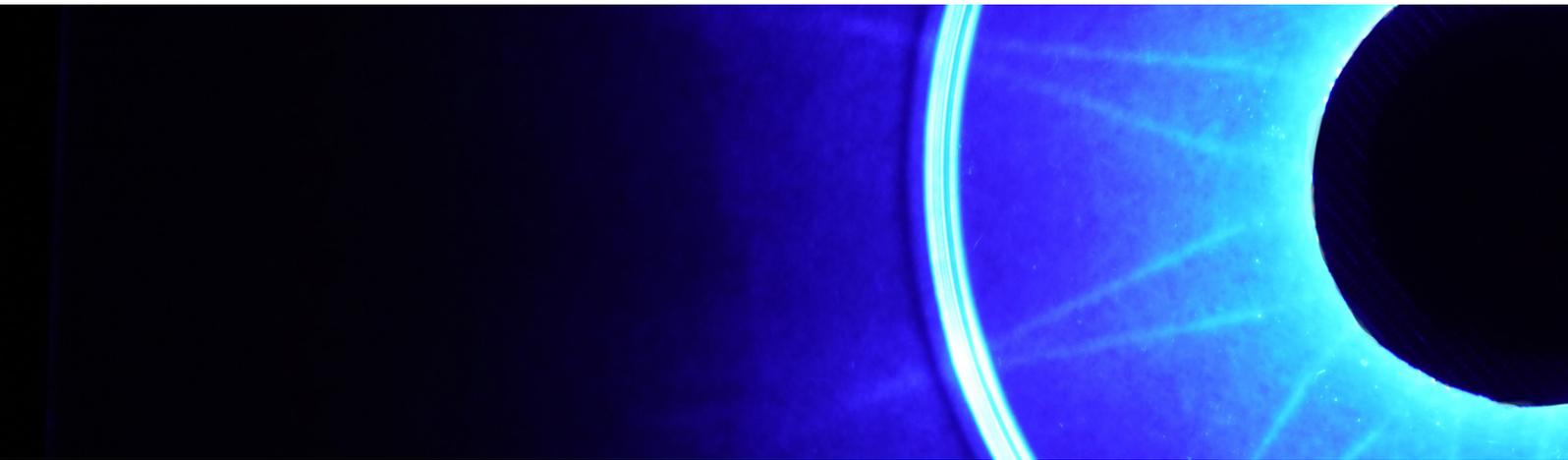


PLAN DIRECTOR TURÍSTICO DE  
*CIBERSEGURIDAD DE TENERIFE*





# CONTENIDO

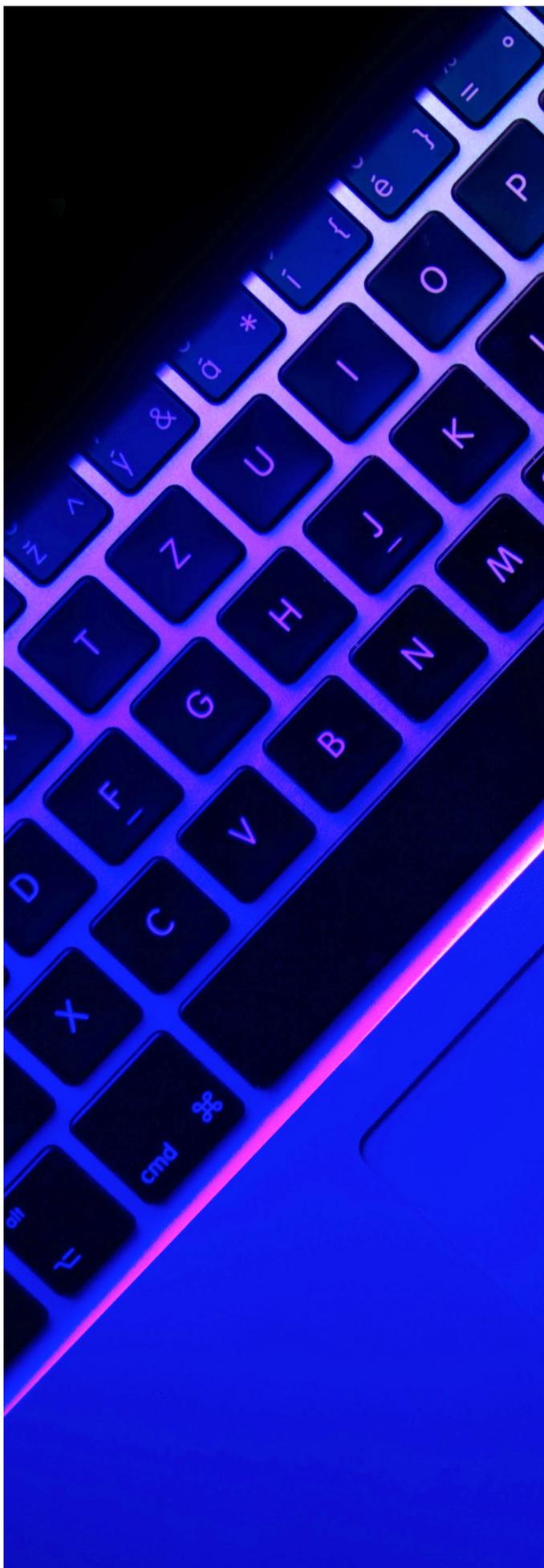
---

1. Introducción	03
2. Antecedentes	07
3. Misión, visión y valores	11
4. Propósito	13
5. Objetivos estratégicos	15
6. Líneas de acción	17
6.1 Distintivo empresa cibersegura	20
7. Calendario	21
7.1 Año 0	23
7.2 Año 1	23
7.3 Año 2	24
7.4 Año 3	24
8. Equipo de trabajo	25
8.1 Oficina técnica de ciberseguridad turística	26
8.2 Plan de gobernanza	28
8.4 Estructura	29
8.5 Consideraciones generales	30
9. Presupuesto	31
10. Medición de resultados	33
11. Glosario	39





# 1. INTRODUCCIÓN



# 1.

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años Turismo de Tenerife ha trabajado en su estrategia tecnológica, invirtiendo en el análisis de programas de modernización, digitalización e innovación, cuidando especialmente su alineamiento con la estrategia europea y nacional.

Tenerife se encuentra inmerso en su transformación turística desde un destino vacacional hacia uno basado en polo de conocimiento, como muestran los siguientes proyectos:



### **Primer Territorio Turístico Inteligente de España (2020)**

La metodología DTI de Segittur busca liderar desde la sostenibilidad el desarrollo del sector turístico a través de la innovación y la tecnología. En España hay 437 destinos adheridos trabajando por certificarse. Tenerife logró en 2020 la certificación, que solo ha sido obtenida hasta ahora por cinco ciudades españolas, además de la Isla de Tenerife. Siendo el primer territorio nacional en obtener la renovación del título, en febrero de 2023.



### **Primer Plan Director Turístico de Inteligencia Artificial de España (2022)**

Este plan, presentado en Tenerife en diciembre de 2021 por el Presidente del Cabildo y la Secretaria de Estado de Digitalización, ha obtenido ya para su ejecución medio millón de euros de fondos europeos (Tenerife Reset), y pondrá en marcha -como proyecto estrella- una Sand Box para desarrollar nuevos productos y servicios turísticos basados en IA.



### **Hub de Innovación Turística (2022)**

Turismo de Tenerife ha dado ya los primeros pasos para generar este instrumento, concebido para convertir la innovación en valor para el destino. Las principales asociaciones empresariales de la isla, la Universidad de La Laguna, el Parque Tecnológico y Científico y el CIDIHUB (Centro de Innovación Digital de Canarias) trabajarán con Turismo de Tenerife para poner en marcha servicios conjuntos para las empresas y emprendedores/as del sector (living lab tecnológico, showroom de soluciones, retos de negocio, mentorización y aceleración para start-ups asociadas a los retos...).



### **Primer Plan Director Turístico de Ciberseguridad de España (2023)**

Este documento, primero de su clase en nuestro país, lanza las líneas maestras para que Tenerife -referente en seguridad ciudadana, sanitaria y turística- lo sea también en la protección de los datos y los servicios digitales de nuestros visitantes. Una oficina propia de Turismo de Tenerife hará de enlace con el sector para ayudar a las empresas turísticas a cumplir con las más actuales directivas de seguridad nacionales y europeas.

Este Plan Director Turístico de Ciberseguridad de Tenerife (en adelante PDTCT) materializará el apoyo al sector turístico con la ciberseguridad como actitud, para atender al visitante digital. Abordar este plan hará que Tenerife, sea resiliente en el mundo digital, mejorando la competitividad y la diferenciación como destino.



### **Plataforma y APP turística de Tenerife (2023)**

Una plataforma interoperable con los principales servicios turísticos de la isla es otro de los proyectos de TdT que ha obtenido fondos europeos (un millón de euros), y que será licitado en breve. El primer año desarrollará la integración con al menos diez recursos públicos de la Isla, como el transporte y los museos. Y el segundo, pondrá en marcha servicios turísticos innovadores, además de seguir creciendo para integrar gradualmente la oferta privada.



### **Smart Office (2023)**

Para desarrollar estos proyectos estratégicos, está ya en licitación una oficina de gestión que aporte a Turismo de Tenerife siete perfiles de gestión, innovación y tecnología, para acompañarnos en este proceso complejo de reinención a lo largo de los próximos tres años. La oficina cuenta con una dotación de 1,5 millones de euros, a través de fondos europeos (Tenerife Reset).

A photograph of a surveillance control room. Several silver CCD cameras are mounted on a dark wall. In the background, multiple computer monitors display various video feeds. The room is dimly lit with a blue and purple color scheme. A white curved line is drawn over the left side of the image.

## 2. ANTECEDENTES

# 2.

## ANTECEDENTES

La tecnología y la infraestructura digital tienen un papel fundamental en nuestra vida privada y entornos comerciales. Confiamos en ellos para comunicarnos, trabajar, hacer avanzar la ciencia y dar respuesta a los problemas ambientales actuales. Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) desempeñan un papel de suma importancia, y hemos de ser conscientes de que, para salvaguardarlas, la gestión adecuada de la ciberseguridad constituye un reto colectivo al que necesariamente nos hemos de enfrentar. Resulta imprescindible estar al día de las amenazas y vulnerabilidades asociadas al uso de las nuevas tecnologías, esto juega un papel fundamental en cualquier organización, ya sea de carácter público o privado, siendo un factor de evolución y crecimiento determinante. Los pilares para la transformación digital, en las empresas 4.0 son precisamente reforzar y actualizar estos ámbitos:

- LA INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (IT)
- LA RED DE TECNOLOGÍAS DE LA OPERACIÓN (OT)
- LA CIBERSEGURIDAD
- LAS APLICACIONES

La ciberseguridad debe ser estructural en los servicios de los destinos turísticos y de sus empresas. Todos los recursos tecnológicos y los sistemas de información deben ser seguros, de forma adecuada y eficiente, a nivel normativo y técnico. El entorno europeo pone en valía el destino turístico, amparando un conjunto de normas y programas, con la vigilancia y gestión de las autoridades a nivel legislativo. Aun así, esto no es suficiente, ya que cada uno de los actores que prestan el servicio al visitante son responsables en la cadena de valor.

Tenerife es la mayor de las ocho Islas Canarias. Un archipiélago situado estratégicamente entre tres continentes, con estándares europeos y una larga tradición como destino turístico.

Con una superficie de 2.000 km<sup>2</sup>, la isla posee un 48% de su territorio protegido, dos aeropuertos que la conectan con más de 100 destinos mundiales, dos lugares Patrimonio de la Humanidad por la Unesco y una competitiva oferta alojativa y vacacional. Tenerife recibe más de seis millones de turistas anuales que disfrutan de su buen clima, su naturaleza privilegiada y su ocio -principalmente familiar-. Además de mantener una posición de liderazgo turístico como destino europeo de invierno, ostenta también una posición diferencial como destino de vanguardia, conforme lo constatan su reciente certificación como Destino Sostenible Biosphere, su afiliación a la World Tourism Organization (UNWTO), y la distinción DTI anteriormente comentada.

No solo es preciso aumentar las capacidades técnicas de las empresas que prestan el servicio al visitante, sino que estas deben tener cierto nivel de madurez para atender a una crisis ante un ataque. Las capacidades y estructuras de gestión necesarias para hacer frente a una posible crisis no se improvisan cuando esta surge, es imprescindible desarrollarlas con antelación para disponer de la preparación necesaria en ese momento.

En la Unión Europea y España existe un firme apoyo de todas las instituciones a nivel legislativo y económico para que la ciberseguridad sea un elemento primordial en el día a día de las empresas. Es por esto por lo que es preciso poner a disposición del sector turístico, canales oficiales locales que sean cercanos, eficientes y efectivos en su directriz y soporte.

Por ello, todas las indicaciones recogidas en este PDTCT siguen las normativas y protocolos vigentes indicados en:

**Agenda 2030:** Recoge 17 objetivos de desarrollo sostenible (ODS) acordados en 2015 por distintos jefes de Estado, dirigentes gubernamentales, representantes de alto rango de las Naciones Unidas y entidades civiles, que fueron diseñados “para lograr un futuro mejor y más sostenible para todos”. Las TIC son cruciales para alcanzar todos los ODS, ya que son catalizadores que aceleran los tres pilares del desarrollo sostenible: el crecimiento económico, la inclusión social y la sostenibilidad ambiental.

**eIDAS:** Es el sistema europeo de reconocimiento de identidades electrónicas es un Reglamento de la Unión Europea (UE) sobre / un conjunto de normas para la identificación electrónica y los servicios de confianza para transacciones electrónicas en el mercado único europeo. Proporciona el entorno regulatorio para aspectos importantes relacionados con las transacciones electrónicas: Firma electrónica avanzada, firma electrónica cualificada, certificado cualificado y servicios de confianza.

**NIS2:** Es una directiva europea que busca mejorar la seguridad de las redes y sistemas de información en su territorio. Recoge procedimientos de gestión de incidentes de seguridad, el proceso de notificación a través de la Plataforma Nacional de Notificación y Seguimiento de Ciber incidentes, así como el sistema de supervisión de cumplimiento de obligaciones de seguridad y notificación de incidentes.

**Programa Europa Digital:** Es un programa de financiación de la UE centrado en llevar la tecnología digital a las empresas, los ciudadanos y las Administraciones públicas. Apoyando proyectos en cinco ámbitos clave: supercomputación, inteligencia artificial, ciberseguridad,

competencias digitales avanzadas y garantía de un amplio uso de las tecnologías digitales en toda la economía y la sociedad, también a través de centros de innovación digital.

**CCN:** El Centro Criptológico Nacional es el Organismo responsable de coordinar la acción de los diferentes organismos de la Administración que utilicen medios o procedimientos de cifra, garantizar la seguridad de las Tecnologías de la Información en ese ámbito, informar sobre la adquisición coordinada del material criptológico y formar al personal de la Administración especialista en este campo. Es de su competencia la gestión de ciberincidentes que afecten a sistemas del Sector Público, a empresas y organizaciones de interés estratégico para el país y cualquier sistema clasificado. Su misión es contribuir a la mejora de la ciberseguridad española.

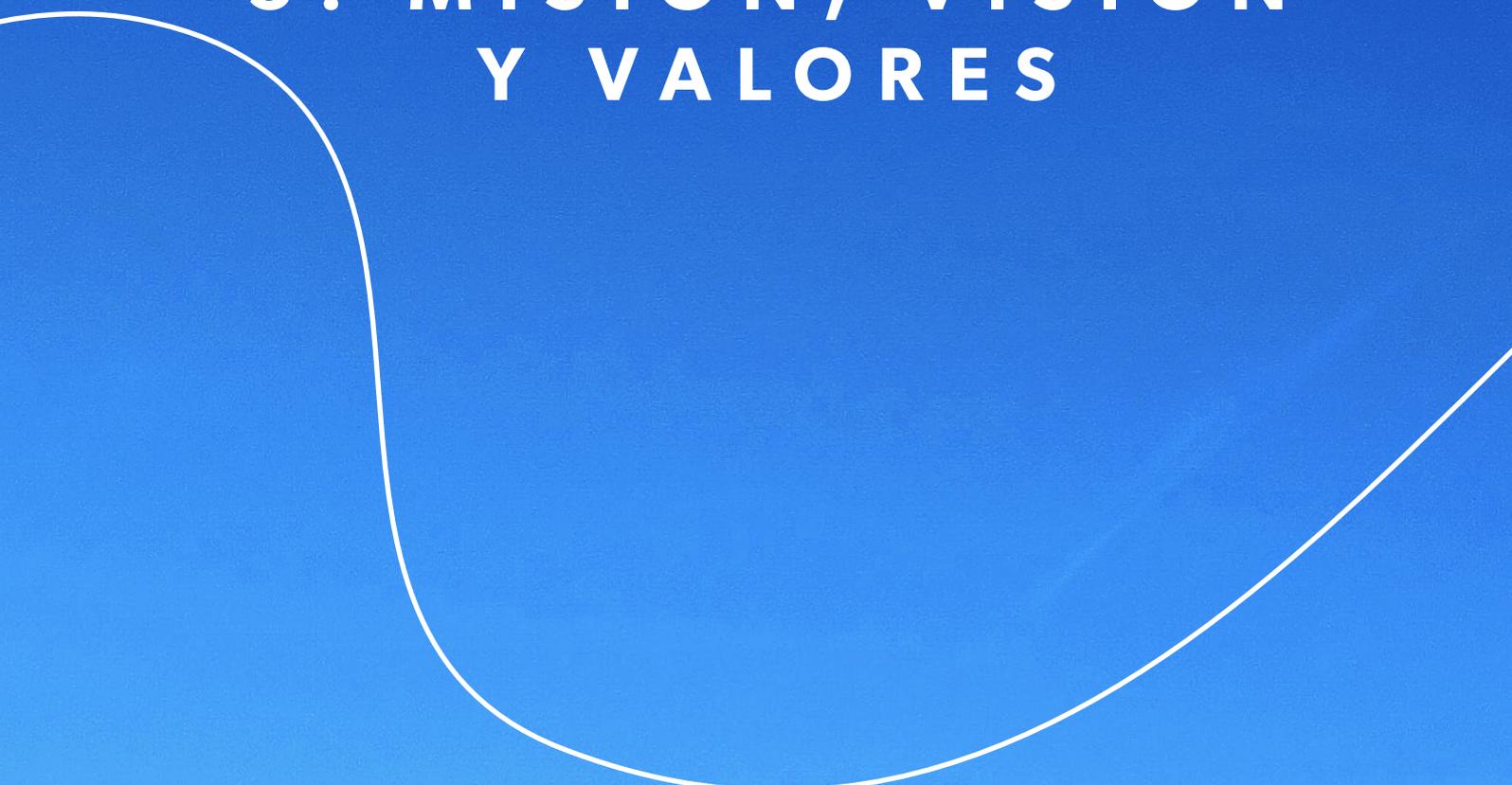
**INCIBE-CERT:** Es el centro de respuesta de incidentes de seguridad de referencia para los ciudadanos y entidades de derecho privado en España operado por el INCIBE, el Instituto Nacional de Ciberseguridad, trabaja en afianzar la confianza digital, elevar la ciberseguridad y la resiliencia y contribuir al mercado digital de manera que se impulse el uso seguro del ciberespacio en España.

**Agenda Canaria de Desarrollo Sostenible (ACDS):** es el documento resultante del proceso participativo de contextualización (o localización) de la Agenda 2030 de la ONU en Canarias, y recoge las metas específicas del archipiélago para la consecución de los 17 ODS, fijadas a través del consenso entre representantes de la sociedad civil, del sector empresarial, del tercer sector, de la academia y de centros de investigación, y de las Administraciones públicas de toda Canarias.

**Plan de modernización del Cabildo Insular de Tenerife:** Es el plan del Cabildo Insular de Tenerife para impulsar con decisión su modernización real, racionalización y transformación digital, promoviendo un modelo de Administración más eficiente y cercana, con la que la ciudadanía pueda relacionarse con comodidad, así como un gobierno abierto que evalúe sus políticas públicas y que esté al servicio de las personas que quieren obtener más información. Así, este plan se constituye como el mecanismo ideal para la implementación de estos compromisos, al definir los proyectos a desarrollar, los objetivos a alcanzar, la organización que lo soporta y los mecanismos de seguimiento, evaluación y mejora de este.



### 3. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



# 3.

## MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

ESTE PDTCT ESTÁ TOTALMENTE ALINEADO CON LAS PREMISAS Y OBJETIVOS DE TURISMO DE TENERIFE, Y A SU VEZ ATIENDE A LA ESTRATEGIA EN EL ÁMBITO DE LAS TIC DEL CABILDO INSULAR DE TENERIFE, POR LO QUE LA MISIÓN, VISIÓN Y VALORES SON EL PUNTO DE PARTIDA EN SU CONSTITUCIÓN E IMPLANTACIÓN.

### Misión

Guiar, apoyar y concienciar al sector turístico de Tenerife para mejorar en todos los ámbitos de la ciberseguridad.

### Visión

Hacer de Tenerife un destino turístico ciberseguro. Brindando seguridad al visitante también en el mundo digital.

### Valores

Trabajar y atender al visitante atendiendo a la seguridad, sostenibilidad y resiliencia en el mundo digital. La calidad de los servicios tecnológicos debe primar y perseguir la excelencia, apoyando el desarrollo económico y el bienestar humano (visitantes y profesionales), promoviendo unos servicios digitales inclusivos, éticos y sostenibles.





## 4. PROPÓSITO

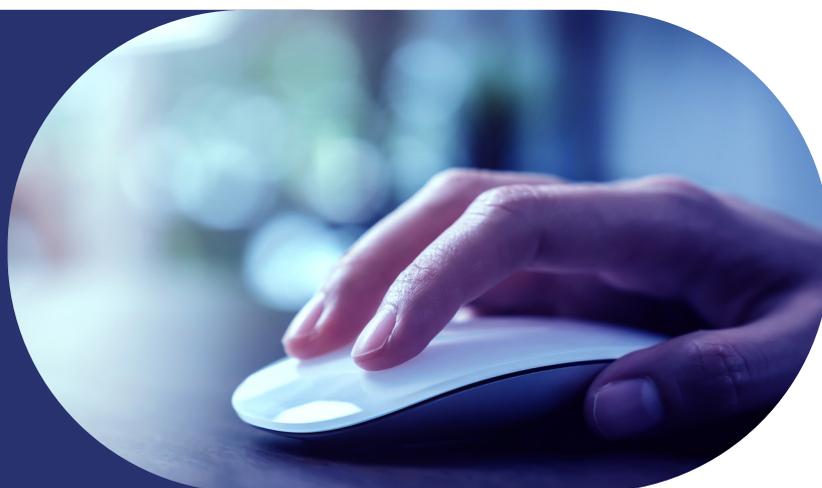
# 4.

## PROPÓSITO

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

TURISMO DE TENERIFE QUIERE SER EL REFERENTE AL QUE PODER ACUDIR PARA RECIBIR AYUDA, APOYO Y ASESORAMIENTO, MEJORANDO ASÍ LA COMPETITIVIDAD Y LA DIFERENCIACIÓN COMO DESTINO TURÍSTICO CIBERSEGURO, INCENTIVANDO Y GESTIONANDO CON ELLO, LA MEJORA CONTINUA EN LA REPUTACIÓN DE TENERIFE.

ESTO AYUDARÁ A POSICIONAR A TENERIFE COMO DESTINO TURÍSTICO CIBERSEGURO, SIENDO UN PROYECTO TRACTOR EN EL DESARROLLO INSULAR EN EL ÁMBITO TURÍSTICO, AMBICIOSO Y FACTIBLE.





5. OBJETIVOS  
ESTRATÉGICOS

# 5.

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Las innovaciones tecnológicas y las nuevas regulaciones están permitiendo realizar un claro proceso de modernización de todo el ecosistema empresarial, buscando la mejora de la calidad en los servicios ofertados al ciudadano-visitante y una mayor eficacia en el uso de recursos tecnológicos. Son muchos los retos que tiene el sector turístico en su objetivo de transformación hacia una gobernanza digital, abierta, eficiente y efectiva, bajo un marco de mejora continua, resiliente y con una clara orientación al servicio. En este marco global normativo y técnico, los Objetivos Estratégicos deben atender a alianzas y recursos clave, y generar e incentivar propuestas de valor en sus servicios al visitante y a los profesionales.

Por ello, se han definido cinco **objetivos estratégicos** para este PDTCT, que marcarán la interacción entre los diferentes actores e interesados, con un ambicioso plan de trabajo, medible, sobre el sector turístico en Tenerife.

CÓDIGO	TIPO	DESCRIPCIÓN
OE1	Colaboración	Establecer canales de comunicación oficiales y normalizados entre las personas y entidades participantes en el PDTCT, en aras de facilitar el intercambio de información y las sinergias entre ellas, tanto en la implantación del plan como en su desarrollo en el tiempo.
OE2	Soporte y asesoramiento	Dar asistencia y soporte al sector turístico por medio de canales y bases de información oficiales que le ayuden a mejorar la madurez en ciberseguridad, ya sea en la implantación de nuevos proyectos o en la mejora de los actuales, para que cumplan con las normativas y estándares europeos.
OE3	Formación	Desarrollar las líneas específicas del PDTCT referidas a la formación del personal turístico, de forma que el sector disponga de mayor conocimiento en el ámbito de la ciberseguridad. Mediante la implantación de colaboraciones y convenios entre entidades públicas que mejoren la especialización tecnológica en el sector y la retención del talento insular.
OE4	Difusión	Realizar promoción de proyectos y eventos tecnológicos de referencia, así como comunicar los logros de las líneas de acción que se aborden.
OE5	Medición	Vigilar la consecución de los objetivos estratégicos y el desarrollo de cada una de las líneas de acción planteadas. Para ello el PDTCT definirá indicadores específicos que certifiquen el incremento de la madurez en la ciberseguridad del destino y de las empresas del sector.



**6. LÍNEAS  
DE ACCIÓN**

# 6.

## LÍNEAS DE ACCIÓN

Turismo de Tenerife lidera la implantación de este plan director con el objetivo de conseguir, junto al sector turístico de la isla, que Tenerife sea un destino turístico ciberseguro, creando un valor diferenciado que permita mejorar la competencia turística de Tenerife.

Para conseguir los objetivos estratégicos anteriormente descritos, este PDTCT define una serie de líneas de acción que ayudarán al desarrollo de cada uno de ellos:

### OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: COLABORACIÓN

CÓDIGO OE	TIPO	CÓDIGO LA	LÍNEAS DE ACCIÓN
OE1	Colaboración	LA1	Establecer canales formales de comunicación del sector con el programa de ciberseguridad del Cabildo Insular de Tenerife, a través de Turismo de Tenerife
		LA2	Crear una base de conocimiento de proveedores TIC para el sector turístico

### OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: SOPORTE Y ASESORAMIENTO

CÓDIGO OE	TIPO	CÓDIGO LA	LÍNEAS DE ACCIÓN
OE2	Soporte y Asesoramiento	LA3	Establecer un comité técnico y asesor ante crisis de reputación del destino por incidentes de ciberseguridad
		LA4	Crear un programa de asesoramiento junto con la Cámara de Comercio para las PYMES
		LA5	Creación e implantación de un foro de promoción económica para proyectos tecnológicos en el sector turístico
		LA6	Promoción y vigilancia de la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles
		LA7	Promover la línea 017 del INCIBE
		LA8	Realizar estudios de mercado y dar asesoramiento sobre el equipamiento tecnológico

### OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: FORMACIÓN

CÓDIGO OE	TIPO	CÓDIGO LA	LÍNEAS DE ACCIÓN
OE3	Formación	LA9	Incentivar y promocionar con la Universidad de La Laguna y los centros de formación profesional insulares programas de competencias TIC para la mejora del empleo relacionado con la ciberseguridad
		LA10	Crear y desarrollar planes de formación y concienciación tecnológica y normativa en ciberseguridad
		LA11	Promover el kit de concienciación e infografías del INCIBE

### OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: DIFUSIÓN

CÓDIGO OE	TIPO	CÓDIGO LA	LÍNEAS DE ACCIÓN
OE4	Difusión	LA12	Promoción de eventos de ciberseguridad para el sector turístico
		LA13	Promoción de Tenerife como destino ciberseguro
		LA14	Promoción de los proyectos de Tenerife Smart Destination (incorporando paulatinamente los proyectos Smart Island del Cabildo y Smart City de los Ayuntamientos)

### OBJETIVO ESTRATÉGICO 5: MEDICIÓN

CÓDIGO OE	TIPO	CÓDIGO LA	LÍNEAS DE ACCIÓN
OE5	Medición	LA15	Crear un sistema de monitorización de madurez digital insular
		LA16	Medir la madurez del sector turístico en ciberseguridad
		LA17	Crear un nuevo sistema de datos del nivel de madurez en ciberseguridad en Tenerifedata y en la Oficina del Dato de Turismo de Tenerife

El ámbito de acción de este PDTCT es el de servir de soporte al sector (mediante apoyo, asesoramiento y concienciación), por lo que no cubrirá el coste de las acciones que las empresas turísticas desarrollen. Pero sí las ayudará a acceder a las subvenciones en materia de ciberseguridad que ofrecen los principales organismos nacionales y europeos.

Las líneas de acción propuestas diseñarán un plan de trabajo ambicioso en el marco temporal. Debido a la gran variedad y amplitud de tipologías de negocios en el sector turístico, aunque el asesoramiento se hará a todo el sector, se acometerá en la primera fase el acompañamiento específico focalizado en las empresas alojativas. En los siguientes años se irán ampliando paulatinamente las tipologías, hasta cubrir todo el sector turístico de la Isla.

Actualmente Tenerife cuenta con 16.651 establecimientos alojativos (datos de enero de 2023), dividiéndose en:

- 276 HOTELES
- 211 APARTAMENTOS
- 22 HOTELES RURALES
- 161 CASAS RURALES
- 15.981 VIVIENDAS VACACIONALES

Lo que hace un total de 199.035 plazas alojativas.

## **6.1 DISTINTIVO EMPRESA CIBERSEGURA**

El Plan Director Turístico de Ciberseguridad de Tenerife medirá los niveles de implantación de cada una de las líneas de acción, cómo estas son acogidas por el sector y su impacto en éste para la promoción insular. Estas tareas de monitorización y conocimiento del desempeño de las empresas del sector turístico en el mundo digital posibilitarán la obtención de un distintivo a aquellas comprometidas con la ciberseguridad en la gestión de datos del visitante y sus servicios digitales.

Este distintivo será gestionado por Turismo de Tenerife, y pretende ser un sello de calidad que otorgue valor ante el visitante a las empresas que ofrezcan servicios turísticos ciberseguros.

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



# 7. CALENDARIO

# 7.

## CALENDARIO

Para ayudar a conseguir los objetivos estratégicos marcados se van a llevar a cabo 17 líneas de acción (LA) que se dividirán a su vez en cuatro bloques temporales: uno inicial que denominaremos “Año 0”, y otros tres bloques de un año.

año

0

LA: Colaboración, soporte y asesoramiento y formación  
(23,5% de implantación)

LA1, LA3, LA4 Y LA9

año

1

LA: Soporte y asesoramiento, formación y difusión  
(41,1%) (Año 0 + Año 1 = 70,6% de implantación)

LA6, LA7, LA10, LA11, LA12, LA13, LA15 Y LA16

año

2

LA de Soporte y asesoramiento, formación y difusión  
(29,4%) (Año 0+ Año 1 + Año 2 = 100% de impantación)

LA2, LA5, LA14 Y LA17

año

3

LA: Colaboración, soporte y asesoramiento y formación,  
mediación y difusión. (100% de implantación)

Afianzar las 17 LA

## 7.1 AÑO 0

Comenzará la fase inicial del PDTC con el abordaje de cuatro líneas de acción. Se formalizará la colaboración con las instituciones para la atención en la gestión de posibles incidentes de ciberseguridad en la isla. Se implementarán comités en los que administraciones y sector trabajarán la normalización del destino turístico en el ámbito de la ciberseguridad.

AÑO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	CÓDIGO LA	LÍNEAS DE ACCIÓN
0	Colaboración	LA1	Establecer canales formales de comunicación del sector con el programa de ciberseguridad del Cabildo Insular de Tenerife, a través de Turismo de Tenerife.
		LA3	Establecer un comité técnico y asesor ante crisis de reputación del destino por incidentes de ciberseguridad.
	Soporte y Asesoramiento	LA4	Crear un programa de asesoramiento junto con la Cámara de Comercio para las PYMES.
	Formación	LA9	Incentivar y promocionar con la Universidad de La Laguna y los centros de formación profesional insulares programas de competencias TIC para la mejora del empleo relacionado con la ciberseguridad.

## 7.2 AÑO 1

Se constituirá el equipo de trabajo del PDTCT y se llevarán a cabo ocho líneas de acción, estableciendo la colaboración normalizada con el Cabildo Insular de Tenerife y disponiendo de un equipo de trabajo experto a disposición del sector turístico (que generará datos objetivos sobre la madurez en ciberseguridad de las plataformas y sistemas de gestión del sector, creando indicadores de monitorización).

Además, continuarán gestionándose las cuatro líneas de acción iniciadas en el año anterior. Será un año clave en la implantación del PDTCT.

AÑO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	CÓDIGO LA	LÍNEAS DE ACCIÓN
1	Soporte y Asesoramiento	LA6	Promoción y vigilancia de la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles.
		LA7	Promover la línea 017 del INCIBE.
	Formación	LA10	Crear y desarrollar planes de formación y concienciación tecnológica y normativa en ciberseguridad.
		LA11	Promover el kit de concienciación e infografías del INCIBE.
	Difusión	LA12	Promoción de eventos de ciberseguridad para el sector turístico.
		LA13	Promoción de Tenerife como destino ciberseguro.
	Medición	LA15	Crear un sistema de monitorización de madurez digital insular.
		LA16	Medir la madurez del sector turístico en ciberseguridad.

## 7.3 AÑO 2

El equipo técnico de PDTCT mantendrá las doce líneas de acción implantadas y se abordarán las cinco restantes, consiguiendo la puesta en marcha del 100% del proyecto.

AÑO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	CÓDIGO LA	LÍNEAS DE ACCIÓN
2	Colaboración	LA2	Crear una base de conocimiento de proveedores TIC para el sector turístico.
	Soporte y Asesoramiento	LA5	Creación e implantación de un foro de promoción económica para proyectos tecnológicos en el sector turístico.
		LA8	Realizar estudios de mercado y dar asesoramiento sobre el equipamiento tecnológico.
	Difusión	LA14	Promoción de los proyectos de Tenerife Smart Destination (incorporando paulatinamente los proyectos Smart Island del Cabildo y Smart City de los Ayuntamientos).
	Medición	LA17	Crear un nuevo sistema de datos del nivel de madurez en ciberseguridad en Tenerifedata y en la Oficina del Dato de Turismo de Tenerife.

## 7.4 AÑO 3

Se mantendrán las acciones con los comités técnicos y la colaboración con los distintos organismos. El objetivo del último ejercicio será la total normalización del desarrollo de cada una de las líneas de acción y su objetivo estratégico, afianzando el desarrollo y la continuidad de todas las líneas de acción.

Este PDTCT conseguirá la medición y el incremento de la madurez del sector turístico de Tenerife en el ámbito digital para el visitante, y promocionará el destino y su apuesta por la mejora en la competitividad y diferenciación en el mercado.

El equipo de trabajo que el PDTCT tiene contemplado poner a disposición del sector turístico será el soporte cercano a las empresas como asesor y líder en la evolución de los sistemas y servicios digitales.

A man with glasses and a beard is shown in profile, focused on his work. He is wearing a dark t-shirt and is seated at a desk. In front of him is a laptop with a glowing Apple logo. The scene is illuminated with a strong blue light, creating a professional and tech-oriented atmosphere. The background is slightly blurred, showing other people working in a similar environment. A white, wavy line graphic frames the text on the left side of the image.

## 8. EQUIPO DE TRABAJO

# 8.

## EQUIPO DE TRABAJO

### 8.1 OFICINA TÉCNICA DE CIBERSEGURIDAD TURÍSTICA

Para implementar las líneas de acción anteriormente descritas, cuyo objetivo es incrementar el nivel de madurez en ciberseguridad de las empresas turísticas de la isla de Tenerife, es preciso que exista un órgano experto, asesor, fuente de conocimiento y con estructura de comunicación, que dé soporte a las empresas en el ámbito de la ciberseguridad, guiándolas en la implantación de las mejoras oportunas, y que asuma las competencias de un comité de seguridad ante posibles crisis de reputación del destino turístico.

Para alcanzar los propósitos y objetivos estratégicos marcados en este PDTCT se hace necesaria la constitución de un órgano de gestión. En este sentido este plan contempla la creación de una Oficina Técnica de Ciberseguridad Turística (en adelante la Oficina), que será el órgano director en todo el escenario de gobernanza de la ciberseguridad insular para el sector turístico. Su gestión la llevará a cabo Turismo de Tenerife desde su área de IT, por su cercanía a las empresas del sector turístico.

El equipo de trabajo responsable será multidisciplinar y tendrá una amplia experiencia en la implementación de proyectos TIC y en el desarrollo de comités técnicos. Siendo el interlocutor cualificado para atender a las empresas turísticas en el incremento de la seguridad de sus sistemas. Atenderá la comunicación con las instituciones competentes en ciberseguridad y el conjunto de las empresas del sector turístico de la isla.

Dispondrá para ello de personal que garantizará el alineamiento de todas las líneas de acción con el objetivo global de Turismo de Tenerife como Destino Turístico Inteligente, y que atenderá directamente las consultas y solicitudes del sector sobre el objeto de este plan.

Ayudará a mejorar a las organizaciones en su día a día, prestando especial atención a la concienciación de sus profesionales, al buen uso de los sistemas de información y de las herramientas de seguridad en la empresa, a la gestión adecuada de contraseñas y accesos físicos a las instalaciones, a la actualización de las aplicaciones, al borrado seguro de la información, a las copias de seguridad periódicas con pruebas de recuperación rigurosas, etc.

En su fase inicial, la Oficina se dará a conocer a través de los canales de comunicación más apropiados para mantener una comunicación cercana con todos los niveles del sector turísticos insular. Abordará

todas las líneas de acción descritas en el calendario de implantación de este PDTCT propiciando la interlocución en los diferentes foros y habilitando las herramientas técnicas necesarias para desempeñar su trabajo. Se le dotará de los recursos humanos y técnicos necesarios para:

- CREAR UN ESPACIO INNOVADOR QUE FAVOREZCA LA COOPERACIÓN Y EL INTERCAMBIO DE CONOCIMIENTO Y TECNOLOGÍAS ENTRE TURISMO DE TENERIFE Y LAS EMPRESAS DEL SECTOR TURÍSTICO.
- PROMOVER LA CAPACITACIÓN TÉCNICA DEL PERSONAL DEL SECTOR EN MATERIA TECNOLÓGICA Y LA MADUREZ DE LAS EMPRESAS EN EL DESARROLLO Y EXPLOTACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS RELACIONADAS CON LA CIBERSEGURIDAD.
- OFRECER ACCIONES Y SERVICIOS QUE ESTIMULEN EL DESARROLLO EXITOSO DE LAS EMPRESAS PARA CREAR UN DESTINO TURÍSTICO CIBERSEGURO.
- ATRAER Y CANALIZAR INVERSIONES BASADAS EN EL CONOCIMIENTO, LA INNOVACIÓN Y LA TECNOLOGÍA.
- POSICIONAR TENERIFE COMO REFERENTE DE DESTINO TURÍSTICO CIBERSEGURO, MEJORANDO SU REPUTACIÓN EN EL ÁMBITO TECNOLÓGICO Y DIGITAL.

Atendiendo a esta necesidad el marco general de trabajo inicial de la Oficina será el siguiente:



## 8.2 PLAN DE GOBERNANZA

Las estrategias europeas y estatales para el visitante en materia de ciberseguridad y normalización de los servicios tecnológicos serán la directriz en la implementación de las diferentes líneas de acción de la oficina técnica en el tejido empresarial del sector turístico insular.

La labor especializada de Turismo de Tenerife en foros nacionales e internacionalizaciones definirán y potenciarán el papel de la Oficina como líder y garante de la madurez y buenas prácticas de las plataformas tecnológicas y sistemas de información al servicio del visitante.

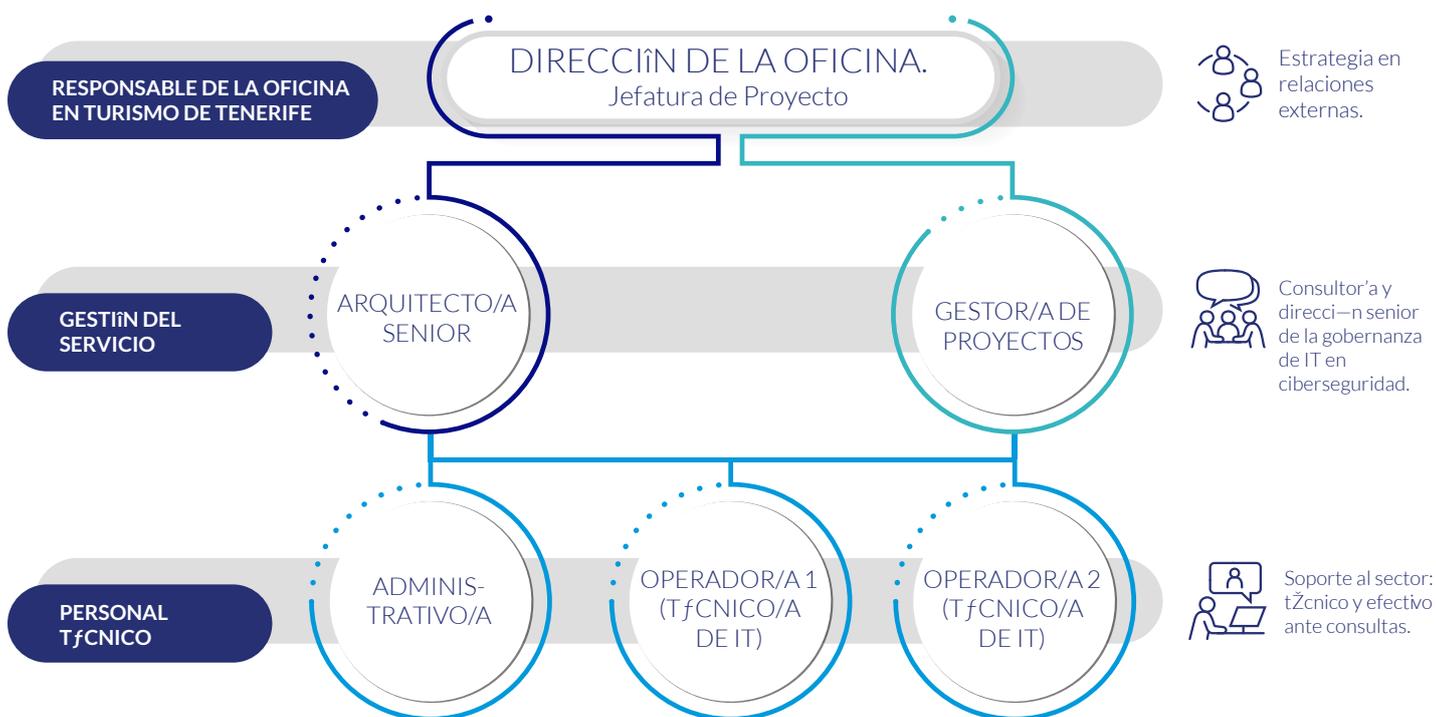
Ser asesor y tener la capacidad técnica de dar soporte a las empresas del sector turístico para concienciar a directivos y empleados propiciará y garantizará el incremento de la madurez tecnológica en ciberseguridad y la diferenciación de Tenerife como destino turístico ciberseguro.

Para crear un nuevo rol asesor estratégico en el sector es preciso evaluar el posicionamiento actual de Turismo de Tenerife, mediante un análisis de sus debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades:



## 8.4 ESTRUCTURA

Este equipo de trabajo, que dependerá del área de IT de Turismo de Tenerife, tendrá una estructura similar a la siguiente:



Estará compuesta por un equipo de personas multidisciplinar con experiencia en la gestión de proyectos en el ámbito de las TIC, de forma que cada rol enriquezca las coberturas en el asesoramiento y la interlocución con todos los interesados. Será un órgano director y, a la vez, asesor, que liderará la interlocución entre las empresas y los diferentes foros del sector tecnológico y la administración pública, aportando guía y soporte en buenas prácticas, en el mantenimiento de las infraestructuras, regulaciones y normativas y tipos de servicio técnico idóneos en base al negocio de cada empresa, atendiendo a su dimensión. El equipo ejercerá un liderazgo experto y activo en materia de seguridad de la información y los sistemas, canalizando las necesidades de las empresas en aras de que éstas tengan todas las fuentes de información disponibles por las instituciones.

## 8.5 CONSIDERACIONES GENERALES

Es preciso matizar que la aproximación económica aquí presentada tiene como referencia salarios de mercado a nivel nacional del año 2021.

El equipo de trabajo puede dotarse a lo largo de los seis primeros meses de constitución de la oficina. Inicialmente se constituirá con los roles de: director/a de la oficina, los dos consultores/as y el perfil administrativo. Los perfiles de operación de soporte pueden incorporarse una vez estén establecidas las competencias y funciones de la oficina (su catálogo de servicios, los canales de comunicación internos y externos y el plan de difusión, las herramientas de gestión y las plataformas que se destinarán al soporte directo a las empresas).



The background features a dark field filled with numerous fiber optic cables. The cables are illuminated from the bottom, creating a gradient of colors from deep blue at the top to bright red and orange at the bottom. A thin, white, wavy line curves across the upper portion of the image, starting from the left edge and ending on the right. The overall effect is a dynamic, futuristic, and high-tech aesthetic.

# 9. PRESUPUESTO

# 9.

## PRESUPUESTO

Los roles de ciberseguridad se han clasificado en dos categorías: roles técnicos específicos en torno a la prevención y reacción a los ciberataques, como Ingenieros/as de Seguridad o Arquitectos/as de Seguridad, y puestos más centrados en el negocio como Analistas de Seguridad y Analistas de Compliance Business, que se preocupan por la mitigación del riesgo en objetivos y proyectos de negocio. Sin embargo, la línea divisoria entre los roles de “tecnología” y “negocios” para quienes trabajan en seguridad se está difuminando. Ahora hay cada vez más roles que requieren no solo, responsables de la implementación técnica, de mantenimiento y de desarrollo de los sistemas de seguridad y la atención a la reacción a brechas que se produzcan, sino que también requieren que ese alguien sea capaz de analizar incidentes, procesos y procedimientos.

Atendiendo a diversas fuentes consultadas sobre el empleo en el sector de 2021, los costes salariales del personal se han determinado en base a los diferentes **perfiles profesionales** necesarios para las tareas que prevé el PDTCT, donde se han considerado:

- **COSTES SALARIALES**
- **COSTES DE LA SEGURIDAD SOCIAL**
- **COSTES GENERALES DE ESTRUCTURA O COSTES INDIRECTOS**

Atendiendo a las valoraciones detalladas en la memoria técnica del presente proyecto, la aproximación económica global para los Años 1, 2 y 3, podemos concluirla con el siguiente desglose:

CONCEPTO	IMPORTE ANUAL
Equipo técnico de la OTTC	406.154 €
Recursos técnicos	52.915 €
Total anual	459.069 €

The background features a dark blue gradient with a faint grid. Overlaid on this are several data visualization elements: a candlestick chart on the left side, a thick red line trending downwards from the top left towards the bottom right, a thin white line that forms a large, smooth wave across the upper half of the image, and a thick blue line that follows a similar downward trend as the red line but is positioned lower and more towards the right side. The overall aesthetic is modern and data-oriented.

# 10. MEDICIÓN DE RESULTADOS

# 10.

## MEDICIÓN DE RESULTADOS

Para cada objetivo estratégico existirán indicadores (KPI) que permitirán monitorizar el sector turístico y su nivel de madurez en el mundo digital. Además, para tener mediciones más específicas, cada línea de acción dispondrá también de indicadores, retorno de inversión (ROI) y esfuerzo.

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

El procedimiento de implantación, su cobertura y cronograma tendrán, de forma general, un seguimiento, no solo de la dirección del proyecto en su conjunto sino de los objetivos estratégicos, de forma que a lo largo de toda la ejecución del PDTCT se disponga de datos a alto nivel que permitan la visión objetiva del desarrollo de cada uno de ellos.

Para cada **objetivo estratégico**, se detallan los indicadores genéricos:

CÓDIGO	TIPO	INDICADORES
OE1	Colaboración	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. N.º de canales de comunicación con los diferentes comités de seguridad, dirección, empresas del sector y foros de difusión a los que se incorpore el PDTCT.</li> <li>2. Número de encuestas de seguimiento y calidad que se realicen en los diferentes ámbitos.</li> <li>3. Medición continua de la valoración del desempeño del plan por parte de los comités.</li> </ol>
OE2	Soporte y asesoramiento	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Medición del impacto en el sector (por empresa, planes de formación, demandas de equipos de IT y colaboración con proveedores de tecnología especializados).</li> <li>2. Valoración en las encuestas de satisfacción de los servicios y asesoramientos brindados.</li> <li>3. N.º de empresas con las que se trabaja y a las que se da soporte.</li> <li>4. N.º de consultas recibidas, atendidas, resueltas y tiempo de resolución.</li> </ol>

CÓDIGO	TIPO	INDICADORES
OE3	Formación	<ol style="list-style-type: none"> <li>Número de programas formativos, con las diferentes entidades de referencia.</li> <li>Número de participantes en los programas ofrecidos.</li> <li>Grado de ejecución periódica del programa de formación.</li> <li>Grado de satisfacción del sector con las acciones de formación.</li> </ol>
OE4	Difusión	<ol style="list-style-type: none"> <li>Impactos obtenidos en la difusión de las diferentes líneas de acción del PDTCT.</li> <li>Valor económico de retorno de las comunicaciones realizadas.</li> <li>Varianza en el posicionamiento percibido de Tenerife en relación con la ciberseguridad en los mercados turísticos de origen.</li> </ol>
OE5	Medición	<ol style="list-style-type: none"> <li>Resultado global de los indicadores de las diferentes líneas de acción.</li> <li>Comparativa del recuento de indicadores entre periodos temporales.</li> <li>Grado de avance de la estrategia establecida, tareas y su implementación.</li> </ol>

Y para cada línea de acción, estos serían sus Indicadores, Retorno de la Inversión y Esfuerzo:

## OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: COLABORACIÓN

OE	LA	ESFUERZO	RETORNO DE INVERSIÓN	INDICADORES
OE1	L1	Alta y normalización del procedimiento de comunicación. Definición de responsables y canales de comunicación y acciones.	Participar en el ámbito de ciberseguridad insular conforme a los canales oficiales insulares, propiciando los procedimientos de comunicación también con el resto de los organismos, INCIBE, CCN y Policía Nacional.	<ol style="list-style-type: none"> <li>N.º de procedimientos de actuación en ciberseguridad a promocionar en el sector.</li> <li>Fuentes de información para los comités y foros de atención.</li> </ol>
	L2	Análisis del mercado TIC y definición de clasificación técnica mínima necesaria por dimensión de empresa y objetivo.	Disponer de una base de datos de proveedores de IT con la clasificación técnica requerida.	<ol style="list-style-type: none"> <li>N.º de Empresas TIC que operan en Tenerife o pueden operar.</li> <li>N.º de empresas de Ingeniería Industrial que operan en Tenerife o pueden operar.</li> <li>N.º de empresas del sector que utilizan la de BBDD de proveedores especializados.</li> </ol>

## OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: SOPORTE Y ASESORAMIENTO

OE	LA	ESFUERZO	RETORNO DE INVERSIÓN	INDICADORES
OE2	L3	Diseño, definición de actores, alta e implementación de la figura del Comité de gestión de crisis.	Disponer de un equipo de responsables para la atención inmediata a las crisis de reputación de Tenerife.	<ol style="list-style-type: none"> <li>N.º de centros que participan en el programa de colaboración con el PDTCT.</li> <li>Ramas técnicas incluidas en el programa.</li> <li>N.º de alumnos/as participantes.</li> <li>N.º de empresas que participan en programas de prácticas.</li> </ol>
	L4	<p>Establecer con la Cámara de Comercio una fuente de información que será interlocutora, así como canales de comunicación ante novedades en convocatorias.</p> <p>Establecer el acceso a programas económicos.</p>	Dar soporte a las Pymes y facilitarles el acceso a programas económicos y foros de información.	<ol style="list-style-type: none"> <li>N.º de programas que permiten el registro y presentación de memorias técnicas por parte del sector.</li> <li>N.º de programas económicos analizados y viables a difundir según el perfil de empresa.</li> <li>N.º de empresas que pueden abordar proyectos mediante estos programas económicos comunicados.</li> <li>N.º de empresas que participan.</li> </ol>
	L5	<p>Establecer fuentes de información, interlocutoras con las instituciones y el sector, junto con canales de comunicación ante novedades en convocatorias.</p> <p>Facilitar el acceso y el intercambio de ideas.</p>	Promover la actualización tecnológica y la implementación de buenas prácticas sobre los procesos de negocio y los sistemas de información.	<ol style="list-style-type: none"> <li>N.º de programas que permiten el registro y presentación de memorias técnicas por parte del sector.</li> <li>N.º de programas económicos analizados y viables a difundir en el sector.</li> <li>N.º de empresas que pueden abordar proyectos mediante los programas económicos comunicados.</li> <li>N.º de empresas que participan.</li> </ol>
	L6	Estudio de las páginas web del sector turístico local y verificación de las políticas de publicación y accesibilidad de las web y app.	<p>Disponer de vigilancia del cumplimiento de la accesibilidad y buenas prácticas digitales.</p> <p>Establecer los KPI del nivel de usabilidad y navegabilidad web de las empresas del sector.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>N.º de webs y apps analizadas.</li> <li>N.º de incidencias detectadas.</li> <li>N.º de empresas que atienden la incidencia notificada.</li> <li>N.º de incidencias resueltas.</li> <li>Plazos de resolución de incidencias.</li> </ol>
	L7	Elaboración de planes de difusión y comunicación para la línea 017 del INCIBE.	Mejora de la capacidad del personal del sector turístico para asesorar al visitante ante posibles incidentes de ciberseguridad.	<ol style="list-style-type: none"> <li>N.º de empresas y visitantes a los que se informa de la línea 017.</li> <li>N.º de usuarios que manifiestan interés.</li> <li>Nivel de uso o difusión interna por empresa.</li> </ol>
	L8	<p>Análisis de productos de ciberseguridad y elaboración de informes para el sector.</p> <p>Elaboración de boletines informativos.</p>	Asesorar al sector en materia de adquisición de recursos y contratación de servicios. Para que los criterios de seguridad y protección de la información sean eficientes y rigurosos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>N.º de destinatarios de los boletines.</li> <li>N.º de clics en los boletines.</li> <li>N.º de peticiones de los informes relacionados.</li> <li>N.º de productos analizados.</li> <li>N.º de empresas que participan o se benefician.</li> <li>N.º de leads obtenidos por las empresas que ofrecen soluciones desde los boletines e informes.</li> <li>N.º de asistencias técnicas demandadas y atendidas por el equipo técnico del PDTCT.</li> </ol>

## OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: FORMACIÓN

OE	LA	ESFUERZO	RETORNO DE INVERSIÓN	INDICADORES
OE3	L9	Fomentar planes formativos ULL y CIFP atendiendo a necesidades del sector.  Creación de programas colaborativos con programas de prácticas en el sector turístico.	Disponer de un soporte técnico profesional a medio y largo plazo.  Retención del talento.	<ol style="list-style-type: none"> <li>N.º de centros que participan en el programa de colaboración con el PDTCT.</li> <li>Ramas técnicas incluidas en el programa.</li> <li>N.º de alumnos/as participantes.</li> <li>N.º de empresas que participan en programas de prácticas.</li> </ol>
	L10	Alineamiento con canales oficiales, INCIBE, CCN, Cámara de Comercio y escuelas de formación.  Gestión de agendas de formación y creación de plan de difusión.	Concienciación y mejora de las capacidades técnicas del personal del sector.  Monitorización de la formación del sector.	<ol style="list-style-type: none"> <li>N.º de programas formativos de INCIBE, CCN y otros foros.</li> <li>N.º de eventos difundidos por el PDTCT.</li> <li>N.º de empresas que participan.</li> <li>Participación por perfil de las distintas categorías profesionales que se inscriben.</li> <li>N.º de personas que finalizan la formación.</li> </ol>
	L11	Plan de comunicación y difusión de las infografías del INCIBE por perfil de empresa y usuario.	Apoyar a las empresas en los planes de concienciación y formación del personal.  Mejorar la gestión y protección del dato por parte de las personas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>N.º de empresas a las que se envía la información.</li> <li>N.º de empresas que la descargan y difunden entre su personal.</li> <li>N.º de personas que la reciben.</li> </ol>

## OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: DIFUSIÓN

OE	LA	ESFUERZO	RETORNO DE INVERSIÓN	INDICADORES
OE4	L12	Plan de comunicación y difusión de los eventos para el sector.	Aumento de la concienciación y participación del sector turístico en foros de ciberseguridad.	<ol style="list-style-type: none"> <li>N.º de eventos comunicados.</li> <li>N.º de empresas que participan.</li> <li>N.º de personas inscritas.</li> <li>Índice de satisfacción con las actividades.</li> </ol>
	L13	Elaborar un plan de difusión y promoción en foros externos a la isla.	Incrementar la reputación del destino con el visitante digital, mejorando la competitividad del sector.	<ol style="list-style-type: none"> <li>N.º de canales en los que se promocionará.</li> <li>N.º de acciones.</li> <li>Audiencias y n.º de leads obtenidos.</li> </ol>
	L14	Crear un programa de información e interacción con el Cabildo Insular y los Ayuntamientos para conocer las capacidades Smart disponibles para el visitante.	Participación en la gobernanza local.  Difusión de los proyectos Smart de la infraestructura insular.	<ol style="list-style-type: none"> <li>N.º de capacidades y proyectos Smart para visitantes y ciudadanía.</li> <li>N.º de proyectos implantados con metodologías estandarizadas.</li> <li>N.º de incidencias detectadas a nivel de incumplimientos de normas.</li> <li>N.º de foros en los que se promociona.</li> </ol>

## OBJETIVO ESTRATÉGICO 5: MEDICIÓN

OE	LA	ESFUERZO	RETORNO DE INVERSIÓN	INDICADORES
OE5	L15	Diseño y creación de un sistema de gestión de la madurez del destino en ciberseguridad: Construcción de cuadro de mando anual.	Puesta a disposición de una herramienta para la medición del nivel de éxito de cada una de las líneas de acción activas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>N.º de tipologías de empresas incluidas en la herramienta.</li> <li>N.º de indicadores evaluados.</li> </ol>
	L16	Medición del nivel de riesgo de ciberseguridad en el sector turístico.	<p>Datos objetivos sobre las medidas de ciberseguridad y configuraciones implantadas.</p> <p>Datos sobre la evolución del nivel de madurez en el sector turístico.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>N.º de empresas que realizan análisis de riesgo.</li> <li>N.º de empresas que tiene CPD.</li> <li>N.º de empresas que tienen departamento de IT propio o subcontratado.</li> <li>N.º de empresas que tienen implantadas medidas de protección sobre sus redes y dispositivos tecnológicos.</li> <li>5. Frecuencia de incidentes de ciberseguridad en el sector.</li> </ol>
	L17	Incorporar en Tenerifedata y Oficina del Dato Turístico los datos obtenidos por los distintos grupos de indicadores del plan.	Mejora en los datos oficiales insulares aportando transparencia y mejora en criterios de competitividad en relación con la tecnología.	<ol style="list-style-type: none"> <li>N.º fuentes de datos: Base de conocimiento del PDTCT y los datos recopilados de las empresas TTOO, AAVV, etc.</li> <li>Datos publicados por tipología de actuación.</li> </ol>





# 11. GLOSARIO

# 11.

## GLOSARIO

**Alcance de las líneas de acción:** El total de las líneas de acción a desarrollar tienen, por un lado, como público objeto las empresas del sector Turístico de Tenerife, sus habitantes y visitantes. Se desarrollarán líneas con un marco de acción específico para el perfil de empresas seleccionadas como punto de partida, para incentivar la retención del talento insular y para garantizar un entorno seguro en el ámbito digital para todos los visitantes y las empresas que trabajan con Tenerife como destino turístico. Por otro lado, tienen como objetivo el fortalecimiento y diferenciación del sector turístico de Tenerife.

**CCN:** ES Centro Criptológico Nacional, es el Organismo responsable de coordinar la acción de los diferentes organismos de la Administración que utilicen medios o procedimientos de cifra, garantizar la seguridad de las Tecnologías de la Información en ese ámbito, informar sobre la adquisición coordinada del material criptológico y formar al personal de la Administración especialista en este campo.

**CIDIHUB:** Centro de Innovación Digital de Canarias.

**CIFP:** Centros Integrados de Formación Profesional.

**Compliance Business:** Es una tendencia mundial que consiste en un conjunto de herramientas y buenas prácticas implementadas por las empresas y organizaciones para identificar, evaluar, mitigar y gestionar riesgos, creando procedimientos efectivos a la medida, adaptados a cada organización, de forma preventiva y responsable cumplimiento con las diferentes normas aplicables, según el sector, institucionalizando una cultura de integridad, ética empresarial, transparencia y cumplimiento normativo.

**Esfuerzo:** Tareas técnicas a desarrollar para crear el sistema o los sistemas que permitan la implementación de cada una de las líneas de acción, pudiendo requerir la adquisición de herramientas o la contratación de algún servicio experto.

**INCIBE:** Es el Instituto Nacional de Ciberseguridad de España, antes llamado Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación. Este organismo es una sociedad vinculada al Ministerio de Economía y Empresa del Estado referente en ciberseguridad, avance y confianza digital de ciudadanos y empresas. Hace actividades de investigación, prestación de servicios y coordinación con otros equipos

cibernéticos para mantener cibersegura la red nacional. INCIBE está al servicio de empresas y ciudadanos españoles para mantener a salvo nuestras comunicaciones y actividades en la red.

**Indicadores:** Valor clave de desempeño o medidor de desempeño y resultados de la implementación por Línea de Acción. Hace referencia a una serie de métricas que se utilizarán para sintetizar la información sobre el cumplimiento, eficacia o público objeto en los proyectos de cada una de las Líneas de Acción.

**IT:** Siglas en inglés de Tecnología de la Información (TI), es el proceso de creación, almacenamiento, transmisión y percepción de la información y los métodos de aplicación de estos procesos. La

**KPI:** es un indicador del rendimiento del trabajo que estás realizando sobre los objetivos que tienes marcados y es la forma de conocer si los estás cumpliendo.

**Leads:** Es una persona o compañía que ha demostrado interés en los productos o servicios ofrecidos, y que podría convertirse en cliente.

**Líneas de Acción:** Son un conjunto de iniciativas y programas a implantar compuestas por tareas

y cronogramas específicos por interesados, que permitirán la medición objetiva del retorno de inversión sobre el sector.

**Living lab:** es un banco de pruebas reales y un entorno de experimentación donde los usuarios y los productores pueden cocrear innovaciones. Su principal objetivo es la creación de nuevos productos, servicios e infraestructuras adecuadas a las necesidades reales de la Sociedad. En estos procesos intervienen tanto colectivos públicos como privados, los escenarios que se ofrecen son los espacios donde se desarrollan y prueban prototipos tecnológicos para la mejora del bienestar ciudadano y que tendrán una efectividad real y probada.

**Metodología DTI:** La metodología de Destino Turístico Inteligente asume como ejes vertebradores los pilares que sustentan el programa DTI: gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad. Su implantación se basa en la coordinación de todas las áreas y de todos los agentes, públicos y privados, que posibilitan de manera directa o indirecta la actividad turística en el territorio. El objetivo es establecer un marco común de trabajo, que facilite identificar las necesidades y acciones prioritarias para iniciar el proceso de

conversión en Destino Turístico Inteligente y su desarrollo posterior.

**NIS:** Network and Information Security. La Directiva NIS es una normativa de la Unión Europea que busca mejorar la seguridad de las redes y sistemas de información en su territorio.

**Objetivos estratégicos:** Los objetivos estratégicos son un agrupamiento de líneas de acción que permiten desarrollar éstas en base a la misión del Plan Director y, a su vez, agrupar una serie de indicadores de medición que ayuden a trabajar bajo una directriz exclusiva de desarrollo y cumplimiento de los objetivos generales a medio y largo plazo.

**PDTCT:** Plan Director Turístico de Ciberseguridad de Tenerife.

**ROI:** De la sigla en inglés de “Return On Investment”, cuya traducción al español es “retorno de la inversión”.

**Sandbox:** Un sandbox es un campo controlado de pruebas en el que las compañías tecnológicas puede experimentar nuevos productos y servicios con un conjunto especial de reglas.

**Segittur:** Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.M.P. Medio propio e instrumento

de la Secretaría de Estado de Turismo para impulsar la innovación y la tecnología en el sector turístico.

**Tenerife Smart Island:** Es una iniciativa que busca utilizar la tecnología como elemento para la transformación de la isla y la mejora, no solo del turismo, sino de la calidad de vida de la ciudadanía. El objetivo es la transformación de la isla de Tenerife en destino turístico inteligente que integre sistemas de seguridad y movilidad inteligentes.

**Star-up:** Es una empresa emergente dominada por una filosofía de negocio innovadora que se destaca por ser escalable y dinámica. Son empresas jóvenes, sin muchos recursos y con potencial de buenos resultados.

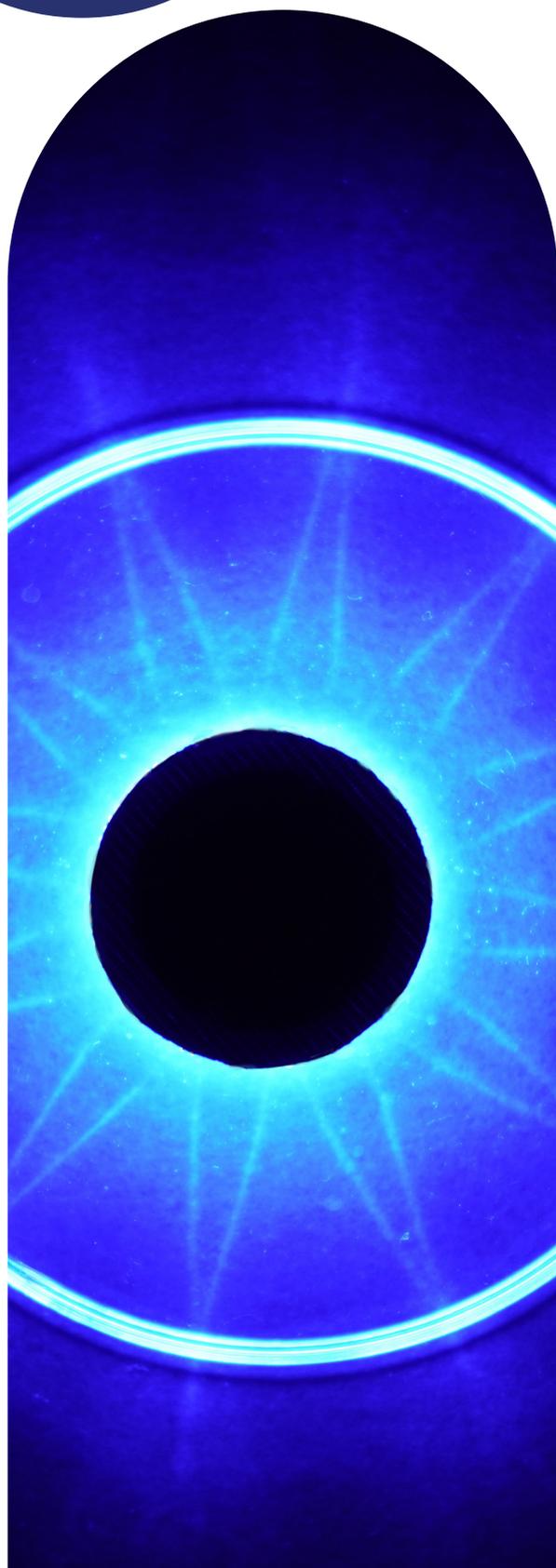
**Tenerife Data:** Es un proyecto del Cabildo Insular de Tenerife de Open Data, que pone a disposición de los usuarios, con un formato normalizado y abierto, todo un catálogo de datos estructurados, relevantes desde el punto de vista del conocimiento de la realidad insular de Tenerife.

**Tenerife Reset:** Es una iniciativa basada en la sostenibilidad y en la tecnología que persigue gestionar de forma responsable el destino a partir de sus recursos, equipamientos y de la acción climática, mejorar la oferta turística de

Tenerife, poniendo el foco en nuevos segmentos y en la formación del sector, plantear una comunicación basada en la difusión de valores del destino y buenas prácticas en sostenibilidad, trabajar en herramientas eficaces para la toma de decisión a partir de la inteligencia turística, fomentar la innovación y la tecnología de forma transversal en el sector turístico insular, y fortalecer la gobernanza del destino a través de la participación público-privada del sector y el vínculo con la población residente.

**Tenerife Smart Destination:** Mapa estratégico de Tenerife como Destino Turístico Inteligente, su propósito estratégico es liderar un modelo smart que, desarrollado en paralelo con el actual, permita a la Isla alcanzar en 2030 una posición competitiva diferencial respecto a otros destinos, resiliente ante los grandes retos de la crisis climática y la transformación digital.

**TIC:** Es la abreviatura de Tecnologías de la Información y la Comunicación, son el conjunto de tecnologías desarrolladas para una información y comunicación más eficientes, las cuales han modificado tanto la forma de acceder al conocimiento como las relaciones humanas.



TURISMO DE  
**tenerife**

