realidad de los destinos o que se sitúan dentro del marco de actuación de las empresas.

Los organismos e instituciones a través de los cuales se materializa la estrategia de coordinación abarcan desde la propia Administración General del Estado hasta el sector turístico privado, pasando por la cooperación con las Comunidades Autónomas y con las Administraciones Locales.

El ámbito de la coordinación en el seno de la Administración General del Estado se ha abordado mediante un instrumento concreto de interrelación, la Comisión Interministerial de Turismo, formada por los representantes de los distintos Departamentos que ejercen competencias y llevan a cabo actuaciones que afectan de manera directa o indirecta al sector turístico.

El marco de actuación de las empresas turísticas está definido en gran medida desde otras unidades de la Administración estatal. Turespaña debe transmitir y hacer patente a la Administración General del Estado las necesidades e intereses turísticos, de manera que en la actuación de los diversos Departamentos se tenga en cuenta las repercusiones para el sector, propiciando la optimización de recursos y la priorización de inversiones.

La importancia económica y social de la actividad turística en la economía española requiere de un esfuerzo conjunto por trasladar la sensibilidad del sector y la dimensión turística a las

demás políticas y estrategias, por lo que, con esta finalidad, se creó la Comisión Interministerial de Turismo.

El plano de la comunicación y la cooperación entre la Administración Turística del Estado y las Administraciones Turísticas de las Comunidades Autónomas es básico, dada la distribución competencial que la Constitución establece. Esta colaboración tiene su máxima expresión en la Conferencia Sectorial de Turismo.

La coordinación se efectúa a todos los niveles, tanto entre Administraciones como con los agentes privados.

Este Programa no sólo se centra en reforzar la colaboración y la cooperación interadministrativa, sino que también pretende consolidar la coordinación entre el sector público y el sector privado, a la vez que fomenta la participación de las empresas en las iniciativas públicas. El medio para conseguir ese objetivo es la creación de estructuras participativas que, haciendo confluir todos los intereses en juego, permitan el diseño de estrategias y acciones globales.

El Consejo Promotor de Turismo, ha venido así a cerrar el círculo de la coordinación entre todos los agentes y partícipes del desarrollo turístico, al incorporar como miembros a la Administración Local y al sector turístico privado, a través de las principales organizaciones que los representan.

#### **Instrumentos de aplicación:**

- Impulso del eficaz funcionamiento de la Comisión Interministerial de Turismo a través de los Grupos de Trabajo creados en función de las necesidades y retos planteados.
- Dinamización de la Conferencia Sectorial de Turismo a través de su órgano de apoyo técnico, la Mesa de Directores Generales de Turismo. Nuevamente aquí opera el mismo esquema que en el caso anterior, consistente en estructurar en dos niveles diferentes los órganos de coordinación creados, con el fin de dotarlos de mayor eficacia y actividad.

Además de estos órganos institucionales, la cooperación entre las Administraciones de las Comunidades Autónomas y la Estatal se desarrollará de forma continua, a medida que la puesta en marcha de cualquiera de los programas de FUTURES 1996-1999

requiera la definición de prioridades, la firma de convenios de colaboración y su desarrollo, el seguimiento de los proyectos y, en general, todas las fases de actuación conjunta que deberán integrar también a los demás agentes públicos y privados implicados en las iniciativas concretas.

## 2.2 Programa de Coordinación Internacional

El objetivo de este Programa es reforzar la presencia española en las organizaciones y organismos internacionales de cara a lograr una mayor influencia en el ámbito internacional, que permita la mejor defensa de los intereses reales y concretos del sector turístico empresarial.

El beneficio más inmediato es conseguir una sólida base de partida para favorecer la presencia de las empresas turísticas españolas en el exterior. Extender la implantación del modelo de desarrollo y del *know-how* turístico español es uno de los instrumentos más eficaces para abrir las puertas de los mercados con mayor potencial al sector empresarial, siendo al tiempo un proceso obligado para un país que ha alcanzado un liderazgo turístico que debe reforzar y afianzar en el contexto internacional.

Mejorar la internacionalización de las empresas exige reforzar la presencia de España en los organismos internacionales, extendiendo su modelo de desarrollo y difundiendo el *know-how* turístico.

El programa de Coordinación Internacional aparece estrechamente vinculado al plan de Cooperación e Internacionalización, orientándose también a la captación de financiación y a la difusión y aprovechamiento de oportunidades de negocio en beneficio de proyectos de inversión de las empresas y destinos turísticos españoles. Se trata de rentabilizar y maximizar la presencia y la contribución de España en los distintos organismos internacionales que operan en el campo del turismo.

Por otra parte, la Unión Europea (UE) destaca como el foro en el que debe ser más intensa la aplicación de los diversos instrumentos de actuación. Precisamente porque el mecanismo de vinculación con ella no puede ser una mera participación sino la integración y porque en este nivel se localizan las oportunidades de influencia, recursos financieros y proyección internacional más interesantes para el sector turístico privado español.

A todo lo anterior se une la posibilidad de que en el futuro la Unión Europea pueda tener una mayor capacidad para incidir en la propia estrategia turística definida e implantada en Europa, motivo por el cual la política turística española debe ser capaz de influir eficazmente a lo largo de este proceso.

Conseguir una mayor sensibilidad hacia los intereses turísticos en el conjunto de acciones que desarrolla la UE (redes de transportes y comunicaciones, medio ambiente, protección al consumidor, pymes o artesanía) y una mejor articulación entre los diferentes tipos de políticas, supone un escalón más dentro del objetivo de coordinación que contempla este Plan.

Junto a la Unión Europea existen otras organizaciones internacionales donde aplicar los instrumentos del Programa que a continuación se describen: desde la OMT, volcada en la cooperación turística y con sede en Madrid, hasta la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), que lleva a cabo actuaciones de investigación y análisis estadísticos de la realidad turística, pasando por otras instituciones como la Comisión Europea de Viajes (ETC), la Oficina de Turismo Social (BITS) y el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC).

### **Instrumentos de aplicación:**

- Difusión puntual de la información sobre oportunidades internacionales de negocio, financiación e inversión a las empresas turísticas españolas, en particular, aquéllas referidas a licitaciones y concursos de proyectos que se enmarcan en los distintos Programas Comunitarios susceptibles de aplicación al sector.
- Apoyo y asistencia técnica para el diseño y la defensa de proyectos españoles en los que participen empresas y destinos nacionales.
- Difusión de estudios y trabajos de investigación y prospectiva sobre el mercado turístico procedentes de organismos internacionales, tanto entre los planificadores públicos de las distintas Administraciones Turísticas como entre asociaciones y empresas del sector, al objeto de facilitar los procesos de toma de decisión en las estrategias empresariales y de planificación en las políticas públicas.
- Búsqueda de sistemas de cofinanciación internacional, especialmente comunitaria, para los restantes planes y programas incluidos en FUTURES 1996-1999, para encontrar un refuerzo recíproco entre las estrategias turísticas nacional y europea.

La UE es la institución donde se localizan las mayores oportunidades de influencia, financiación y proyección internacional para el turismo español.

■ Mediación entre los intereses del sector turístico español —llevando y defendiendo las inquietudes y propuestas empresariales, así como las de las Administraciones Turísticas de las Comunidades Autónomas— y las organizaciones internacionales en las que se debaten cuestiones turísticas. Por lo que se refiere a la UE es preciso llevar a cabo la tarea previa de intensificar el contacto, la comunicación y el debate entre Turespaña y las Comunidades Autónomas en su calidad de Administraciones con competencias transferidas en materia de turismo, así como con el sector turístico privado, a través de las organizaciones que lo representan. Ello con el objetivo de definir entre todos los intereses y las posturas más acordes con la consolidación de la competitividad del sector turístico español y articular un sistema idóneo de defensa e implementación de dichas posturas.

Además, este instrumento de aplicación operará no sólo en las unidades europeas específicamente dedicadas al turismo, sino también en todas aquéllas en las que se establezcan medidas o programas que puedan de algún modo configurar el marco de actuación de las empresas turísticas: área fiscal, de protección al consumidor, transporte, infraestructura, etcétera.

3

FUTURES

Cooperación e  
Internacionalización

responder a las múltiples demandas de cooperación en el área del turismo que Turespaña recibe por parte de la gran mayoría de los países en desarrollo —en particular de los iberoamericanos— y facilitar el aprovechamiento de las oportunidades de negocio y de internacionalización a las empresas turísticas españolas son los objetivos de este Plan.

Se constata un fuerte incremento en las solicitudes concretas a Turespaña de asistencia técnica y cooperación en el área de turismo por parte de los países en desarrollo. Ello se debe a que el sector turístico está jugando un papel clave en el crecimiento económico de numerosas zonas y países.

Además, el turismo es un sector intensivo en mano de obra, por lo que a diferencia de otras actividades, es capaz de conjugar con facilidad los aumentos en la producción con la creación de empleo. El turismo está demostrando también ser un factor de reequilibrio interterritorial de primer orden, pues la apuesta por este sector en zonas deprimidas está permitiendo su reflatamiento general.

La cooperación constituye una actividad previa y necesaria para posibilitar los procesos de expansión de las empresas turísticas en el exterior.

Desde la perspectiva de los intereses del sector turístico español, la cooperación constituye una actividad previa y necesaria para posibilitar los procesos de expansión de las empresas turísticas en el exterior, ya que en muchos casos es precisa una actividad de planificación y de desarrollo de infraestructuras, que haga atractiva la decisión empresarial de introducirse en un determinado mercado.

La cooperación internacional que realiza España se coordina y ejecuta a través de la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI), adscrita al Ministerio de Asuntos Exteriores, la cual, dependiendo del área en la que se concretan sus distintas actividades de cooperación, colabora con los Departamentos y organismos de la Administración especializados en dicho campo.

Dentro del esquema de funcionamiento descrito, mientras la AECl cuenta con los recursos humanos y financieros para el desarrollo de las actuaciones de cooperación, Turespaña puede aportar su conocimiento del mercado turístico internacional y de la potencialidad de los recursos turísticos de los países que solicitan cooperación y, por tanto, prestar su asesoramiento y asistencia técnica en todos los terrenos de la actividad turística. La asistencia técnica se podrá realizar bien de modo directo por Turespaña o bien —lo que será más común— a través de la colaboración de expertos y empresas de consultoría especializada. Las áreas más significativas y frecuentes en que opera la cooperación turística internacional van desde la planificación hasta la recuperación de patrimonio histórico para usos turísticos, pasando por el campo del *marketing* y la promoción, los proyectos de formación y la asistencia para el diseño del marco jurídico de actuación del sector.

La cooperación internacional puede llevarse a cabo bien de modo directo, bien a través de la colaboración de empresas especializadas.

#### Instrumentos de aplicación:

- Diseño y puesta en marcha de un convenio marco entre la AECl y Turespaña, que marque las líneas básicas de la colaboración entre ambos organismos para la definición, implementación y evaluación de las actuaciones de cooperación turística con otros países.
- Reactivación de los convenios bilaterales de cooperación en materia de turismo firmados por España —que en estos momentos ascienden a más de 40—, la mayoría de los cuales se ha suscrito con países de Iberoamérica.
- Difusión puntual de información sobre las necesidades de cooperación existentes a las empresas e instituciones con capacidad para participar en los proyectos.
- Turespaña realizará directamente, o mediante su participación en otros proyectos institucionales, nacionales o comunitarios, actuaciones dirigidas a facilitar las inversiones turísticas españolas en otros mercados —especialmente iberoamericanos— dados los especiales vínculos históricos y culturales y sus posibilidades de expansión turística.

Dichos proyectos incluirán la realización —en cooperación con las autoridades turísticas de los países afectados y demás instituciones que se considere conveniente, tales como el Instituto de Comercio Exterior (ICEX), Cámaras de Comercio y Comunidades Autónomas— de seminarios de inversionistas, encuentros y conferencias internacionales, publicaciones, etcétera.

■ Se establecerá también, de acuerdo con las disponibilidades presupuestarias en cada ejercicio, una línea de apoyo financiero a proyectos empresariales de internacionalización. Asimismo, se contemplará el apoyo a la participación en concursos internacionales de contratos de consultoría y asistencia.

Turespaña mantendrá informadas a las Comunidades Autónomas de las acciones que se desarrollen dentro de este Plan, pudiendo convenirse fórmulas para la cooperación técnica o económica en el desarrollo de estos proyectos.

4

# FUTURES Calidad

Sistemas de Calidad

Asesoramiento

Modernización de Equipamientos

Con la finalidad de conseguir una mayor adecuación entre los servicios prestados por las empresas turísticas y las necesidades y requerimientos de la demanda a la que se dirigen es imprescindible mejorar la calidad del producto y servicio turístico español.

Con este Plan se trata de dar respuesta a dos aspectos fundamentales de mejora de la calidad:

- La actuación sobre los factores inmateriales o intangibles de los procesos de producción de los servicios de las empresas turísticas.
- El apoyo a la inversión en la modernización de los elementos tangibles que sirven de base a la prestación de los servicios.

En este sentido, el plan de Calidad abarca tres líneas de actuación que se combinan de forma complementaria e integrada:

- ▶ Perfeccionamiento de los sistemas de gestión empresarial, mediante la auditoría de los procedimientos de producción y la aplicación de modernas técnicas gerenciales, fundamentadas en la calidad, con el fin último de incrementar la eficacia en la prestación de los servicios.
- ▶ Establecimiento, por las empresas turísticas, de sistemas de autorregulación basados en la aplicación voluntaria de estándares de calidad en el servicio, que permitan mediante la adopción de una marca su identificación, y constituyan un elemento básico de su estrategia de comercialización.
- ▶ Prestación de una atención especial a los factores tangibles que determinan la calidad del producto ofrecido por las empresas del sector; apoyando la adecuación y modernización de las instalaciones e infraestructuras de la empresa con incidencia directa, tanto en la gestión interna como en el servicio final que se ofrece.

Se prima como beneficiarios del Plan a las asociaciones de empresas o grupos empresariales que resulten de una asociación o fusión de empresas. En cualquier caso, se contempla también la participación de las empresas individualmente consideradas.

El plan de calidad abarca tres líneas de actuación complementarias: perfeccionamiento de los sistemas de gestión, sistemas voluntarios de regulación y modernización de instalaciones.

Los programas se desarrollarán mediante la colaboración con las Administraciones Turísticas Autonómicas y Locales a través del apoyo conjunto a los proyectos que se realicen al amparo de este Plan, participando tanto en su seguimiento técnico como en su financiación.

La intervención de Turespaña en la aplicación de los programas que a continuación se describen se basará principalmente en la prestación de los servicios precisos para la ejecución de los proyectos seleccionados.

#### 4.1 Programa de Sistemas de Calidad

Es objetivo de este Programa la definición y adopción voluntaria de estándares de calidad y de procedimientos de control de su cumplimiento, de forma que se lleve a cabo una autorregulación por parte del conjunto de establecimientos capaz de identificar una oferta global en un subsector turístico, tanto en el ámbito nacional como en el de un destino turístico concreto.

La implantación de sistemas de calidad deberá llevarse a cabo de forma integrada con otras acciones dirigidas a potenciar los factores de competitividad empresarial.

La implantación de sistemas de calidad deberá llevarse a cabo de forma integrada con otras acciones dirigidas a potenciar los factores de competitividad empresarial y, especialmente, las contempladas en los planes de Tecnificación e Innovación, Formación y en el programa de Modernización desarrollado dentro de este mismo Plan.

La aplicación de este Programa puede exigir como primer paso la realización de análisis globales en distintos subsectores sobre los procesos de gestión interna y de prestación de servicios, así como de interrelación entre empresas, con la finalidad de planificar acciones y elaborar propuestas de mejora. Dichos análisis y propuestas podrán completarse con el desarrollo de experiencias piloto de aplicación de los sistemas diseñados.

La aplicación de sistemas de calidad en destinos turísticos tendrá en cuenta especialmente su integración en otros planes de FUTURES 1996-1999, que se desarrollen en dichos destinos, como acción que complementa desde el ángulo empresarial las inversiones de los demás agentes públicos y privados en la mejora del entorno ambiental y la calidad del producto turístico global.

Estos sistemas incidirán de manera específica en:

- La realización de diagnósticos sobre satisfacción de la demanda.
- La definición de normas sobre los procedimientos y estándares finales de prestación de servicios.

- ▶ La implantación de sistemas voluntarios de gestión de la calidad y autorregulación de la marca de aseguramiento de la calidad.
- ▶ La definición y aplicación de estrategias de promoción y comercialización del producto identificado a través de dicha marca.

### **Instrumentos de aplicación:**

Para la correcta ejecución del Programa se considera precisa la existencia de un marco de actuación estable que corresponsabilice a las Administraciones Públicas participantes en cada proyecto y al conjunto del sector empresarial afectado por el mismo. Dicho marco se establecerá mediante la formalización de convenios específicos de colaboración entre las Administraciones del Estado, Autonómicas y Locales y la agrupación o asociación empresarial interesada.

En cuanto a los sistemas de calidad aplicados sobre el conjunto de un subsector empresarial turístico, se instrumentarán mediante convenios específicos de colaboración entre Turespaña y asociaciones empresariales de ámbito nacional.

Para la selección de los proyectos en los que Turespaña invertirá dentro de este Programa, se utilizará un procedimiento público que asegure la concurrencia e igualdad de oportunidades en el acceso a estos servicios.

La selección se realizará según parámetros objetivos, valorándose los siguientes elementos:

- La incidencia sobre productos turísticos maduros, que precisen reorientación, o nuevos en los que la adopción del sistema pueda contribuir de forma determinante a su expansión.
- La presentación de proyectos exclusivamente por asociaciones empresariales que ostenten una representación mayoritaria de las empresas turísticas de un determinado subsector nacional o del ámbito territorial de realización del proyecto. Se valorará el número de establecimientos y plazas turísticas comprometidas, así como la estratificación por categorías o tipologías de empresas afectadas, sus características en cuanto a organización, estructura y número de empleados, y

su capacidad para adoptar un sistema de gestión basado en la calidad.

- La complementariedad con la realización de otros planes de FUTURES 1996-1999 para el subsector o destino, especialmente en el ámbito de nuevos productos y destinos turísticos.
- La cofinanciación con el resto de Administraciones Turísticas.

Para el desarrollo de sistemas de calidad en destinos turísticos será imprescindible que el proyecto cuente con un informe favorable de la Comunidad Autónoma en cuyo ámbito territorial vaya a realizarse.

## 4.2 Programa de Asesoramiento

El presente Programa tiene como objetivo facilitar el acceso de las empresas turísticas a la aplicación de sistemas técnicos de calidad —auditorías, formación del personal, implantación de sistemas en empresas—, proporcionando asesoramiento individualizado, útil para la gestión empresarial, mediante la prestación de un servicio directo.

Se trata de obtener mediante la optimización de los costes, de los tiempos de ejecución de las tareas, la motivación del personal, y su implicación en las estrategias de la empresa la realización de una atención al cliente más eficaz y personalizada, y un aumento de la rentabilidad de la firma.

La adecuación de los servicios ofrecidos por las empresas turísticas a los requerimientos de la demanda a quien pretende dirigirse exige la realización de diagnósticos individualizados y la aplicación de programas específicos de mejora continua.

A través de la auditoría de los procedimientos internos de trabajo y procesos de relación con el entorno, se obtiene la base para aplicar modernas herramientas de dirección de la empresa, basadas en la calidad.

La sensibilización y formación del personal, desde la dirección hasta el personal de base, en la importancia de la calidad del servicio y la orientación hacia una cultura más participativa e innovadora, representan los elementos básicos para el éxito de estos sistemas.

### Instrumentos de aplicación:

El programa de Asesoramiento es una acción dirigida a la prestación de servicios en materia de calidad a las empresas turísticas que los soliciten.

Por tanto, este Programa contempla como beneficiario a cualquier empresa turística, considerada individualmente. No obstante, la garantía de éxito en la aplicación de las medidas que se diseñan hará conveniente el requerir determinados parámetros a las empresas solicitantes que aseguren su voluntad y capacidad para asumir los resultados de los diagnósticos que se efectúen y la implantación de la calidad total en su estrategia de negocio.

La adecuación de los servicios ofrecidos por la empresa a los requerimientos de la demanda exige la realización de diagnósticos especializados y la aplicación de programas de mejora continua.

Cuando la realización del proyecto afecte a empresas cuya actividad abarque el territorio de más de una Comunidad Autónoma, Turespaña mantendrá informadas a las Comunidades Autónomas al respecto.

En los demás casos, las Comunidades Autónomas y Turespaña podrán establecer convenios bilaterales con el fin de determinar fórmulas de colaboración para la prestación de los servicios y los términos de su cofinanciación.

En la selección de las empresas beneficiarias será imprescindible que el proyecto cuente con el informe favorable de la Comunidad Autónoma en cuyo ámbito territorial vaya a realizarse.

En este sentido, se asegurará la concurrencia y publicidad en el acceso a los servicios que se presten en aplicación de este programa, ofertando cada año aquéllos que Turespaña, en colaboración con las Comunidades Autónomas, haya establecido; y seleccionando, conforme a los parámetros que se determinan, las empresas que en función de las disponibilidades presupuestarias podrán recibir el servicio solicitado.

Para ello, se tendrán en cuenta como criterios de selección los siguientes:

- Las características en cuanto a organización, estructura, dirección y personal de la empresa y su capacidad para definir y aplicar un sistema de gestión de calidad total.
- La existencia de un responsable de la calidad, designado por la empresa.
- La implantación territorial de la empresa, su ámbito de influencia y cifra de negocio.
- La capacidad de efecto demostración del proyecto presentado.
- La dinámica de la empresa, disposición a la innovación y a la realización de inversiones en modernización, innovación y especialización.

Las empresas que se hayan beneficiado de la aplicación de este Programa, llevando a cabo con éxito el proyecto correspondiente, podrán distinguirse con la aplicación de un distintivo de implantación del Programa.

### 4.3 Programa de Modernización de Equipamientos

Con este Programa se pretende favorecer la inversión privada que tenga por objeto la modernización de los establecimientos turísticos, comprendiendo tanto la renovación de sus instalaciones, como de otros sistemas físicos que inciden sobre las prestaciones incluyendo el apoyo a la inversión en nuevos establecimientos turísticos que, por su singularidad o por representar un oferta novedosa, contribuyan al objetivo de diversificación del producto turístico.

La mejora de la calidad de los productos turísticos precisa de una adecuación de las instalaciones e infraestructura con que cuentan las empresas turísticas, bien para mantener y mejorar sus niveles de prestaciones y confort, bien para adecuarse a nuevos perfiles de demanda, diversificando la oferta y especializando los servicios.

Debe reconocerse como una de las carencias importantes de la industria turística española —que amenaza su rentabilidad presente y el mantenimiento futuro de las actuales cuotas de mercado— la obsolescencia de buena parte de la planta de alojamientos turísticos y, en consecuencia, la necesidad de su renovación y modernización.

Este Programa se contempla también desde la integración con el conjunto del plan de Calidad y con el resto de planes, especialmente los de Innovación Tecnológica y Nuevos Productos, en la medida en que se priorizará su utilización complementaria con éstos.

#### Instrumentos de aplicación:

La aplicación de este Programa exige disponer en los mercados financieros de fuentes de financiación para las empresas turísticas que les permitan acometer las importantes y necesarias inversiones en condiciones más ventajosas a las habituales. Para ello resulta necesario establecer instrumentos de cooperación entre Turespaña y las instituciones nacionales o comunitarias, responsables del crédito oficial, con el fin de procurar la apertura de líneas de crédito preferencial para estas inversiones.

La modernización de equipamientos es necesaria para optimizar la calidad de las instalaciones existentes y posibilitar la creación de nueva oferta de características singulares y novedosas.

Se propone la aplicación de procedimientos simplificadores que, a partir de la determinación de las condiciones requeridas a la inversión sujeta a posible financiación, dejen en manos de las entidades bancarias mediadoras la valoración económica financiera precisa para aprobar el crédito. De este modo, la autorización previa de la Administración Turística sólo sería precisa en supuestos excepcionales o en el caso de que viniese a subvencionar de forma específica la línea de crédito de que se trate.

Turespaña informará a las Comunidades Autónomas de los convenios suscritos con las entidades financieras al amparo de este Programa.

Las Comunidades Autónomas colaborarán con las entidades financieras que hayan acordado con el Ministerio de Comercio y Turismo la concesión de financiación preferente para la modernización de empresas, facilitándoles cuanta información se solicite para la concesión de los préstamos.

Se establecerá un sistema de información de las concesiones que se hagan al amparo de las líneas de financiación establecidas.

Las características de las inversiones que se incluirán en las líneas preferentes de financiación se recogen en el Anexo. Las condiciones de financiación quedan sujetas a la disponibilidad presupuestaria y a los acuerdos que se suscriban con las entidades financieras.

Las Comunidades Autónomas interesadas podrán mejorar las condiciones de financiación preferente, establecidas por las entidades de crédito oficial en virtud de los convenios suscritos con Turespaña a través de subvenciones a los tipos de interés, con cargo a sus propios créditos presupuestarios o la fijación de garantías complementarias. Para ello suscribirán los correspondientes acuerdos con dichas entidades, informando a Turespaña.

5

# FUTURES Formación

Programas Integrados de Formación  
Servicios de Formación a Empresas  
Becas  
Infraestructuras Educativo-Turísticas

La formación y cualificación de los recursos humanos supone un factor estratégico tanto para mejorar directamente la competitividad como para aplicar con éxito la totalidad de los planes de FUTURES 1996-1999.

Los cambios constantes en las exigencias de la demanda, la introducción de nuevas tecnologías y los nuevos procesos organizativos que experimenta el turismo, junto con la aparición de nuevos productos turísticos, hacen necesario el diseño de sistemas que logren mantener en los niveles adecuados la formación de los recursos humanos del sector; precisos para desarrollar los otros factores de competitividad, además de proporcionar beneficiosos efectos de orden social y contribuir a la calidad de vida de las sociedades receptoras.

El plan de Formación responde al objetivo estratégico de mejora de la cualificación y especialización de los recursos humanos que se emplean en la industria turística como factor indispensable en la calidad del producto.

Este Plan parte de una visión amplia y de conjunto sobre la situación de las enseñanzas turísticas, tanto en el ámbito reglado como en el de la formación continua. Si bien se incide de forma particular en la formación en el ámbito profesional y de la empresa, también se considera la profunda transformación que se está llevando a cabo en las enseñanzas turísticas regladas. Las prestaciones del plan de Formación —indispensables para configurar una formación turística a todos los niveles— responden a los perfiles profesionales requeridos por el sector empresarial y, en general, por los ofertantes de empleo en la industria turística.

En el plan de Formación se contemplan medidas de apoyo a las infraestructuras educativas para facilitar su adaptación al nuevo sistema de las enseñanzas turísticas.

Desde un punto de vista centrado en la formación de profesionales, empleados, cuadros medios y directivos se propone un enfoque innovador que tenga en cuenta las exigencias de desarrollo de los diferentes productos turísticos, diseñando acciones de formación integradas en los programas que se estén aplicando al amparo de los demás planes de FUTURES 1996-1999.

El plan de Formación atenderá también al segmento de especialización de jóvenes titulados, tanto con el fin de potenciar la investigación científica en temas relacionados con el sector turístico, como de favorecer la participación de profesionales en diferentes disciplinas en la industria, que enriquezcan su capital humano.

Otros segmentos deberán tener cabida dentro de este Plan para cubrir necesidades o nichos de mercado que se detectan de forma creciente: la formación de planificadores y gestores públicos, responsables de la definición y el desarrollo de políticas públicas en materia de turismo, y las acciones de formación ligadas a la cooperación internacional.

La ejecución material de los programas que se proponen dentro del plan de Formación se realizará en estrecha colaboración con las Administraciones Autonómicas y Locales, tanto desde el punto de vista técnico —en la definición de las acciones concretas y el seguimiento y coordinación para su aplicación— como desde el punto de vista financiero, a través de fórmulas de cofinanciación.

Turespaña asumirá en la mayoría de estos programas una función prestadora de los servicios de formación que se realicen, si bien se aplicarán también otras fórmulas de tipo subvencionador. Para la financiación de las acciones y programas que se efectúen dentro de este Plan, se utilizarán recursos procedentes del Fondo Social Europeo.

Los beneficiarios inmediatos de estos programas de formación son, junto con las empresas y particulares, las propias Comunidades Autónomas y Corporaciones Locales como solicitantes de los servicios que el Plan ofrece.

Los Programas Integrados de Formación actúan en cada destino turístico abarcando a todos los agentes que con su actividad contribuyen a configurarlo.

### **5.1 Programas Integrados de Formación**

Este Programa contempla el diseño y ejecución de acciones de formación de acuerdo con las necesidades de cualificación y profesionalización de los diferentes productos turísticos, así como, dentro de éstos, la oportunidad de actuar en cada destino turístico desde una concepción amplia o global de la experiencia turística, abarcando todos los agentes que con sus prestaciones contribuyen a configurar ésta.

Las acciones formativas que se diseñarán partirán de las necesidades específicas que se detecten, evitando la duplicidad de esfuerzos en relación con los efectuados por otras instituciones o empresas. Particularmente se atenderá necesidades formativas que afecten a áreas pertenecientes a distintas Comunidades Autónomas, en las que por sus características convenga realizar acciones conjuntas.

La programación de acciones tendrá un grado de flexibilidad suficiente como para permitir la incorporación de las necesidades de desarrollo de otros programas, especialmente en el ámbito del plan de Nuevos Productos.

#### **Instrumentos de aplicación:**

■ El principal instrumento de aplicación de este Programa contempla el diseño, organización e impartición de cursos de formación por Turespaña, en colaboración con las Comunidades Autónomas y Entidades Locales.

Turespaña propondrá a las Comunidades Autónomas una programación de acciones formativas para cada ejercicio, resultante de los estudios de necesidad que hubiera realizado o a los que hubiera tenido acceso.

Las Comunidades Autónomas podrán solicitar que se lleven a cabo dichas acciones, indicando las localizaciones en que sería deseable realizar los cursos y una estimación del público objetivo que se debería atender en cada una de ellas.

La ejecución de las acciones se hará mediante la colaboración técnica, en todos los casos, de las Comunidades Autónomas solicitantes y de las Corporaciones Locales afectadas, que asistirán a Turespaña en la definición de los detalles de localización,

selección de públicos objetivo, difusión de los cursos, etcétera. A tal efecto, se establecerán comisiones técnicas bilaterales de colaboración en el desarrollo de los cursos. Dicha colaboración se reflejará en todos los elementos y materiales, sean pedagógicos o de difusión, que se empleen para la realización de las acciones formativas.

Podrá preverse igualmente que los cursos sean completados por otros módulos específicos, diseñados y ejecutados por las Comunidades Autónomas con cargo a sus propios presupuestos. En el supuesto de que la Comunidad Autónoma opte por la cofinanciación de los cursos o la realización de módulos complementarios, las condiciones en que ésta se realizará serán fijadas mediante convenios específicos de colaboración entre ambas Administraciones.

■ Los Programas Integrados de Formación se dirigirán también a satisfacer los requerimientos surgidos en esta materia al amparo de la ejecución de un plan específico de desarrollo de un nuevo producto o zona turística (plan de Nuevos Productos y plan de Destinos Turísticos). En este caso, la acción se llevará a cabo basándose en los convenios que en el desarrollo de dicho Plan se hubieran suscrito.

La definición y aplicación de políticas de formación en la empresa que se incluyan dentro de un proyecto global de gestión de sus recursos humanos son factores determinantes de competitividad para mantener una elevada capacidad de servicio.

## 5.2 Programa de Servicio de Formación a Empresas

Este Programa pretende facilitar de forma específica el acceso de las empresas turísticas a los servicios de formación para sus empleados, favoreciendo la definición y aplicación de políticas de formación en la empresa que sean parte de un proyecto global de gestión de sus recursos humanos.

La formación del personal en la empresa constituye una función constante de su competitividad ante la necesidad de mantener una capacidad de servicio, adaptada a los requerimientos de la demanda y de las constantes innovaciones y mejoras de los procesos de producción.

Al amparo de este Programa se apoyarán proyectos dirigidos a:

- ▶ El estudio de las necesidades formativas específicas de la empresa turística.
- ▶ El diseño de planes de formación a medio plazo en la empresa.
- ▶ La impartición de formación a los empleados especialmente referida a habilidades y conocimientos específicos.

En materia de formación es frecuente detectar necesidades comunes a diferentes empresas que trabajan en idénticos subsectores o mercados, por lo que éste es de nuevo un terreno abonado para promover y priorizar desde los apoyos públicos las iniciativas de integración empresarial.

### Instrumentos de aplicación:

- El apoyo a las acciones de este Programa se realizará mediante la oferta directa de servicios que incluyan la asistencia técnica en todos los aspectos citados.
- Las Comunidades Autónomas y Turespaña podrán establecer convenios bilaterales con el fin de determinar las fórmulas de colaboración en la prestación de los servicios y los términos de su cofinanciación.

Para la selección de las empresas beneficiarias será imprescindible el informe favorable de la Comunidad Autónoma.

Para la detección de las necesidades de formación del sector turístico se tendrá en cuenta el Observatorio Permanente de las Ocupaciones y los Estudios Sectoriales realizados por el INEM con la colaboración del Ministerio de Educación y Ciencia y los

agentes sociales. Asimismo, se colaborará en la actualización y revisión a los citados estudios en el ámbito turístico, a tales efectos podrá suscribirse un convenio con el INEM.

Se asegurará la concurrencia y publicidad para el acceso a los servicios que se presten en aplicación de este Programa, ofertándose cada año aquéllos que Turespaña, en colaboración con las Comunidades Autónomas, tenga establecidos, seleccionando conjuntamente y conforme a los parámetros que se determinan, las empresas que, en función de la disponibilidad presupuestaria, podrán recibir el servicio solicitado.

Este Programa contempla como beneficiario cualquier empresa turística, si bien se considerarán de forma prioritaria los proyectos de formación que se refieran a un conjunto de empresas.

Con el fin de obtener una mayor garantía en la aplicación del Programa, se valorarán, en la selección de proyectos, determinados parámetros que revelen la capacidad de la empresa para asumir los resultados de estas acciones.

Se tendrán en cuenta como criterios de selección:

- ▶ Las características en cuanto a organización, estructura y dirección de la empresa.
- ▶ La existencia de una política de gestión de recursos humanos en la empresa y, más ampliamente, la existencia de una cultura que contemple como elemento esencial la cualificación de los recursos humanos, su participación y motivación.
- ▶ La experiencia y trayectoria de la empresa en el sector, su implantación territorial, ámbito de influencia y cifra de negocio.
- ▶ La capacidad de efecto demostración del proyecto presentado.
- ▶ La presentación de un plan de Formación Integral a medio plazo, que garantice los resultados del proceso formativo.

Las empresas que hayan pasado por la aplicación de este Programa, llevando a cabo con éxito el proyecto correspondiente, podrán distinguirse con la aplicación de un distintivo de implantación del programa.

Cuando la realización del proyecto afecte a empresas cuya actividad abarque el territorio de más de una Comunidad Autónoma, Turespaña mantendrá informadas a las Comunidades Autónomas sobre su realización.

Una amplia oferta de becas en instituciones de prestigio constituye un atractivo esencial para la formación de profesionales de la investigación turística.

### 5.3 Programa de Becas

La finalidad de este Programa es estimular el perfeccionamiento y la especialización profesional en instituciones y empresas turísticas de prestigio; fomentar la investigación técnico científica en áreas de conocimiento relacionadas con el mundo turístico, y atraer a profesionales con formaciones dispares y ajenas al turismo, con la finalidad de promover la implicación en el sector de un conjunto de personas que, por su formación y especialización, puedan aportar una visión más amplia de los problemas y demandas de la industria turística.

Este Programa de becas sirve también a un objetivo de cooperación internacional en materia de turismo, para lo que se prevé la posibilidad de que se destinen ayudas a extranjeros, ya sea para la obtención de titulaciones superiores en actividades turísticas, ya para realizar estudios de posgrado o equivalentes en universidades o centros españoles con programas de enseñanzas turísticas.

#### Instrumentos de aplicación:

- Para el establecimiento del apoyo económico a personas físicas, con el fin de favorecer la consecución de los objetivos, se continuará con el programa de Becas de estudio, investigación y práctica profesional para la especialización en materias turísticas, en España o en el extranjero.
- Junto a las tradicionales becas de formación a personas físicas se analizará la posibilidad de que, para la adjudicación de las becas de investigación, se pueda prever una línea de convenios con universidades que tengan departamento especializado en investigación turística.
- Finalmente, se creará una bolsa de trabajo con la intención de evitar la dispersión y desaprovechamiento de los recursos humanos que, estando convenientemente formados, no encuentran proyección profesional en el sector turístico por falta de información. Para ello se dispondrá de un catálogo en el que se relacionen los datos personales, perfiles académicos y profesionales, las experiencias en el sector y todo aquello que pueda serle de utilidad a los destinatarios de los mismos, de aquellos becarios que hayan realizado prácticas profesionales o de investigación en Turespaña.

#### 5.4 Programa de Infraestructuras Educativo-Turísticas

Este Programa tiene como objetivo facilitar la adaptación de los centros educativos a las nuevas herramientas en un panorama cambiante en el que la formación turística pretende dar respuesta a las nuevas exigencias de la demanda. Los centros formativos que las acogen han de adaptarse a la nueva configuración, tanto desde el punto de vista de los nuevos instrumentos pedagógicos, como a la más reciente definición de los procesos y estructuras organizativas.

La situación de las enseñanzas superiores de turismo a partir del periodo académico 1995-1996 ofrecen una configuración radicalmente distinta tanto en la formación a impartir como en los medios que se precisan. El objetivo del programa en este punto es facilitar y apoyar la transición de los centros que cumplan determinados requisitos.

En pocos años la hostelería ha pasado de un escenario en el que las enseñanzas tenían una trascendencia restringida —precisamente en función de una cierta limitación de las infraestructuras docentes del momento— a una proliferación de centros que con las más diversas características acogen los diferentes niveles de formación. Este panorama obliga a plantearse la situación y las estrategias a seguir en relación a dichos centros.

#### Instrumentos de aplicación:

■ Centros de formación para las nuevas titulaciones de turismo. Los estudios correspondientes a la titulación de Técnicos en Empresas y Actividades Turísticas (TEAT) se encuentran en disposición de dar un giro importante a través de su integración en la Universidad, que afectará tanto a su planteamiento docente como a las infraestructuras que precisarán para su puesta en marcha. Dada la complejidad de definir el alcance de la transición de los centros que imparten las enseñanzas de TEAT se considera oportuno efectuar un primer estudio valorativo que muestre la potencial repercusión que dicho cambio supondrá en los distintos centros que actualmente acogen estas enseñanzas. En dicho estudio se analizará básicamente la situación actual de los centros de

A partir de 1996 las enseñanzas superiores de turismo ofrecen una configuración diferente en programas y medios, que obligan a adaptarse a los centros de formación turística tradicionales.

enseñanzas turísticas, tanto desde el punto de vista organizativo, de recursos humanos y calidad de la formación que se imparte, como desde la perspectiva de la infraestructura física y tecnológica con la que cuenta. A partir de esta información se podrá estimar el número de centros que están en condiciones de adaptarse a la nueva situación, valorando asimismo y paralelamente el interés real que en ellos existe y el volumen de inversión que esta adaptación representa.

■ Se favorecerán los proyectos que provengan de un grupo de centros, cuya unión quede formalizada mediante la fórmula que mejor se estime. Dicha unión tendría como objetivo, entre otros, el contar con las instalaciones exigidas, que no resulte preciso ofrecer de modo individualizado tales como: instalaciones deportivas, cafeterías, centros de información..., cumpliéndose en cualquier caso los aspectos referidos a su adecuada situación geográfica o aquéllos otros que en esta línea ya estén previstos. Igualmente se considerarán las posibilidades de conversión de estos centros en escuelas de formación profesional de nivel superior —Módulos 3 de Formación Profesional en las especialidades de Agencias de Viajes, Alojamientos e Información y Comercialización Turística— y la oportunidad de apoyar las inversiones dirigidas a introducir las mejoras en las infraestructuras o en las herramientas formativas necesarias. El programa de ayudas que se defina será propuesto por Turespaña y podrá ser cofinanciado por las Comunidades Autónomas.

■ Centros de hostelería. Dada la heterogeneidad de centros de formación que en este ámbito existen en la geografía española, Turespaña realizará un primer estudio de la situación actual de dichos centros, así como de la demanda potencial existente. Dicho estudio definirá las diferentes titulaciones que en ellos se están impartiendo y el peso específico que poseen, tanto por lo que respecta a las distintas subáreas como por su situación geográfica. Se establecerán, de acuerdo con las Comunidades Autónomas, unos estándares mínimos de calidad a cumplir por dichos centros, referidos tanto a las infraestructuras y los medios necesarios para impartir la formación como al nivel formativo deseable. Turespaña propondrá a las Comunidades Autónomas un programa de actuación que irá dirigido a incrementar la calidad de la formación a impartir y a sus instalaciones e infraestructuras docentes.

6

# FUTURES

# Tecnificación e Innovación

Infraestructura Tecnológica  
Productos de Alto Contenido Tecnológico  
Proyectos de Tecnificación en Empresas

Este Plan responde al objetivo de mejora de la tecnificación de las empresas del sector turístico, facilitando la creación, aplicación y difusión de innovaciones tecnológicas que representen una aportación valiosa para la rentabilidad y sostenibilidad de la industria turística.

La implantación del Plan se efectuará a través de las siguientes líneas de actuación:

- ▶ Desarrollo de proyectos que proporcionen infraestructuras de tecnologías de la información y que permitan la aplicación de todas las potencialidades de la informática y las comunicaciones, aportando facilidades estructurales para el desarrollo del negocio turístico.
- ▶ Desarrollo de productos con alto contenido en I+D que supongan mejoras en la organización, en los productos ofrecidos y en los servicios prestados por las empresas y entidades turísticas.
- ▶ Apoyo a la tecnificación de las empresas que permita aprovechar las oportunidades surgidas de la innovación tecnológica.
- ▶ Apoyo a la realización de campañas de sensibilización respecto a las ventajas competitivas que aportan las nuevas tecnologías a las empresas turísticas y a la difusión en el sector de las oportunidades que en este ámbito pueden abrir los programas de la UE para las pymes, procurando su utilización y aprovechamiento por las empresas.
- ▶ Apoyo como beneficiarios del Plan a las asociaciones o grupos empresariales que resulten de una agrupación o fusión de empresas. Entre las firmas participantes hay que considerar tanto empresas turísticas como tecnológicas. Se contemplará también la participación de empresas individuales.

La ejecución de los programas se concibe en colaboración con las Administraciones Turísticas Autonómicas y Locales, mediante el apoyo conjunto a los proyectos que se realicen al amparo de este Plan, participando tanto en su seguimiento técnico como en su financiación.

La intervención de Turespaña para la aplicación de los programas que a continuación se describen, se basará principalmente en la prestación de los servicios precisos para la ejecución de los proyectos seleccionados.

La mejora de la competitividad del sector turístico requiere inexcusablemente la incorporación de las innovaciones que se están produciendo en los ámbitos de la informática y las telecomunicaciones.

## 6.1 Programa de Proyectos de Infraestructura Tecnológica

El objetivo de este Programa es la realización de proyectos que favorezcan la creación de bases de datos y redes capaces de almacenar y transmitir información turística interna y externa —tanto textual, como multimedia— y la comunicación de esta información, por su decisiva contribución a la mejora de la gestión interna de las empresa y de la promoción y comercialización de productos y servicios turísticos.

El turismo, como otros sectores económicos, no puede quedar ajeno a la revolución que está provocando el desarrollo de las tecnologías de la información. Hay dos factores que hacen que, en este caso, sea muy importante el potencial de desarrollo de la informática y las comunicaciones:

- El turismo es un negocio esencialmente internacional con una gran necesidad de comunicaciones rápidas, fiables y seguras que permitan la promoción y comercialización de productos desde los puntos de oferta a los puntos de venta, generalmente muy alejados unos de otros.
- El sector del ocio tiene la necesidad de contar con herramientas de demostración y promoción basadas en imágenes, cada día más flexibles y atractivas.

Las tendencias actuales de las tecnologías de la información, que se manifiestan en el desarrollo prioritario de las comunicaciones y de los multimedia, vienen a satisfacer las necesidades de información del sector turístico de una forma muy adecuada. Es importante que ese desarrollo se produzca de manera coordinada, asegurando la integración entre los distintos sistemas y el cumplimiento de las condiciones necesarias para que sean efectivamente rentables.

Este Programa incide de manera específica en:

- ▶ La realización de centrales de reserva.
- ▶ El desarrollo de bases de datos con información turística preferentemente multimedia.

El turismo no puede permanecer ajeno al desarrollo de las tecnologías de la información, dada la necesidad que tiene de comunicaciones rápidas y de herramientas de promoción basadas en imágenes.

- ▶ El apoyo a proyectos que faciliten la implantación de sistemas de Intercambio Electrónico de Datos (EDI).
- ▶ El apoyo a proyectos de comunicaciones e integración que faciliten la interacción de los sistemas de los tipos descritos en los puntos anteriores.
- ▶ La promoción de proyectos de coordinación que permitan establecer estándares y criterios de actuación común entre los diversos estamentos promotores de los proyectos.

Los proyectos de realización de centrales de reservas y de desarrollo de bases de datos podrán tener como base geográfica un destino turístico o una demarcación local o autonómica. Serán promovidos por agrupaciones de empresas, cadenas empresariales, asociaciones representativas de los distintos subsectores o por las propias Administraciones. Alternativamente podrán impulsarse proyectos promovidos por empresas o agrupaciones de empresas tecnológicas, que pretendan convertirse en explotadoras comerciales del servicio.

En cuanto a los proyectos restantes que, normalmente, abarcarán a todo el Estado o, incluso, tendrán cobertura internacional, la iniciativa de los mismos recaerá en principio en Turespaña, aunque ésta potenciará la formación de grupos de trabajo con las demás Administraciones y los usuarios finales para conseguir una planificación consensuada.

En todos los grupos de proyectos es de vital importancia la participación de socios tecnológicos, ya sean empresas, fundaciones o entidades públicas o privadas de I+D. Todos los proyectos, sea cual fuere su alcance y cobertura, se emprenderán desde la perspectiva de integración en los sistemas más generales existentes o posibles.

### **Instrumentos de aplicación:**

#### ■ Proyectos de cobertura nacional.

A partir de las experiencias ya realizadas en este tipo de proyectos se hará un estudio de la situación actual. De acuerdo con las Comunidades Autónomas se creará un grupo de trabajo que determine las especificaciones necesarias para conseguir la integración de los sistemas ya existentes y de los futuros. A partir de las conclusiones de este grupo de trabajo, Turespaña desarrollará

La realización, con éxito, de proyectos de infraestructura tecnológica requiere la coparticipación de firmas especializadas en I+D como socios tecnológicos.

proyectos de infraestructura tecnológica que abarquen y se comuniquen con los sistemas de los diferentes tipos y de ámbito inferior. De estas realizaciones se podrá beneficiar el conjunto de empresas de los diversos subsectores turísticos.

Para este desarrollo podrán realizarse convenios de colaboración con socios privados, provenientes de las asociaciones empresariales turísticas o bien del sector tecnológico. A través del grupo de trabajo se mantendrá informadas a las Comunidades Autónomas sobre las acciones que se desarrollen en este sentido.

■ **Proyectos de ámbito inferior:**

Turespaña y la Comunidad Autónoma implicada colaborarán en el desarrollo de sistemas de infraestructura tecnológica para el conjunto de empresas que abarquen la oferta de un determinado subsector turístico en un destino específico.

En estos proyectos del ámbito inferior (destino o asociación de marca), la ejecución del programa se llevará a cabo mediante formalización de convenios específicos de colaboración entre Turespaña, las Administraciones Turísticas Autonómicas y Locales corresponsables, las empresas o instituciones tecnológicas y, la agrupación o asociación empresarial interesada en el desarrollo de sistemas tecnológicos.

## 6.2 Programa de Productos de Alto Contenido Tecnológico

Este Programa tiene como objetivo la realización de proyectos que favorezcan la creación de productos tecnológicos novedosos, cuya aplicación en la industria turística represente una aportación valiosa.

La realización de proyectos para la creación de productos tecnológicos novedosos puede mejorar notablemente la calidad de los productos y servicios turísticos prestados.

Estos proyectos pueden mejorar en gran manera la organización interna, la imagen externa y la calidad de los productos y servicios turísticos prestados. Asimismo, son de gran interés aquellos proyectos que supongan mejoras de la calidad ambiental, colaborando de manera eficiente en el logro de un modelo de turismo sostenible.

La aplicación de este Programa puede exigir, como primer paso, la realización de estudios de mercado para detectar carencias y oportunidades, que permitan la posterior creación de nuevos productos con posibilidades de éxito.

La participación en proyectos de creación de productos de alto contenido tecnológico vendrá condicionada en gran medida por la presencia de otras acciones dirigidas a potenciar los factores de competitividad empresarial, y especialmente las integradas en los planes de Calidad y de Formación así como en el programa de Proyectos de Infraestructura Tecnológica, ya que del estudio de sus resultados se puede concluir la necesidad de la creación de este tipo de productos. Este Programa también está vinculado con el de Tecnificación de Empresas.

En la ejecución de este Programa se incidirá especialmente en:

- ▶ La creación de programas informáticos comerciales.
- ▶ La creación de aparatos, productos o dispositivos tecnológicos, informáticos, electrónicos, mecánicos, etcétera.
- ▶ La creación de centros, exposiciones o sistemas de demostración sobre avances tecnológicos del sector turístico.
- ▶ La creación de nuevos productos de oferta complementaria o desestacionalizadores de alto contenido tecnológico.
- ▶ El apoyo a la implantación de sistemas expertos, capaces de almacenar y manejar conocimiento turístico.

- El apoyo a la creación de productos que mejoren la calidad ambiental de las empresas turísticas y su entorno.
- El apoyo a la creación de productos que redunden en la mejor gestión del consumo energético y de agua.

Los proyectos podrán tener en su caso, como base geográfica uno o varios destinos turísticos, o bien ser totalmente transportables o reproducibles. Todos los proyectos, sea cual sea su alcance y cobertura, se contemplarán desde la perspectiva de la demostración tecnológica y de la mejora de los productos y servicios turísticos.

Estos proyectos pueden ser promovidos por empresas turísticas, por entidades de investigación o por empresas tecnológicas, dependiendo de que los estudios de mercado permitan prever una adecuada aceptación del producto por parte de los posibles compradores. Para garantizar el éxito es conveniente que el proyecto sea promovido por empresas de los dos tipos —empresas turísticas y tecnológicas— junto con las Administraciones Públicas.

De un modo especial, Turespaña se ocupará de conseguir la máxima coordinación entre las distintas empresas, entidades y organismos para determinar qué tipos de productos son los que se deben desarrollar. A tal fin, estudiará las propuestas del sector tecnológico, haciéndolas coincidir con las necesidades del sector turístico.

### Instrumentos de aplicación:

#### ■ Proyectos de cobertura nacional.

Formalización de convenios específicos de colaboración para la creación de productos transportables, reproducibles o de ámbito territorial general, entre Turespaña y asociaciones empresariales de ámbito nacional o empresas turísticas y tecnológicas. Para ello —a partir de las experiencias ya realizadas en proyectos de este tipo— se hará un estudio de la situación actual. De acuerdo con este estudio se elaborarán las directrices de investigación, y a partir de ellas las bases para la convocatoria pública de ofertas. Turespaña llevará a cabo proyectos de desarrollo de productos tecnológicos, de los que podrá beneficiarse el conjunto de

Turespaña coordinará la cooperación entre empresas, entidades y organismos para seleccionar los productos de alto contenido tecnológico que deben desarrollarse prioritariamente.

empresas de los diversos subsectores turísticos. Con este fin, se realizarán convenios de colaboración con socios del sector privado, tanto de las asociaciones empresariales turísticas como del sector tecnológico (preferiblemente de ambos). A tal efecto, Turespaña convocará un concurso de proyectos o de adjudicación de trabajos, en cuyas especificaciones se definirán las características técnicas del producto que se pretende desarrollar.

■ **Proyectos de ámbito inferior:**

Cuando el producto se ubique en un destino concreto o —siendo transportable o reproducible— cuando por su contenido se circunscriba a un destino o demarcación local o autonómica, la ejecución del programa se llevará a cabo mediante formalización de convenios específicos de colaboración entre Turespaña, las Administraciones Turísticas Autonómicas y Locales corresponsables y las empresas o agrupaciones empresariales (turísticas o tecnológicas) interesadas en el desarrollo del producto. Para ello, Turespaña y la Comunidad Autónoma respectiva colaborarán en el desarrollo de productos de contenido tecnológico para su implantación en empresas de un destino específico, siempre que la Comunidad Autónoma detecte la necesidad y oportunidad del desarrollo.

### 6.3 Programa de Proyectos de Tecnificación en Empresas

Es objetivo de este Programa el apoyo a la realización de proyectos y la adquisición de activos físicos e inmateriales que mejoren el grado de tecnificación de las empresas del sector, tanto en conexión con los restantes programas del plan de Tecnificación e Innovación como de forma autónoma.

Estos proyectos podrían complementar los dos Programas anteriores, ya que están encaminados a reforzarlos desde el punto de vista interno en el caso de aquellas empresas que necesitan comprar material o realizar trabajos técnicos, para aprovechar las ventajas competitivas que les ofrecen los productos y sistemas desarrollados mediante los programas anteriores.

Se apoyarán proyectos de innovación tecnológica en destinos que incluyan la planificación e inversión necesarias para la tecnificación de las empresas turísticas con una visión global y de forma coordinada.

De manera más restringida, también se apoyarán proyectos novedosos y de alto contenido tecnológico, que sin estar relacionados directamente con acciones descritas en el párrafo anterior; demuestren incidir de forma positiva en el funcionamiento interno o en la prestación de servicios de las empresas.

La participación en proyectos de tecnificación vendrá condicionada en gran medida por las otras acciones que se dirigen a potenciar los factores de competitividad empresarial, especialmente las integradas en los planes de Calidad y de Formación.

Desde el punto de vista de las empresas agrupadas por destinos o subsectores, este Programa incidirá de manera específica en:

- ▶ La dotación de programas informáticos comerciales y equipos informáticos y técnicos.
- ▶ La consultoría que facilite la elección de las inversiones en tecnología que pretendan hacer las empresas.
- ▶ La asistencia técnica para la adopción de productos y sistemas informáticos y tecnológicos, así como su adaptación a los

Se apoyarán proyectos de innovación tecnológica en destinos que lleven a cabo la tecnificación de las empresas con una visión global y de forma coordinada.

sistemas ya existentes en la empresa.

- ▶ El apoyo a la implantación de otras innovaciones técnicas: mecánicas, eléctricas, electrónicas, de imagen y sonido, etcétera.
- ▶ La promoción de proyectos que signifiquen mejora de los factores ambientales de las empresas: ahorro energético, gestión del agua, mejora del entorno natural y urbanístico, etcétera.

Generalmente estos proyectos se llevarán a cabo abarcando a la totalidad de empresas de un destino o subsector, aprovechando las ventajas de las economías de escala. Este tipo de proyectos será promovido por grupos de empresas turísticas con representación suficiente dentro del destino o subsector al que pertenezcan. De forma más restringida se considerarán también aquellos proyectos presentados por empresas de forma individual —de tecnificación, de empresas que aporten soluciones novedosas dentro de las tecnologías de la información o la ingeniería—, abarcando todos los aspectos citados anteriormente. En este caso, es fundamental el carácter novedoso del proyecto, así como la especificación de las mejoras en la gestión interna y externa de la empresa.

Los proyectos abarcarán la totalidad de las empresas turísticas de un destino o subsector, beneficiándose así de economías de escala.

#### Instrumentos de aplicación:

Atendiendo al tipo de actuación se consideran dos opciones:

- Prestación de servicios —siempre encuadrados dentro de un proyecto global—, que se realizará basándose en la existencia de un marco de actuación estable, regulado por convenio entre Turespaña, las Administraciones Autonómicas o Locales competentes y la agrupación o asociación empresarial interesada.
- Ayudas a proyectos promovidos por las empresas, preferentemente en el marco de convenios de cooperación, para la realización de proyectos de tecnificación ya descritos en la primera opción o en el marco de convenios adscritos a otros programas de FUTURES 1996-1999.

Cuando el proyecto suponga la prestación de servicios, la ejecución de este Programa se llevará a cabo mediante la formalización de convenios de colaboración con los agentes implicados en los destinos o subsectores turísticos elegidos.

7

FUTURES  
Nuevos Productos

El plan de Nuevos Productos se plantea como finalidad apoyar la diversificación y desestacionalización de la oferta turística española, así como la adecuación de sus productos a las nuevas exigencias del mercado.

Se trata de impulsar una dinámica de mejora del producto turístico español en una doble vertiente:

- Mejorar la adecuación del producto tradicional de sol y playa a las tendencias de la demanda, promoviendo la segmentación de la oferta, la aparición de oferta complementaria y el desarrollo de productos específicos.
- Apoyar los productos con un alto potencial de crecimiento pero con un nivel de desarrollo todavía incipiente: turismo de salud, de montaña, deportivo y de aventura, ecoturismo y agroturismo, cultural, de congresos, etcétera.

Desde una perspectiva territorial, el plan de Nuevos Productos presenta un alto potencial de aplicación; tanto en las regiones eminentemente turísticas, como en otras zonas en las que la actividad económica ha estado centrada en otros sectores. En este sentido —y dada la crisis de ciertas actividades productivas tradicionales y las potencialidades que el turismo presenta en la actualidad— el Plan puede tener un efecto beneficioso en el reequilibrio territorial.

En relación con el desarrollo anterior de FUTURES 1992-1995, en el ámbito de los nuevos productos se propone un cambio de dinámica. Este cambio se concreta en un menor peso de las ayudas a acciones aisladas o individuales en beneficio de una mayor aportación a proyectos globales. Aun cuando se seguirá apoyando algunos proyectos de alto interés turístico por su ejemplaridad, el Plan se dirigirá básicamente a abordar, desde una perspectiva general, el desarrollo de nuevos productos.

Los proyectos podrán contemplar una estrategia global para el producto en cuestión, aunque también podrán hacerlo de algún

El plan de Nuevos Productos pretende mejorar el tradicional de sol y playa y apoyar la implantación de otros con un desarrollo todavía incipiente desde una perspectiva global de los proyectos.

aspecto específico de singular importancia como puede ser la elevación de los niveles de calidad —especialmente cuando vaya dirigida a hacer viable su comercialización en el exterior—, la adecuación a criterios de sostenibilidad ambiental y de respeto al entorno cultural, la adaptación a los cambios tecnológicos y del mercado, o reforzar la actuación de un elemento que permita captar nuevos segmentos de demanda y alargar la temporada.

Se prestará especial atención a aquellos proyectos que permitan complementar otras inversiones públicas para dar lugar a productos turísticos.

El plan de Nuevos Productos se caracteriza por presentar un alto contenido de acciones de I+D. No obstante, cada proyecto en particular deberá elaborar su propia línea de actuaciones, de forma que respondan a las necesidades específicas del producto y a los objetivos que se pretende conseguir:

Cada proyecto presentará un perfil específico, según las acciones a emprender, escogidas entre las siguientes:

- ▶ Inventario de recursos existentes y estudio de las condiciones que reúnen para su transformación en productos turísticos.
- ▶ Elaboración de planes y estrategias de actuación.
- ▶ Estudio de la demanda, tanto de la existente como de la potencial.
- ▶ Diseño del producto: definición de tipologías, elaboración de baremos de calidad y procedimientos de gestión.
- ▶ Auditorías para determinar la adecuación de los productos existentes a los baremos y condiciones señalados en el punto anterior.
- ▶ Inversión en mejoras y adaptación de los equipamientos existentes y creación de nuevos establecimientos, según el diseño propuesto.

Los proyectos podrán contemplar una estrategia global para un producto o centrarse en algún aspecto concreto de singular importancia, prestándose especial atención a proyectos que complementen inversiones públicas.

- ▶ Adecuación del entorno, recuperación ambiental y ordenación de la explotación de los recursos.
- ▶ Recuperación de elementos de la arquitectura, la cultura y la sociedad tradicionales para su integración en el producto turístico.
- ▶ Formación de los recursos humanos del sector.
- ▶ Fomento de la cooperación empresarial y adaptación de las empresas a las nuevas exigencias del mercado.
- ▶ Establecimiento de órganos de coordinación y gestión.
- ▶ Elaboración de estrategias de comercialización y promoción, y apoyo a la puesta en marcha de sus instrumentos de actuación.
- ▶ Sensibilización y difusión entre la población afectada y captación de nuevos empresarios.
- ▶ En general, cualquier actividad que pueda contribuir a la creación o mejora del producto, dentro de la tipología de proyectos señalada.

Cuando algunas de las actuaciones enumeradas coincidan en su contenido con el de otros programas de FUTURES 1996-1999, se procurará su integración en ellos, siempre que su dimensión y ámbito lo permitan. En todo caso, se establecerá una estrecha coordinación entre los diversos programas de Turespaña a fin de que el desarrollo de los nuevos productos pueda verse apoyado desde sus diversas líneas de actuación.

#### **Instrumentos de aplicación:**

Los proyectos elegibles en este Plan:

- Deberán poseer un enfoque global y su ámbito será supracomunitario, aun cuando podrán contemplarse actuaciones piloto en zonas más concretas.
- Se desarrollarán en cooperación con entes públicos o privados que representen los intereses del sector; aglutinen a

agentes del mismo o posean un interés directo en su desarrollo.

■ Podrán establecerse en cooperación con varias Comunidades Autónomas o en coordinación con otras unidades de la Administración General del Estado.

No obstante, podrán desarrollarse proyectos específicos que circunscriban su ámbito al de una Comunidad Autónoma, siempre que se realicen a iniciativa o en cooperación con ella. Estos proyectos deberán tener un efecto significativo en el desarrollo turístico de ese territorio, así como servir de ejemplo de metodología de actuación para otras zonas.

Turespaña y los interesados suscribirán un acuerdo en el que deberán especificarse los objetivos que se persiguen, los principios generales de desarrollo, la metodología de actuación, los agentes implicados, las actuaciones de financiación y la duración del proyecto. Cuando éste sea de carácter plurianual, deberá contener un plan general de actuación, pero la concreción de las acciones a iniciar cada año se plasmará en anexos al acuerdo inicial.

En los acuerdos se especificarán las acciones a realizar por cada parte. Turespaña concentrará su actuación en el ámbito de los estudios, diseño de baremos, acciones de formación y comunicación, y otras que supongan una inversión de carácter inmaterial. Asimismo Turespaña podrá otorgar ayudas financieras a iniciativas que respondan al contenido del producto.

Por último, y sujeto a dotación presupuestaria, en determinados casos Turespaña podrá realizar inversiones reales directas sobre bienes de dominio público o titularidad pública.

En la programación de actuaciones se concederá prioridad en el tiempo y en la aportación de recursos a aquellos proyectos que con mayor intensidad reúnan las siguientes características:

► Incidencia sobre los productos turísticos que mayor potencial de expansión presenten.

- ▶ Ofrecimiento de una visión global del Plan y de un conjunto de propuestas de actuación estructuradas y coherentes entre sí.
- ▶ Puesta en mercado de un producto de calidad, susceptible de comercializarse en el exterior.
- ▶ Utilización en su diseño de criterios de sostenibilidad, en su triple aspecto de respeto ambiental, integración en la sociedad y perspectivas de rentabilidad.
- ▶ Complementariedad con otras actuaciones públicas.
- ▶ Actuación sobre una zona o subsector que cuente con una dinámica empresarial y social que garantice la permanencia y el éxito de la actuación.

8

FUTURES  
Destinos  
Turísticos

Destinos Turísticos  
Planes de Excelencia

## 8.1 Programa de Destinos Turísticos

El objetivo general del plan de Destinos Turísticos es impulsar una dinámica de confluencia de actuaciones públicas y privadas, tendentes a mejorar la oferta turística del destino. Se pretende crear procesos de participación activa de todos los agentes implicados, actuando cada uno en su área pero bajo el principio de corresponsabilidad.

El fenómeno turístico es eminentemente multisectorial, en el sentido de que en él confluyen productos y servicios de muy diversa índole, prestados por una multiplicidad de agentes, tanto públicos como privados.

Para que un destino ofrezca un producto de calidad, no sólo deben reunir esa característica los productos ofrecidos por el sector privado (alojamiento, restauración, diversiones,..) de calidad, sino que también deben prestarse a un elevado nivel de calidad una gran variedad de servicios públicos relacionados con el transporte, la acogida, la calidad ambiental, la seguridad, etc.

La calidad de los destinos turísticos tiene carácter global y precisa de la corresponsabilidad activa de todos los agentes públicos y privados implicados.

Partiendo de este análisis, el programa de Destinos Turísticos se contempla como instrumento para afrontar los problemas de un destino determinado desde una perspectiva global, integradora de todos los elementos que en él confluyen.

El Programa va dirigido de forma inmediata a promover la coordinación de actuaciones de los diversos niveles de la Administración que influyen sobre el destino, y por ello, el contenido básico de las acciones a desarrollar tendrá carácter público. No obstante, su vocación integradora ya señalada exigirá que se produzcan en paralelo, y de forma coordinada, acciones de mejora de la calidad del destino por parte del sector empresarial.

Se promoverá la concentración en un ámbito geográfico determinado de actuaciones correspondientes a los demás planes de FUTURES 1996-1999, de manera que los enfoques específicos de cada uno de ellos, al apoyarse entre sí, produzcan un efecto multiplicador de sus resultados.

Es evidente que la dinámica que se pretende generar debe ir dirigida a la consecución de los objetivos de la política turística, es decir, la calidad en los servicios, el fortalecimiento del tejido empresarial, la adecuación del producto a las nuevas necesidades y la diversificación y desestacionalización de la oferta. Todo ello debe perseguirse bajo la perspectiva del desarrollo turístico sostenible, en su triple aspecto de:

- ▶ Un modelo respetuoso con el medio natural.
- ▶ Un modelo respetuoso con la sociedad y su tradición cultural.
- ▶ Un modelo que garantice la rentabilidad del producto a medio y largo plazo.

El presente Programa contiene un elemento importante de sensibilización de los agentes del sector y de la sociedad receptora en general. En este sentido, encuentra su justificación en la necesidad de promover proyectos piloto que establezcan pautas de actuación y sirvan de modelos de integración.

Los proyectos piloto establecen pautas de actuación y sirven como modelos de integración para el sector turístico español.

Los proyectos que se desarrollen dentro de este Programa y actúen sobre destinos tradicionales de sol y playa, irán dirigidos fundamentalmente hacia la puesta en valor de recursos culturales o naturales no explotados y hacia la desestacionalización de la actividad, la rentabilización de las inversiones y la mejora ambiental del destino.

Por su parte, los proyectos dirigidos hacia nuevos destinos turísticos, especialmente de interior, podrán concentrar sus esfuerzos en la creación de productos turísticos en torno a los cuales se articule la oferta del destino y en la dinamización empresarial de las zonas.

### **Instrumentos de aplicación:**

El programa de Destinos Turísticos se desarrollará mediante proyectos específicos para destinos concretos. Entre los proyectos presentados se seleccionarán con carácter prioritario aquéllos que con más intensidad reúnan las siguientes características:

- La implicación de todos los agentes públicos y privados que actúan sobre la oferta turística del destino. En especial se deberá contar con la participación y financiación por parte de la Comunidad Autónoma correspondiente o, al menos, con su informe favorable.
- La estructuración de un proyecto definido, de claro contenido turístico y con unos objetivos y actuaciones coherentes. Se valorará especialmente la existencia de otras iniciativas que hayan promovido inversiones públicas a las que el proyecto pueda poner en valor turísticamente.
- La adecuación de los objetivos, y del proyecto en general, al modelo de desarrollo sostenible. El destino deberá promover un desarrollo urbanístico acorde con tal modelo y no deberán impulsarse prácticas que puedan producir un deterioro ambiental. En el mismo sentido, y con especial referencia a los nuevos destinos, se deberá tener en cuenta el estudio de la capacidad de carga de los recursos que se desea poner en explotación.
- El carácter demostrativo del proyecto y su posibilidad de aplicación en zonas o destinos de características similares.

Las solicitudes para el desarrollo de proyectos con cargo a este Programa deberán ser presentadas por las Administraciones Locales interesadas, y contar con el informe favorable de la Comunidad Autónoma, así como con la participación de los agentes sociales locales. En la memoria de solicitud se hará constar el objetivo del proyecto, la programación de actuaciones, los plazos de realización y la participación de los diversos entes y agentes, así como la aportación financiera de cada uno.

La aportación de Turespaña se realizará fundamentalmente mediante una ayuda financiera que se pondrá a disposición de las Corporaciones Locales participantes en el proyecto o del órgano gestor que se acuerde. La contribución de Turespaña, en relación con el coste total del proyecto, no podrá superar el porcentaje que se estipule en el acuerdo y podrá dirigirse a financiar parcialmente una serie de actuaciones o a asumir totalmente la financiación de un número menor de acciones.

Independientemente de las ayudas financieras, Turespaña podrá desarrollar, por sí misma o a través de asistencias técnicas, los estudios, inventarios y análisis sobre aspectos que puedan ser de interés en el desarrollo del proyecto. Igualmente podrá realizar inversiones directas en bienes de titularidad pública, siempre que hubiera dotación presupuestaria a tal fin. Los costes de ambos tipos de actuaciones serán imputados como parte de la financiación aportada al proyecto por Turespaña.

Los acuerdos ya firmados en años anteriores podrán ser prorrogados para 1996 y sucesivos, una vez efectuados los cambios y adaptaciones que se deriven de las nuevas características de este Programa.

## 8.2 Programa de Planes de Excelencia

Cuando alguno de los proyectos reúna en alto grado las características reseñadas antes como criterios de selección se podrá considerar Zona Piloto para la Excelencia Turística. Esta denominación específica deberá recogerse en el acuerdo en que se plasme el proyecto y podrá usarse públicamente.

En estos planes adquirirá una especial importancia la labor del órgano de gestión del propio plan, ya que en él se examinarán los problemas turísticos de la zona, su adecuación a la ordenación del territorio y otras cuestiones que puedan surgir. Igualmente servirá para dinamizar e impulsar nuevas iniciativas de cualquiera de los agentes del sector, integrándolas en los planes de acción comunes.

Turespaña fomentará la concentración de actuaciones en aquellas Zonas de Excelencia turística enmarcada en otros planes de FUTURES 1996-1999.

Turespaña prestará un especial apoyo a los proyectos que hayan merecido el calificativo de Zona Piloto para la Excelencia Turística, fomentando la concentración en estos destinos de actuaciones enmarcadas en otros planes de FUTURES 1996-1999, e igualmente procurará que otras unidades de la Administración General del Estado desarrollen actuaciones en ellos.

Por su parte las actuaciones de Turespaña en estos destinos tenderán a concentrarse en las siguientes ámbitos, sin perjuicio de otras acciones de apoyo:

- ▶ Recuperación ambiental urbana.
- ▶ Puesta en valor como atractivo turístico de recursos culturales o naturales.
- ▶ Análisis de la calidad de los servicios públicos de uso turístico y elaboración de baremos para su medición y seguimiento.
- ▶ Análisis de las necesidades de inversión en infraestructuras y equipamientos.
- ▶ Auditorías ambientales del destino.

Se procurará coordinar esos estudios con otros paralelos que afecten a las instalaciones y equipamientos privados, de forma que se pueda conocer la situación del destino en su conjunto.

9

FUTURES  
I+D

**e**l objetivo de este Plan es fomentar el conocimiento riguroso del sector mediante una labor de investigación y estudio, tanto directamente, a través de Turespaña como en colaboración con una multiplicidad de agentes públicos y privados, difundiendo los resultados obtenidos.

La estructuración de una política de impulso de la calidad y de adecuación del producto turístico a los nuevos requerimientos de la demanda obliga a disponer de un conocimiento experto del sector que permita establecer una estrategia común y coherente definida por los criterios de integración de actuaciones y corresponsabilidad de los agentes.

En este sentido la labor de investigación y estudio se convierte en una pieza básica de la política turística, ya que mediante ella se pueden obtener conocimientos sobre los problemas, ventajas competitivas, potencial de desarrollo, estrangulamientos previsibles, etcétera, referidos tanto al sector en su conjunto como a un producto o zona determinada.

Es claro que la elaboración de modelos de desarrollo tiene que basarse en esos conocimientos y, caso de no disponer de ellos, deberá acometerse como primer paso su adquisición.

En todos y cada uno de los planes que desarrolla FUTURES 1996-1999, se encuentra un elemento importante de I+D, que se integra como pieza fundamental del propio Plan. De esta forma se pretende que el sector vaya adquiriendo y desarrollando capacidad investigadora.

El apoyo de la Administración Turística Estatal a la difusión del I+D turístico se realizará a través del impulso de las acciones en desarrollo de FUTURES 1996-1999, en la medida en que dichas acciones serán puestas en funcionamiento conjuntamente por Turespaña y una diversidad de agentes del sector.

No obstante, la Administración Turística del Estado, desde su posición que abarca todo el conjunto del territorio español, debe

Todos los planes que desarrolla FUTURES 1996-1999 incluyen un componente importante de I+D.

plantearse un programa propio de investigación, ya que es ella la que puede analizar la situación general del sector en su conjunto o de un producto de amplia difusión territorial.

En numerosas ocasiones, es necesario desarrollar estudios y análisis que aborden problemas comunes, para posteriormente aplicar las conclusiones a ámbitos más específicos.

### **Instrumentos de aplicación:**

Turespaña elaborará anualmente un programa de investigación sobre el sector turístico en el que se determinarán las grandes líneas de interés para el periodo. Estas líneas definirán ámbitos de actuación, que irán concretándose en estudios a realizar durante el ejercicio.

Las líneas de interés se seleccionarán teniendo en cuenta:

- La importancia del objeto del estudio.
- Las prioridades marcadas por las diversas Administraciones Turísticas.
- El potencial de desarrollo del producto al que afecte.
- Las actuaciones relacionadas con el objeto del estudio a desarrollar a través del resto de los planes de FUTURES 1996-1999.
- La existencia de un sector activo que pueda recoger el resultado de la investigación y poner en práctica sus conclusiones.

Dentro del plan de I+D se contempla una línea específica de investigación sobre la sostenibilidad como criterio de desarrollo turístico y, en concreto, sobre la relación turismo y medio. A través de ella se elaborará un modelo conceptual que sustente las actuaciones para canalizar fondos europeos hacia el sector turístico en acciones de recuperación ambiental en destinos turísticos.

Por último, Turespaña diseñará una línea de actuación más ágil, capaz de acometer el estudio y proponer soluciones a problemas específicos o situaciones que surjan a lo largo del tiempo y a las que haya que responder de forma inmediata.

FUTURES I+D contempla una línea específica de investigación sobre la sostenibilidad como criterio de desarrollo turístico.

Aunque las actuaciones de esta línea, por su ámbito general, serán desarrolladas preferentemente por Turespaña, también se procurará la participación en las acciones de otras Administraciones o entes privados interesados, de forma que se obtenga una mayor garantía de traslación a la realidad de los resultados obtenidos.

10

Anexo

## Modernización de Equipamientos

a continuación se enumeran las características de la inversión que podrá acogerse a las líneas preferentes de financiación:

### 1. Beneficiarios:

- Hoteles, cámpings y balnearios
- Apartamentos y otros alojamientos turísticos
- Agencias de viaje con título-licencia
- Instalaciones de ocio y deportivas, anexas a los anteriores establecimientos

Con relación a los establecimientos citados, se especifican los siguientes:

- Hoteles clasificados en las categorías de 5, 4 y 3 estrellas
- Apartamentos clasificados en las categorías de 4, 3 y 2 llaves
- Cámpings clasificados en la categoría de lujo y primera

Excepcionalmente, podrán acogerse a esta línea de financiación los establecimientos turísticos no encuadrados en los apartados anteriores, pero que acrediten un ascenso de categoría administrativa como consecuencia de la inversión a realizar.

### 2. Inversiones financiables:

En establecimientos ya existentes:

- Mejora de infraestructura en alojamientos turísticos
- Actualización de instalaciones de seguridad
- Mejoras de vías de acceso, aparcamientos, ...
- Instalaciones de ascensores, aire acondicionado y calefacción
- Instalaciones de bienes de equipo
- Innovación y aportación de avances tecnológicos
- Dotación de oferta turística complementaria
- Eliminación de las barreras arquitectónicas para disminuidos físicos

— Conversión de establecimientos de la modalidad de apartamentos turísticos en hoteles con una categoría mínima de 3 estrellas

En nuevos productos:

— Inversiones que permitan la recuperación de edificios de interés histórico, o que supongan proyectos innovadores y de diversificación de la oferta turística de la zona.

En el caso de inversiones en nuevos productos, será necesaria autorización previa de Turespaña.