

Caso práctico Preparatic Turespaña jul'18

El Instituto de Turismo de España (TURESPAÑA) es un organismo autónomo que se adscribe al Ministerio de Industria, Comercio y Turismo a través de la Secretaría de Estado de Turismo. De acuerdo con su Estatuto le corresponden entre otras las siguientes funciones:

- La gestión de la marca España en su dimensión turística.
- La planificación, el desarrollo y la ejecución de actuaciones para la promoción del turismo español en los mercados internacionales.
- La colaboración con las Comunidades Autónomas, los entes locales y el sector privado en programas de promoción y comercialización de sus productos en el exterior.
- La investigación de los factores que inciden sobre el turismo, así como la elaboración, recopilación y valoración de estadísticas, información y datos relativos al turismo, y la creación y difusión del conocimiento y la inteligencia turística y la coordinación de la información sobre el sector turístico.

Para el ejercicio de sus funciones, TURESPAÑA cuenta con una red de 33 Consejerías de Turismo en el exterior (tradicionalmente denominadas OET - Oficinas Españolas de Turismo) que actúan tanto como células de conocimiento y marketing, como de plataformas de negocio para el sector. Organizadas funcionalmente en 8 áreas geográficas, estas OETs operan en 47 mercados turísticos emisores, de acuerdo con su respectivo Plan Operativo Anual, en el que se incluyen las actividades a realizar en colaboración con las Comunidades Autónomas y otras entidades públicas de promoción.

TURESPAÑA cuenta con un sistema de comunicaciones integrado que enlaza los Servicios Centrales (SSCC) con las 33 Consejerías de Turismo a través del Servicio Unificado de Telecomunicaciones de la Administración General del Estado. Las líneas de comunicaciones de las oficinas proporcionan acceso a la red interna del Organismo mediante red privada virtual del operador y el servicio microinformático a sus 330 usuarios en sedes internacionales se presta mediante PCs físicos y red local cableada en cada Consejería. Actualmente no hay servidores en las sedes ya que están todos centralizados en el Centro de Datos de servicios centrales. Las Consejerías pueden cambiar la ubicación de sus instalaciones y lo hacen con una frecuencia aproximada de dos Consejerías al año.

A. Planes Operativos Anuales

TURESPAÑA realiza, desde sus subdirecciones y las áreas que las componen y a través de las 33 OETs, las diferentes actividades de promoción del turismo y del sector turístico nacional y el apoyo a la comercialización de productos turísticos españoles en los mercados internacionales, la gestión de las campañas publicitarias así como la colaboración con comunidades autónomas, entes locales y sector privado.

Las OETs se financian para el mantenimiento de su estructura y actividades exclusivamente a través de los fondos librados para cada uno de estos fines por TURESPAÑA, cuyos créditos son aprobados anualmente en los Presupuestos Generales del Estado.

Anualmente se dispone de presupuestos por subdirección y área, desde donde se dota económicamente a cada una de las OET, dotación que las OETs distribuyen entre diferentes planes de actividades que aglutinan el conjunto de actividades de promoción que comparten determinadas características.

Las actividades de promoción turística se engloban dentro de planes anuales de actividades (o Planes Operativos Anuales - POA), que son creados desde SSCC en base a uno de los tipos de plan disponibles (Plan OET, Plan CCAA, Plan Ferias, Plan Publicidad, etc.). Cada POA está asignado a un área.

Cada tipo de plan de actividad tiene un ciclo de vida diferente, a través del cual es posible que los diferentes entes (CCAA, OETs, Áreas) creen las actividades que estimen conveniente proponer para que sean ejecutadas en cada ejercicio. Las actividades propuestas deben pasar por un ciclo de aprobación diferente en función de las características de cada plan.

Evidentemente, las actividades cuentan con un presupuesto cuya suma para cada OET no puede superar en ningún momento al presupuesto asignado.

En lo referente a los planes OET y CCAA, son las OETs quienes realizan la primera propuesta de actividades para cada plan. Una vez que una OET considera que su plan de actividades está listo, lo remitirá a SSCC para su estudio, eventuales modificaciones y aprobación. En los planes CCAA esta primera planificación pasará a las CCAA, que pueden descartar o modificar las actividades propuestas, así como proponer nuevas actividades. Tras una nueva revisión por parte de SSCC, la planificación se remite de nuevo a las OET para que preparen una última propuesta con todas las modificaciones recibidas y remita el plan a SSCC para su aprobación.

Una vez han sido aprobados por SSCC todos los planes de actividades de las diferentes CCAA y OETs, se puede finalizar la fase de planificación y a partir de ese momento los planes pasarán a estar en Fase Operativa y se podrá empezar a ejecutar las actividades planificadas.

Durante la Fase Operativa, en respuesta al desarrollo real de los planes por parte de las OETs, es posible anular actividades, así como modificar las existentes o crear nuevas actividades, siempre previa aprobación de SSCC.

(Al final del enunciado se incluye a modo de ejemplo un listado de actividades de un POA)

Preguntas:

1. Describir el conjunto de agentes interesados en el flujo de tramitación y las interacciones entre ellos, mediante los diagramas que se consideren adecuados.
2. Proporcionar el diseño de un sistema de información para dar soporte a la gestión de los POA, incluyendo la arquitectura física y lógica necesaria. Utilizar los diagramas que se estimen adecuados.
3. Realizar una estimación de los recursos humanos necesarios para el desarrollo e implantación del sistema de información. Describir las contrataciones necesarias para llevar a cabo el proyecto.
4. La gestión informática de las sedes internacionales presenta tres condicionantes importantes: la limitación del ancho de banda de las comunicaciones, la gestión remota de los elementos locales en cada sede y ejecución de las mudanzas de las Consejerías. Proponga un modelo de servicio que mejore o resuelva la situación actual basándose en el modelo actual (equipamiento local) o en escritorios virtuales y justifique su propuesta.

B. Campañas de promoción turística

Dentro de los POA ejecutados por las OETs, destacan las actividades consistentes en la realización de campañas de promoción mediante la remisión masiva de correos electrónicos a la lista de contactos turísticos que gestiona cada OET.

La gestión de estas campañas se realiza mediante un sistema de gestión de clientes CRM, que contiene la lista de contactos gestionada por cada OET y las funcionalidades necesarias para realizar los envíos masivos.

Las dos principales vías de incorporación de nuevos contactos a CRM son las siguientes:

- Formularios disponibles en el portal de Internet spain.info, mediante los cuales los turistas, de forma voluntaria, proporcionan sus datos (nombre, apellidos, email, país) para recibir comunicaciones de promoción turística por parte de Turespaña.
- Volcados de listas de contactos obtenidos en otras actividades promocionales llevadas a cabo por las OET (ferias, concursos, etc.) a las que los turistas se apuntan voluntariamente y dan su permiso para recibir comunicaciones de promoción turística por parte de Turespaña.

En cualquiera de los casos, cada contacto queda asociado a la OET que opera en el país proporcionado por el contacto. Cada OET sólo tiene visibilidad de sus contactos asociados, de forma que pueda seleccionar adecuadamente los destinatarios de sus campañas.

Además de las campañas promocionales orientadas a turistas de las OETs, mediante CRM se gestiona el envío de comunicaciones a profesionales relacionados con el sector turístico (agencias de viajes, turoperadores, etc.). Estas comunicaciones se realizan desde SSCC y para su remisión TURESPAÑA no solicita consentimiento a los interesados entendiendo que actúa bajo interés legítimo.

La incorporación de contactos profesionales se realiza también mediante formularios disponibles en spain.info, así como mediante el alta manual por parte de SSCC.

El CRM es un sistema interno de TURESPAÑA, sin ningún tipo de acceso desde Internet más allá de los formularios de recogida de datos disponibles en el portal spain.info y de los correos remitidos a los contactos, desde una dirección de correo que no admite respuestas de tipo no-reply.

Preguntas:

1. Describir un sistema de autenticación para los contactos en el CRM acorde al Esquema Nacional de Seguridad.
2. En general, describir todo aquello que deba tenerse en cuenta para garantizar el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos en el uso del sistema CRM descrito.

C. Elaboración de estadísticas

En paralelo y de forma independiente de la ejecución de los POA, TURESPAÑA lleva a cabo sus funciones referentes a la investigación de los factores que inciden sobre el turismo, así como la elaboración, recopilación y valoración de estadísticas, información y datos relativos al turismo, y la creación y difusión del conocimiento y la inteligencia turística y la coordinación de la información sobre el sector turístico.

Como fuente de datos para llevar a cabo todo este análisis y explotación, se dispone de información proveniente de 12 organismos, de los que se reciben unos 400 ficheros mensuales. Como ejemplo de estas fuentes de datos, figuran distintas encuestas llevadas a cabo por el INE (EGATUR sobre el gasto en viajes de los extranjeros o FRONTUR sobre los viajes de los extranjeros), o datos provenientes de AENA (vuelos), RENFE (trenes), Puertos del Estado (barcos), DGT (carretera), INE, Policía Nacional o Ministerio de Trabajo (datos de afiliación a la S.S.).

A partir de estas fuentes de datos se generan diferentes repositorios de datos, tanto en forma relacional para dar soporte al trabajo operativo de las distintas unidades de TURESPAÑA como en forma multidimensional para proporcionar posibilidades de explotación a los analistas de datos así como el seguimiento a nivel directivo.

Se obtienen así 7 modelos multidimensionales (Egatur, Encuestas ocupación INE, ETR/Familitur, Frontur, Información Económica, Medios de Transporte, Trabajo), con una media de 5 cubos por modelo, los cuales tienen una media de 18 dimensiones por cubo, y una media de 15 indicadores por cubo.

Los repositorios generados son la base de la explotación de datos, repartida en dos áreas:

- Área de explotación interna: Es aquella a través de la cual los usuarios internos de TURESPAÑA pueden acceder a la información existente en los repositorios de datos. Este área de explotación es la que ofrece al usuario mayores capacidades de análisis y es la antesala a lo que se publicará en el área de explotación externa.
- Área de explotación externa: Es el entorno a través del cual el usuario externo a TURESPAÑA puede visualizar la información mediante un navegador web. A su vez dividida en:
 - Área Pública. El acceso a los informes y listados publicados por TURESPAÑA se realiza a través de su web y es de acceso público y gratuito a cualquier ciudadano. En ella se pueden consultar las últimas noticias, información general y otras estadísticas de interés relacionadas con el turismo.
 - Área Restringida. El área de explotación restringida es un servicio orientado a usuarios externos a TURESPAÑA que requieren de mayores capacidades analíticas. El usuario podrá, según los permisos que tenga:
 - Acceder a ficheros (documentos) generados “ad-hoc” (Excel, txt, xml...) de forma puntual o periódica (mensual por lo general).
 - Acceder a una serie de informes predefinidos diseñados “ad-hoc” con los que filtrar el dato y exportar la información en caso de que lo necesite.

- Acceder a un entorno analítico mediante el cual tendrá acceso a algunos de los cubos, para realizar consultas sobre dimensiones y variables, similares a las que los usuarios internos de TURESPAÑA pueden realizar sobre los mismos.

Preguntas:

1. Realizar un diseño de la arquitectura y de los procesos necesarios para el adecuado funcionamiento del sistema descrito.
2. Existe un grupo de usuarios con perfil directivo de la plataforma que ha mostrado una clara preferencia por utilizar herramientas de cuadro de mando y Business Intelligence con licencia propietaria. Dentro de ese mismo grupo, algunos de los usuarios le han indicado su interés por herramientas que se explotan directamente en la nube, a través del navegador o mediante apps desde su tablet. En base a este contexto, realice una propuesta de herramientas software que permitan realizar la explotación de datos descrita, describiendo cómo interactuarían con el resto de componentes del sistema. Justifique su propuesta y valore alternativas en caso de existir. ¿Qué contratación sería necesaria para su implantación?
3. Proponer un plan de formación para el adecuado uso de la plataforma por parte de todos sus usuarios.

Ejercicio 2017 - Divisa: EUR

Listado de Actividades. Plan CCAA. Área de Estrategia

[Volver](#) | [Mostrar Filtros](#)

Consejeri	Identificac	Actividad	Tipo Activ	Producto /	Segmento	Presupues	Presupuest	Gasto Ejecut	Plan	Propuesto	Fecha de	Fecha de	Descartad	Tramitació	Estado Pe	Acciones
Oslo	103/2017	Road Show Día de España	Jornadas Directas	Marca España		Promoción 2017	0,00	0,00	Plan CCAA	OET	20/09/2017	07/03/201		Baja		Imprimir Anular Ejecución Imprimir
Oslo	104/2017	Encuentro con el sector islandés	Jornadas Directas	Marca España		Promoción 2017	1.237,40	11.519,04	Plan CCAA	OET	20/09/2017	21/11/201		Ejecutada		Imprimir
Oslo	107/2017	Ruta de Picasso en AVE	Viaje de prensa	Arte y cultura española		Promoción 2017	0,00	0,00	Plan CCAA	OET	20/09/2017	01/10/201		Baja		Imprimir
Oslo	108/2017	Viaje de agentes. Bodegas y Palacios	Viaje de agentes	Gastronom española		Promoción 2017	0,00	0,00	Plan CCAA	OET	20/09/2017	01/10/201		Baja		Imprimir
Oslo	109/2017	Viaje de prensa Galicia. Patrimonio oculto y santuarios mágicos	Viaje de prensa	Arte y cultura española	Cosmopol	Promoción 2017	3.838,56	35.733,39	Plan CCAA	OET	20/09/2017	08/06/201		Ejecutada		Anular Ejecución Imprimir
Munich	110/2017	Celebración del congreso anual de agencias "Mein Reisespezialist" en el País Vasco	Viaje de agentes	Turismo urbano		Promoción 2017	0,00	0,00	Plan CCAA	OET	20/09/2017	31/03/201		Baja		Imprimir
Oslo	111/2017	Viaje de agentes a la Ribera del Duero	Viaje de agentes	Gastronom española	Cosmopol	Promoción 2017	2.019,64	18.800,92	Plan CCAA	OET	20/09/2017	21/09/201		Ejecutada		Anular Ejecución Imprimir
Oslo	112/2017	Viaje de prensa. Naturaleza en la Ruta del Quijote	Viaje de prensa	Arte y cultura española	Cosmopol	Promoción 2017	3.927,34	36.559,76	Plan CCAA	OET	20/09/2017	18/05/201		Ejecutada		Anular Ejecución Imprimir
Oslo	113/2017	Viaje de prensa. Madrid y sus alrededores	Viaje de prensa	Turismo urbano	Cosmopol	Promoción 2017	1.172,94	10.919,00	Plan CCAA	OET	20/09/2017	03/05/201		Ejecutada		Anular Ejecución Imprimir
Oslo	122/2017	Viaje de agentes. Arte y aceite de oliva	Viaje de agentes	Arte y cultura española	Cosmopol	Promoción 2017	2.505,04	23.319,50	Plan CCAA	OET	21/09/2017	07/06/201		Ejecutada		Anular Ejecución Imprimir
		Gastronomía y destinos	Viaje de	Gastronom		Promoción			Plan	OET				Ejecutada		Anular Ejecución Imprimir

[Exportar a Excel](#)

Página 1 de 8

Mostrando 1 - 200 de 1.500