

RESPUESTAS ANTE FUTUROS ADVERSOS

Guía práctica para los Destinos Turísticos Inteligentes



SEGITTUR
turismo e innovación



Red DTI
Destinos turísticos inteligentes

EN 60 SEGUNDOS

Cada vez es más complejo predecir determinados eventos que pueden afectar al normal desarrollo de la actividad turística. Un fallo del suministro eléctrico que deje inoperativa una ciudad durante horas, un problema de salud pública que obligue a confinar a un número de turistas o incluso fenómenos atmosféricos severos que afecten a infraestructuras y servicios públicos en plena temporada alta son ejemplos de eventos con alto potencial disruptor.

Dar la voz de alarma, organizarse rápidamente, tomar decisiones en tiempo real, atender y proteger al turista en todo momento y, por último, aprender de lo vivido para mejorar la próxima vez son las claves para la gestión y resolución de eventos adversos; un complemento a los protocolos de protección civil y de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

Independientemente de la naturaleza y del nivel de severidad que presente un evento, los Destinos Turísticos Inteligentes reúnen capacidades para poder actuar coordinada y ordenadamente (**gobernanza**), empleando nuevas fórmulas para problemas públicos hasta el momento no atendidos (**innovación**) y aplicando las tecnologías digitales adecuadas para prevenir, reaccionar y aprender (**tecnología**).

Esta guía está dirigida a los gestores de los Destinos Turísticos Inteligentes y contiene una serie de referencias y claves para dirigir una respuesta rápida, efectiva y coordinada ante adversidades sobrevenidas.

No se permite la difusión total o parcial de este documento sin consentimiento expreso de SEGITTUR.

“La antifragilidad es más que resiliencia o robustez. Lo resiliente aguanta los choques y sigue igual; lo antifrágil mejora.”

(Nassim Taleb, 2012. Antifrágil)



Hoy, superado el episodio más complejo que ha vivido el sector turístico a nivel mundial, podemos decir que hemos aprendido, y mucho. Una de las lecciones más valiosas ha sido la toma de conciencia de la fragilidad del sector frente a situaciones adversas, pues creíamos que la resiliencia del turismo estaba sobradamente demostrada. Para la gestión turística local, el desarrollo e implantación de protocolos de respuesta a situaciones sobrevenidas es, sin duda, un enorme desafío. Un desafío necesario para mantener su atractivo y capacidad competitiva en un contexto tan imprevisible como el que vivimos.

En este nuevo escenario, los destinos no solo deben adaptarse a las tendencias del mercado y ofrecer experiencias extraordinarias a sus clientes. También deben prever y reaccionar frente a factores externos, tales como el cambio climático, los fenómenos geológicos, el terrorismo o los ciberataques, manteniendo la seguridad y la confianza de los turistas a lo largo de su experiencia en el destino.

El objetivo de esta guía es presentar a los gestores de la Red DTI una batería de posibles acciones a adoptar frente a una selección de siete situaciones que tienen como base las experiencias vividas en estos últimos tiempos. Los instrumentos de gobernanza, innovación y tecnología juegan un papel fundamental para la configuración de las respuestas unificadas que se pueden consultar en este documento.

Les invito a todos a leer esta guía con detenimiento y a que la utilicen como referencia para enfrentar situaciones que ojalá nunca se produzcan. Pero si ese día llegara, estemos preparados para reaccionar a tiempo y del mejor modo posible.



Enrique Martínez
Presidente de SEGITTUR

ÍNDICE

01

**UN NUEVO
CONTEXTO**
PÁG. 9

02

**DE LA
EXPERIENCIA
VIVIDA A LAS
LECCIONES
APRENDIDAS**
PÁG. 10

03

**ALCANCES Y
CONSIDERACIONES**
PÁG. 13

04

**SIETE
ADVERSIDADES**
PÁG. 14

1. ALERTAS DE SALUD PÚBLICA
2. FENÓMENOS METEOROLÓGICOS ADVERSOS
3. CIBERATAQUES
4. TERRORISMO
5. CONFLICTOS BÉLICOS Y VIOLENTOS
6. FENÓMENOS GEOLÓGICOS
7. FALLOS EN SISTEMAS DIGITALES

05

**EXPERIENCIAS
REALES EN
DESTINO**
PÁG. 31

06

**CLAVES PARA
UNA RESPUESTA
UNIFICADA**
PÁG. 43

07

**CONCEPTOS
BÁSICOS**
PÁG. 49

08

**ENLACES DE
REFERENCIA**
PÁG. 52



UN NUEVO CONTEXTO

Los últimos años han demostrado que muchas estructuras que se consideraban sólidas e inamovibles no lo son tanto. Todo puede cambiar, todo puede desmoronarse en un instante y suceder lo inimaginable. Se vive una época turbulenta, de caos geopolítico, desastres climáticos y pandemia global. Si antes pensábamos en nuestro mundo como VUCA (volátil, incierto, complejo y ambiguo), hoy una descripción mejor sería BANI (quebradizo, ansioso, no lineal e incomprensible), un concepto que ilustra mejor la actual situación y sentimiento global.

El panorama mundial es complejo y, en estos últimos meses, incluso convulso. La globalización económica y social, que ha tenido efectos positivos como la especialización o la reducción de la pobreza, está mostrando ahora su cara menos amable, actuando de aceleradora en la propagación de situaciones no deseadas como el Covid-19, las crisis energéticas o la inflación.

En este ambiente de imprevisibilidad el desafío está en mantener una visión estratégica, un equilibrio entre el corto y el largo plazo y un instinto de adaptación continua; en resumen, mantener el control ante la incertidumbre. El turismo es una industria basada en la confianza, por lo que cualquiera de estas situaciones no previstas provoca diferentes niveles de temor en los consumidores, lo que se traduce inmediatamente en una contracción de la demanda de viajes.

Tras el estallido de la pandemia del Covid-19, el mundo sufrió la mayor crisis de su historia: cierre de fronteras, confinamiento de la población, miedo... y, como consecuencia, el cese de la actividad turística. Las implicaciones para España han sido nefastas. La alta dependencia que el país tiene del turismo, tanto en la composición del PIB como en el alto grado de población ocupada en la industria, hizo que saltaran todas las alarmas ante una crisis

de una severidad jamás vivida. En este escenario se hizo más patente que nunca el importante rol de la Administración Pública como líder y gestor de crisis, que actuó en un terreno incierto pero con determinación y celeridad para, posterior y eficazmente, paliar las consecuencias negativas derivadas.

Tras la paralización total provocada por el primer impacto de la crisis sanitaria, la industria turística fue poniéndose de nuevo en marcha a trompicones, siguiendo el ritmo de las diferentes olas pandémicas que se fueron sucediendo. En los últimos meses, la situación sanitaria ha mejorado considerablemente y esto, junto a la política de gripalización de la enfermedad, ha permitido la recuperación de las cifras de ocupación nacional e internacional, cada vez más cercanas a las magnitudes pre-pandemia.

Pese a estas buenas previsiones, no se deben relajar los esfuerzos; la imprevisibilidad de algunos eventos sigue siendo una constante y como constatación sólo hay que fijarse en los sucesos altamente improbables que han acaecido en los últimos tiempos: el temporal de nieve Filomena, la erupción del volcán de La Palma, los importantes ciberataques a diversas instituciones públicas e, incluso, el estallido de una guerra en Europa que viene a confirmar que se están configurando nuevas reglas en el orden internacional.

Los grandes sucesos impredecibles afectan y afectarán en mayor o menor medida a los viajes internacionales. El nuevo contexto requiere de nuevos análisis, de la proyección de nuevas perspectivas de futuro y la definición de estas situaciones como nuevos problemas públicos.

La Red de Destinos Turísticos Inteligentes (Red DTI)

es un instrumento impulsado por la Secretaría de Estado de Turismo con el objetivo de dotar a los destinos turísticos de un punto de encuentro y apoyo para evolucionar hacia un modelo de gestión inteligente basado en 5 ejes: la gobernanza, la innovación, la tecnología, la sostenibilidad y la accesibilidad.

Asimismo, la Red DTI persigue la generación de sinergias entre sus miembros, el fomento de la colaboración público-privada y el intercambio de conocimiento y buenas prácticas entre los distintos actores que la integran. De sus 543 miembros: 370 son miembros titulares, 79 institucionales, 91 empresas colaboradoras y 3 observadores internacionales.

Esta *Guía de respuesta ante futuros adversos* se une a la serie de manuales, guías y orientaciones publicados por la Red DTI. Una colección de recursos que ofrecen pautas, herramientas e instrumentos para impulsar la transformación digital y sostenible, acelerar la recuperación de la actividad turística y generar conocimiento en turismo.

DE LA EXPERIENCIA VIVIDA A LAS LECCIONES APRENDIDAS

Lo sucedido durante la pandemia del Covid-19 fue una experiencia inédita en el mundo moderno que afectó de lleno a una actividad global como es el turismo, cuyo desarrollo ha ido precisamente de la mano de los avances técnicos y sociales de los últimos 100 años. Ese mundo interconectado en el que vivíamos cerró fronteras, puertos y aeropuertos para combatir un virus que había viajado de país en país, continente a continente, y nos descubrió las debilidades de nuestro sistema. De un día para otro se implantaron en todos los países afectados restricciones impensables al libre movimiento de personas, se forzó el cierre temporal de millones de empresas y, por primera vez en la historia, la ocupación hotelera en España se redujo a cero.

Ciudadanos, trabajadores, administraciones y empresas pusieron de su parte para avanzar hacia esa nueva normalidad en la que estamos. Diseñamos nuevas normas y protocolos, adaptamos nuestro estilo de vida, nos dimos cuenta de que juntos éramos más fuertes. Hoy, al mirar hacia el futuro, sabemos que no sabemos cómo será, pero que está en nuestra mano procurar que sea lo mejor posible.

Repasemos algunas de las grandes enseñanzas que pandemia del Covid-19 nos ha dejado:

- Hay que anteponer la salud de las personas -ciudadanos, trabajadores, turistas- a cualquier otra consideración.

- La aceptación y cumplimiento por parte del conjunto de la sociedad de las duras medidas de confinamiento que se adoptaron al principio, y las normas de distancia social después, fueron clave para contener la emergencia. Porque estas medidas fueron comunicadas y comprendidas como un mal necesario para salvaguardar la integridad de las personas.
- La pandemia se trató como una adversidad coyuntural para el sector. Fueron necesarias medidas fiscales y financieras extraordinarias para el mantenimiento de la capacidad productiva y el empleo.
- Tanto la sociedad civil como las administraciones públicas han comprendido el enorme impacto de todos los sectores vinculados al turismo en la recuperación de la normalidad de las relaciones sociales, el empleo y la recuperación económica.
- La coordinación entre las administraciones turísticas, las autoridades sanitarias y el sector privado facilitó el desarrollo y adopción de protocolos a objeto de recuperar la actividad minimizando las oportunidades de contagio.
- La adopción tecnológica se multiplicó durante la pandemia en todos los niveles. En tiempo récord, lo complejo se convirtió en complicado. Destinos y sector turístico aprendieron a

utilizar las herramientas tecnológicas disponibles para acelerar su recuperación: códigos QR y tecnologías contactless, drones, apps y plataformas de reserva, etc.

- Finalmente, la pandemia evidenció la importancia de disponer de información actualizada y agregable, y la necesidad de gestionar la comunicación a ciudadanos, empresas, administraciones y visitantes a fin de reducir la incertidumbre, afrontar las situaciones con las mejores herramientas y generar una muy necesaria confianza en un sistema que ha demostrado aprender rápido.

En este contexto, se abre un nuevo campo de trabajo y mejora para los Destinos Turísticos Inteligentes. Estos aprendizajes son un punto de partida para abordar nuevas adversidades, puesto que las fórmulas para combatir las diferirán en la forma pero implicarán necesariamente a actores institucionales, privados y sociales que deberán tomar lo aprendido para reaccionar con agilidad, flexibilidad y destreza frente a lo excepcional. La Red DTI es una magnífica plataforma para preparar a los destinos turísticos - con datos, con instrumentos ágiles, con colaboración - para combatir esos futuros adversos que posiblemente vengan.

La pandemia nos ha enseñado a encontrar las técnicas para luchar y las fórmulas para reaccionar en tiempo real ante futuros eventos no deseados.

ALCANCES Y CONSIDERACIONES

El objetivo de esta guía es ampliar el foco de los gestores de los destinos turísticos inteligentes más allá de los ámbitos de operación en los que se desarrolla habitualmente su tarea, sumando a sus planos de competencia el de la actuación ante factores externos sobrevenidos que pueden afectar a la experiencia del turista en el destino.

Este documento presenta siete tipos de eventos adversos no previsibles desplegados en hasta 28 subtipologías, así como sus posibles repercusiones sobre el normal desarrollo de la actividad turística. La prioridad es siempre la seguridad y el confort de los turistas, velando por su integridad y teniendo en cuenta la añadida vulnerabilidad que supone encontrarse fuera de su lugar de residencia cuando ocurre un evento de estas características.

En ningún caso, las recomendaciones que se recogen en este documento sustituirán aquellas que formulan las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Protección Civil u otros organismos competentes, responsables de la gestión de adversidades para prevenir o paliar sus efectos sobre el medio y las personas.

Las claves propuestas son consistentes con las aportadas por la UNWTO (United Nations World Tourism Organization) en el documento *“Recomendaciones para la asistencia a los turistas internacionales en situaciones de emergencia”*.

Estas recomendaciones sobre los puntos críticos y dimensiones de fragilidad de la actividad turística permitirán al destino prepararse para reaccionar ante situaciones no previstas que alteren el normal funcionamiento de su actividad.

SIETE ADVERSIDADES

Para la elaboración de esta guía, y sin ánimo de exhaustividad, se han seleccionado siete tipos de adversidades de entre los innumerables escenarios adversos posibles. Adversidades que ya han demostrado periódica o puntualmente su capacidad para interrumpir o modificar sustancialmente el normal desarrollo de la vida ciudadana, de la actividad económica en general y de la actividad turística en particular: alertas de salud pública, fenómenos meteorológicos adversos, ciberataques, terrorismo, conflictos bélicos, fenómenos geológicos y fallos en sistemas digitales.

No todas las adversidades son de dimensiones catastróficas, algunas de ellas son leves o moderadas, con una duración breve o media en el tiempo. Tampoco todas tienen el mismo impacto sobre el territorio; una alerta de salud pública tiene el foco de impacto principal en la integridad del turista, un fenómeno geológico impactará fundamentalmente en las infraestructuras/servicios públicos y negocios y un ciberataque lo hará sobre los denominados servicios críticos.

Para cada una de las adversidades se han establecido unas tipologías tomando como base las definidas por las instituciones de referencia de cada una de ellas. Además también se han identificado: una serie de indicadores que podrían utilizarse para dimensionar el alcance de la adversidad; los espacios que, por ubicación o características, podrían resultar más gravemente afectados; los primeros impactos que se producirían en el destino y las primeras consecuencias que afectarían directamente al sector turístico del destino.



UNO

ALERTAS DE SALUD PÚBLICA

Sospecha de una situación de potencial riesgo para la salud de la población y/o de trascendencia social, frente a la cual sea necesario el desarrollo de acciones de salud pública urgentes y eficaces.

La pandemia a causa del Covid-19 ha sido la última alerta de salud pública vivida en el mundo, pero no ha sido la primera. Desde los años 80, este tipo de alertas han ido aumentando tanto en diversidad como en frecuencia, principalmente a causa del incremento de la población, la deslocalización empresarial y la popularización de los viajes internacionales.

Existen antecedentes no tan lejanos de otras pandemias que han afectado a la sociedad y a la economía mundial, tales como la gripe N1H1, el Ébola, el MERS o el Zika. Estas situaciones han generado cambios en los hábitos de las poblaciones afectadas cuyas consecuencias han obligado a adaptarse a gobiernos y empresas. A modo de ejemplo, en el año 2000 la crisis provocada por la EEB (enfermedad de las vacas locas) redujo el consumo de carne en España un 50%¹.

Ante esta clase de adversidades, el sector turístico ha sido siempre uno de los primeros y más afectados, aunque las consecuencias económicas provocadas en cada una de las crisis hayan sido distintas. El impacto económico varía en función de la gravedad, el alcance, la cantidad de población afectada y la efectividad de las medidas adoptadas, que incide directamente en la duración de la crisis.

Tras esta última crisis los destinos deberían aprovechar la oportunidad de aprendizaje que se les presenta para revisar las diferentes actuaciones acometidas, actualizando protocolos e incorporando nuevos procesos que consigan mejores resultados futuros en la gestión, coordinación y recuperación en situaciones similares futuras.

Estar preparados, desde el aprendizaje, la prevención y la mejora continua es una necesidad para los destinos. Tal y como advierte la Organización Mundial del Turismo, el sector no debe tratar este tipo de emergencias como hechos aislados. Hay que tomar conciencia de que estas adversidades tendrán un carácter cíclico y, por tanto, se deben tener en consideración a la hora de establecer las actuaciones para una buena gestión del destino.

¹Según datos proporcionados por Asovac (Asociación Española de Criadores de Vacuno de Carne)

INSTITUCIONES DE REFERENCIA

- Ministerio de Sanidad
- Organización Mundial de la Salud
- Consejerías competentes

TIPOLOGÍAS



Infecciosa



Ambiental



Alimentaria



Tóxica

INDICADORES

- Número de afectados por unidad de tiempo
- Número de personas atendidas en los centros de salud
- Número de hospitalizados
- Grado de toxicidad (tóxica, medioambiental)
- Número de potenciales afectados (alimentaria, medioambiental y tóxica)

ESPACIOS MÁS VULNERABLES

- Zonas masificadas
- Eventos multitudinarios
- Poblaciones peor comunicadas
- Vehículos de transporte colectivo y cruceros
- Ciudades con altos niveles de contaminación atmosférica

PRIMEROS IMPACTOS

- Desconcierto y desinformación
- Colapso de los servicios de emergencia
- Problemas de salud entre la población local y turística
- Saturación de hospitales y centros de salud
- Desabastecimiento de productos farmacéuticos y de equipos de protección individual

PRIMERAS CONSECUENCIAS TURÍSTICAS

- Confinamientos y cuarentenas en edificios de alojamientos
- Reducción del tráfico aéreo, marítimo y terrestre
- Problemas con la repatriación de turistas extranjeros
- Cancelaciones en masa
- Cancelaciones de eventos culturales y deportivos
- Cancelación de algunos servicios en establecimientos turísticos



DOS

FENÓMENOS METEOROLÓGICOS ADVERSOS

Se considera fenómeno meteorológico adverso a todo evento atmosférico capaz de producir, directa o indirectamente, daños a las personas o daños materiales de consideración. En sentido menos restringido, también puede considerarse como tal cualquier fenómeno susceptible de alterar la actividad humana de forma significativa en un ámbito espacial determinado.

Existen multitud de riesgos naturales de carácter climático que, junto con la expansión urbana en muchos casos caracterizada por una urbanización inadecuada del territorio, convierten a los destinos turísticos en lugares con un alto nivel de riesgo natural. Cuando uno de estos fenómenos sucede, tiene, en la mayoría de los casos, impacto en las actividades vacacionales y de ocio, dejando consecuencias palpables en la economía de una región o todo un país.

Durante los últimos 50 años, y a consecuencia de la aceleración del cambio climático, este tipo de adversidades meteorológicas han aumentado no solo en número sino también en severidad, tal y como asegura la Organización Meteorológica Mundial (WMO) en sus últimos informes sobre Acción por el clima. Un claro ejemplo es el incendio ocurrido en Australia en 2019, consecuencia de las altas temperaturas, que calcinó más de 10 millones de hectáreas arrasando, además de vegetación y fauna, hogares y ecosistemas enteros. O el huracán Harvey, que tocó tierra en EE.UU. durante el año 2017 y que ha sido catalogado como el evento más extremo que ha golpeado tierras estadounidenses, dejando a su paso pueblos destrozados, zonas inundadas, innumerables pérdidas materiales y vidas humanas. En España también existen ejemplos de importantes fe-

nómenos meteorológicos que han afectado a importantes destinos turísticos como la borrasca Gloria que azotó duramente a los destinos litorales del levante, la borrasca Filomena que cubrió de nieve gran parte de la península o los incendios que cada temporada se producen en los bosques y montañas del país.

Además de los cuantiosos daños materiales, estos desastres naturales dejan a su paso un impacto económico difícil de ignorar, sin olvidar las consecuencias en las infraestructuras turísticas que impiden la realización de actividades lúdicas y la entrada o salida de los turistas de las zonas afectadas. Las secuelas de estos accidentes meteorológicos pueden extenderse durante mucho tiempo, en función de los daños causados.

Con el fin de reducir al máximo los impactos de una adversidad climática, es frecuente que los destinos hagan uso de sistemas de predicción y tengan previstas medidas de seguridad y prevención que les permitan actuar y dar una respuesta rápida a estos fenómenos. Este comportamiento ha permitido que, a pesar del aumento de los riesgos, los efectos negativos a causa de fenómenos meteorológicos adversos hayan disminuido.

INSTITUCIÓN DE REFERENCIA

- Agencia especial de meteorología (AEMET)

TIPOLOGÍAS



Lluvias



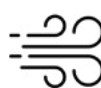
Nevadas



Tormentas



Temp. extremas



Vientos y oleajes



Aludes



Rissagues/
meteotsunami



Incendios forestales

INDICADORES

- Lluvia acumulada en X minutos y por metro cuadrado
- Espesor de la nieve acumulada
- Velocidad del viento
- Descenso de la temperatura X grados en 24 horas con mínimas de X
- Ascensos de la temperatura X grados en 24 horas con máximas de X
- Velocidad del viento y tamaño de las olas
- Nivel de gravedad del incendio (del 1 al 3)

ESPACIOS MÁS VULNERABLES

- Franja costera: paseos marítimos y playas, puertos (y puertos deportivos) y edificios colindantes (vientos y oleajes)
- Cauces de río, ramblas, riberas, zonas limítrofes con ríos o riachuelos (inundaciones)
- Laderas de montaña (deshielo y aludes)
- Zonas de interior (temperaturas extremas)
- Construcciones en antiguos cauces de ríos, barrancos, etc. (fuertes lluvias)
- Zonas con vegetación seca o descuidada (incendios forestales)
- Zonas con arboleda, columnas y muros con poca sujeción (fuertes vientos)
- Espacios naturales protegidos

PRIMEROS IMPACTOS

- Problemas en el suministro eléctrico y de agua
- Problemas de alcantarillado
- Destrucción de infraestructuras públicas
- Destrucción de mobiliario urbano
- Problemas de transporte desde y hacia las zonas afectadas
- Cortes de carreteras y vías férreas
- Pérdida de flora y fauna
- Saturación de servicios públicos, sanitarios, de transporte, etc.
- Cierre de aeropuertos
- Pérdida de objetos personales y propiedades
- Daños físicos en la población
- Incremento de los problemas de salud
- Reducción de la actividad económica

PRIMERAS CONSECUENCIAS TURÍSTICAS

- Evacuación de las zonas afectadas
- Cancelaciones de reservas
- Reubicación de los turistas afectados
- Adelanto de la fecha de regreso de una masa importante de turistas
- Destrucción de recursos y oferta turística
- Pérdida de ecosistemas naturales, inclusive de alto grado de protección

TRES

CIBERATAQUES

Intento deliberado de un ciberdelincuente de obtener acceso a un sistema informático sin autorización, sirviéndose de diferentes técnicas y vulnerabilidades para la realización de actividades con fines maliciosos, como el robo de información, extorsión del propietario o simplemente daños al sistema.

Ciudadanos, empresas y organismos públicos dependen de plataformas y herramientas tecnológicas en su día a día, lo cual les hace vulnerables a sufrir ciberataques.

La amplia infraestructura digital y el ciberespacio, tal y como cuenta el Centro Criptológico Nacional (CCN), se han caracterizado desde sus inicios por la apertura y el dinamismo y han supuesto para las empresas y organismos una oportunidad de desarrollo, facilitando el emprendimiento, la conectividad universal y el flujo libre de información. Sin embargo, esa misma facilidad de acceso, junto a la lentitud de los legisladores para regular los nuevos escenarios digitales (no se puede legislar sobre lo que aún no existe), afectan a la seguridad de la información y la privacidad.

La globalización de los mercados, el aumento de la dependencia de la tecnología y la digitalización de las sociedades, junto con la fragilidad de la seguridad en el ciberespacio, han provocado ciberataques de gran alcance. Uno de los más importantes se produjo en 2017, cuando varios servidores de toda Europa quedaron bloqueados dejando, en cuestión de minutos, a miles de empresas paralizadas; este evento recibió el nombre de WannaCry. Sin embargo, éste no ha sido el primer ni el único momento en el que empresas y organismos de todo el mundo vieron su seguridad amenazada.

En este contexto, ha crecido la importancia de trabajar en entornos seguros y confiables. El Instituto Nacional

de Ciberseguridad de España (INCIBE) plantea la necesidad de las organizaciones de anticiparse, resistir, recuperarse y evolucionar ante ataques cibernéticos, y a esto se le llama ciberresiliencia. Según el Balance de Ciberseguridad 2020 del INCIBE, esta entidad gestionó más de 133.000 incidentes de seguridad digital en nuestro país durante el año pasado.

El sector turístico no se queda fuera de estos ataques; es más, se ha convertido en uno de los targets principales para los ciberataques, ya que se trata de un sector estratégico que cuenta con una gran cantidad de datos (principal atractivo para los ciberdelincuentes). Los objetivos básicos de atacar una empresa turística son robar información sensible de los clientes (datos personales, cuentas bancarias...), interrumpir el normal funcionamiento de un negocio (no permitir a las compañías prestar los servicios) y atacar la calidad del servicio (degradar la experiencia del usuario).

De la experiencia pasada, las empresas y organismos han tomado conciencia sobre las consecuencias de un ciberataque y han aprendido la importancia de contar con buenos sistemas de seguridad que les permitan proteger aquella información que resulta más sensible.

INSTITUCIONES DE REFERENCIA

- Instituto Nacional de Ciberseguridad de España (INCIBE)
- Equipo de respuesta a emergencias informáticas de las instituciones, órganos y organismos de la Unión Europea (CERT-UE)
- Agencia de la Unión Europea para la Ciberseguridad (ENISA)
- Centro Criptológico Nacional (CCN)

TIPOLOGÍAS



Contraseñas



Ingeniería social



Conexiones



Malware

INDICADORES

- Cantidad de barreras de defensa superadas
- Número de organismos / entidades afectadas
- Número de archivos afectados
- Cantidad de información comprometida
- Número de equipos y servicios afectados
- Tiempo estimado de recuperación de sistemas

ESPACIOS MÁS VULNERABLES (ESTRATÉGICOS)

- Centrales nucleares e hidroeléctricas
- Organismos responsables de servicios públicos estratégicos (agua, sanidad, defensa...)
- Aeropuertos
- Entidades financieras
- Grandes multinacionales
- Redes públicas

PRIMEROS IMPACTOS

- Colapso de aplicaciones
- Vulnerabilidad del dispositivo atacado
- Sustracción de información relevante

PRIMERAS CONSECUENCIAS TURÍSTICAS

- Desconfianza de los turistas en la empresa/destino por la posible sustracción de datos sensibles
- Reducción de visitantes por una baja calidad en la prestación del servicio
- Pérdida de la reputación
- Crisis de comunicación
- Crisis corporativas

CUATRO

TERRORISMO

Según la ONU el terrorismo es, en la mayoría de los casos, esencialmente, un acto político. Tiene como propósito causar daños dramáticos y mortales sobre civiles y crear una atmósfera de miedo, generalmente por un motivo político o ideológico; sea este secular o religioso.

Aunque los ataques terroristas se ejecutan en una determinada ubicación, poseen el potencial de generar un impacto global, como el atentado del 11S (2001) a las Torres Gemelas de Nueva York, o uno de los más recientes, ejecutado el año 2015 en París en la sala de conciertos Bataclán y sus inmediaciones. Estos sucesos se han caracterizado por actuar en destinos considerados "seguros", que no se encontraban en el corazón de un conflicto, y por afectar a personas de muchas nacionalidades, teniendo una repercusión mediática mayor a nivel internacional.

Los actos de terrorismo siembran el miedo entre la población civil; sin embargo, tal como apunta la ONU (Organización de las Naciones Unidas), los atentados se han vuelto menos letales gracias al esfuerzo conjunto de todos los gobiernos. Cuando un atentado se perpetra, el efecto directo más importante son las víctimas que causa (heridos y fallecidos). En un segundo plano estarían los daños sobre las infraestructuras y espacios públicos. A pesar de que las consecuencias económicas suelen ser de corta duración, la riqueza del lugar donde se produce y de todo el país se ve afectada por la pérdida de confianza y la inseguridad de la ciudadanía y de los inversores, quienes reducen la actividad económica.

El "nuevo terrorismo" ataca espacios simbólicos y representativos de una comunidad para generar una sensación de inseguridad a ciudadanos y visitantes. Es por ello que, aunque en ocasiones los turistas no son el objetivo de estos ataques, el sector turístico siempre

se ve afectado por la generación de una falta de confianza en la seguridad del destino. Haciendo un análisis de los ataques terroristas en las regiones europeas, se puede observar que el impacto en el turismo de las ciudades y de los países no ha sido irreversible.

La sociedad mundial ha rechazado y castigado este tipo de ataques y se ha implicado para dar una respuesta conjunta y coordinada a este tipo de situaciones. La participación de la ciudadanía, del sector privado y de los medios de comunicación se ha vuelto indispensable para gestionar y minimizar un ataque terrorista.

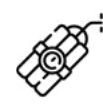
INSTITUCIÓN DE REFERENCIA

- Ministerio del Interior

TIPOLOGÍAS



Terrorismo biológico



Terrorismo armas/explosivos

INDICADORES

- Niveles de alerta antiterrorista fijados por el Ministerio de Defensa
- Número de personas afectadas
- Número de servicios afectados
- Magnitud de los daños

ESPACIOS MÁS VULNERABLES

- Eventos multitudinarios
- Espacios muy concurridos
- Lugares emblemáticos (símbolos)
- Infraestructuras estratégicas
- Organismos internacionales y sedes diplomáticas

PRIMEROS IMPACTOS

- Víctimas
- Sensación de miedo y desconcierto
- Evacuación de la zona afectada
- Fuerte presencia de las fuerzas de seguridad y los servicios de emergencia
- Cierre de comercios y establecimientos
- Daños materiales en las inmediaciones

PRIMERAS CONSECUENCIAS TURÍSTICAS

- Evacuación de los turistas
- Cancelación de viajes y reservas
- Desconfianza en el destino
- Crisis de reputación momentánea

CINCO

CONFLICTOS BÉLICOS Y VIOLENTOS

Cualquier situación que socava la seguridad ciudadana, que es una situación de tranquilidad pública y de libre ejercicio de los derechos y libertades reconocidos y amparados por las constituciones democráticas. En su caso más extremo, un conflicto violento, nacional o internacional, implica una confrontación en la que dos o más grupos armados pelean.

La seguridad ciudadana es uno de los elementos esenciales del Estado de Derecho, imprescindible para su desarrollo, y los estados deben garantizar la protección de personas y bienes y el mantenimiento de la convivencia, así como el uso pacífico de las infraestructuras y servicios públicos.

Sin embargo, ciudadanos y turistas pueden verse expuestos a escenarios violentos imprevisibles. En algunos casos, estos escenarios son ocasionados por la presencia de crimen organizado, mafias u otras organizaciones criminales que operan de manera violenta al margen de la sociedad. En otros casos, la inseguridad puede derivarse de una situación de malestar social que escala hacia manifestaciones violentas, con la consiguiente actuación de las fuerzas del orden. Tristemente frecuentes en algunas regiones del mundo son los golpes de estado o insurrecciones en los que pueden operar actores estatales y paramilitares. Las crisis humanitarias y de refugiados consecuencia de los conflictos armados son también un elemento desestabilizador de cualquier sociedad, y afectan particularmente a países fronterizos.

En todos estos casos, la inseguridad se presenta en un doble aspecto. Por una parte, la existencia real de un riesgo a la integridad de las personas y al ejercicio de sus derechos fundamentales. Por otra parte, la inseguridad percibida, que genera reacciones de ansiedad y cambios de comportamiento en las personas, y que afectan directamente a la experiencia del destino.

En su aspecto más crudo, los conflictos armados dentro y fuera de las fronteras de un país derivan en escenarios donde los derechos humanos son violentados una y otra vez. La I y la II Guerra Mundial fueron los conflictos más mortíferos de la historia de la humanidad y en los que se vieron envueltos un mayor número de países. Incluso en la actualidad, en un periodo en el que existen multitud de herramientas para hacer frente a discrepancias entre países/regiones, el continente europeo se ha visto inmerso en varios conflictos armados como la guerra de los Balcanes o la actual guerra en Ucrania.

Por supuesto, ante un conflicto bélico la actividad turística queda completamente paralizada, ya que no se puede garantizar la seguridad de los visitantes ni la existencia de servicios turísticos o complementarios. En la mayoría de los casos los daños de las guerras sobre el patrimonio natural y cultural son irreparables. Claros ejemplos de ello han sido la guerra de los Balcanes o el conflicto sirio.

INSTITUCIÓN DE REFERENCIA

- Ministerio del Interior
- Ministerio de Defensa
- Ministerio de Exteriores

TIPOLOGÍAS



Nacional



Internacional

INDICADORES

- Percepción de seguridad
- Tasas de criminalidad
- Presencia de grupos armados
- Eventos desestabilizadores del orden público
- Duración del conflicto
- Población afectada
- Territorios afectados

ESPACIOS MÁS VULNERABLES

- Grandes ciudades
- Industria energética
- Edificios gubernamentales
- Infraestructuras estratégicas

PRIMEROS IMPACTOS

- Víctimas de la violencia
- Cese temporal o parcial de servicios esenciales
- Limitación del libre movimiento de personas
- Activación de estado de emergencia y otras medidas de guerra
- Cierre de fronteras y espacio aéreo

PRIMERAS CONSECUENCIAS TURÍSTICAS

- Cancelaciones masivas y bajada en las reservas futuras
- Pérdida de confianza en el destino
- Repatriación de viajeros internacionales
- Destrucción de recursos turísticos e infraestructuras
- Pérdida de inversiones

SEIS

FENÓMENOS GEOLÓGICOS

Se trata de eventos dinámicos que tienen lugar en la superficie terrestre a causa de fuerzas naturales y/o su interacción con factores atmosféricos o ambientales, resultando en movimientos sísmicos, cambios en la orografía o reacciones químicas.

La corteza terrestre está en un estado de continuo movimiento e interactúa con la atmósfera, generando eventos constantemente. Prueba de ello son las constantes noticias acerca de algún suceso de este tipo en cualquier lugar del mundo.

Ejemplos relevantes de estos fenómenos en los últimos años son la erupción del volcán en el Parque Nacional de Cumbre Vieja (La Palma) en 2021, tras 50 años de inactividad, que mantuvo en alerta a toda la isla durante 84 días, el tsunami que azotó las costas del sudeste asiático en 2004 en plenas vacaciones de Navidad, la erupción del volcán Eyjafjallajökull en Islandia en 2010, que provocó la cancelación más de 100.000 vuelos, o el terremoto de Lorca en 2011.

Los sucesos geológicos tienen una fuerte repercusión natural, social y económica, causando un nuevo paradigma demográfico, económico y natural en las zonas donde se producen. Aún cuando no se produzcan víctimas humanas, los destrozos suelen ser importantes y se necesitan cuantiosas sumas de dinero para que todo vuelva a su estado original. Los daños a gran escala sobre infraestructuras y centros productivos generan pérdida de riqueza y puestos de trabajo e, incluso, puede conllevar una crisis de larga duración en las zonas afectadas.

Por supuesto, también se ve alterado el sector turístico; estos fenómenos atacan a la fauna, flora y el paisaje de una zona, llegando a tardar años en reconstruirse los ecosistemas. Muchos turistas evitan viajar a zonas donde se hayan producido grandes catástrofes naturales por temor a que estas vuelvan a producirse.

Aunque en el caso de los volcanes, una erupción puede provocar el efecto llamada de curiosos, vulcanólogos o científicos.

Que un destino conozca sus vulnerabilidades es el primer paso para prevenirlas y elaborar un protocolo eficaz de actuación. Cualquier punto del planeta puede verse afectado por uno o varios fenómenos naturales, aunque hay ciertas zonas que tienen un riesgo mayor.

La mayoría de los eventos geológicos que tienen lugar no pueden pronosticarse ni prevenirse con precisión, pero la tecnología ayuda a minimizar sus impactos, incidiendo sobre todo en la detección temprana y en la creación de sistemas de alerta útiles.

INSTITUCIÓN DE REFERENCIA

- Instituto Geográfico Nacional (IGN)

TIPOLOGÍAS



Movimiento sísmico



Tsunami



Erupción volcánica



Desplazamiento de tierra

INDICADORES

- Grado de intensidad de los temblores
- Tamaño de las olas
- Nivel de las pulsaciones magnéticas
- Niveles de alerta volcánica
- Nº de víctimas
- Km² destruidos
- Ecosistemas perdidos

ESPACIOS MÁS VULNERABLES

- Primera línea de costa e inmediaciones
- Zonas de actividad sísmica y volcánica
- Edificaciones no preparadas o ubicadas en zonas geológicamente inestables
- Centrales nucleares
- Red eléctrica
- Infraestructuras públicas

PRIMEROS IMPACTOS*

- Víctimas
- Población afectada
- Daños a edificios e infraestructuras
- Interrupción de las conexiones por tierra, mar o aire.
- Colapso de los servicios sanitarios
- Cierre de negocios
- Cambios dramáticos en las condiciones ambientales del lugar

PRIMERAS CONSECUENCIAS TURÍSTICAS

- Cortes en los servicios públicos (internet, agua, electricidad)
- Afectación del tráfico de pasajeros (rutas aéreas, conexiones marítimas, infraestructura carretera y ferroviaria)
- Evacuación inmediata de turistas
- Miedo a la repetición de estos fenómenos
- Atracción de un nuevo tipo de turismo (especialmente volcánico)

* Ver también primeros impactos de los fenómenos meteorológicos adversos

SIETE

FALLOS EN SISTEMAS DIGITALES

Un fallo en un sistema digital es cualquier defecto físico o lógico en alguno de sus componentes, hardware o software (universo físico). Un error es la consecuencia de un fallo (universo informacional). Si un error causa un funcionamiento incorrecto del sistema desde el punto de vista externo, trascendiendo las consecuencias al exterior del sistema, se dice que se ha producido una avería.

El uso generalizado de dispositivos electrónicos afecta a todos los aspectos de la vida (ocio y trabajo). La transformación digital ha permitido a empresas e instituciones optimizar procesos y ganar en eficiencia y productividad; en definitiva, volverse más competitivas. Los individuos son consumidores de estos sistemas digitales y los utilizan para mantenerse informados, interactuar con su entorno y consumir productos y servicios de forma ágil.

La dependencia de estos sistemas digitales obliga a que administraciones, organismos y empresas de todo el mundo sean capaces de garantizar su correcto funcionamiento. En el caso de España, el INCIBE es el organismo de control que informa acerca de la seguridad de los sistemas digitales.

Las causas que pueden provocar un fallo de los sistemas digitales son múltiples. Pueden ser errores en el diseño del hardware o del software, fallos surgidos en la implementación de las especificaciones, defectos en los componentes o perturbaciones externas.

Un fallo en un sistema digital siempre lleva aparejadas pérdidas económicas para su propietario (pérdida de ventas, paralización de procesos productivos...) y, en la mayoría de las ocasiones, también para el usuario. Es lógico pensar que cuanto más esencial es la industria y complejos los sistemas digitales que utiliza, más crí-

tica e imprescindible resulta la tarea de protegerla, ya que un fallo podría tener consecuencias devastadoras, como es el caso de centrales nucleares, centrales hidroeléctricas, satélites artificiales...

Destinos y empresas deben estar preparados y contar con las herramientas suficientes para anticipar y, en la medida de lo posible, evitar estos fallos en los sistemas digitales o, al menos, amortiguar las consecuencias que de ellos puedan derivarse. En el sector turístico hay numerosos ejemplos de actividades estratégicas que deben controlar especialmente estos fallos, es el caso de los medios de transporte como aviones o trenes, cuyo correcto funcionamiento resulta vital para el normal desarrollo de la actividad turística. En la Semana Santa de 2017, un fallo informático causó retrasos en el 40% de los vuelos de los aeropuertos de Palma, Ibiza y Menorca.

Para cualquier organización resulta imprescindible contar con una buena estrategia de seguridad digital que le permita responder correctamente ante un accidente de este tipo.

INSTITUCIÓN DE REFERENCIA

- Instituto Nacional de Ciberseguridad de España (INCIBE)

TIPOLOGÍAS



Fallo de diseño



Fallo de implementación



Defectos de componentes



Perturbaciones exteriores

INDICADORES

- Nivel de deterioro del rendimiento del sistema
- Número de sistemas afectados
- Número de usuarios potenciales afectados
- Tiempo estimado de recuperación de sistemas

ESPACIOS MÁS VULNERABLES

- Organismos públicos con grandes redes informáticas
- Empresas de base digital
- Grandes eventos
- Zonas masificadas (por sobrecarga del sistema)

PRIMEROS IMPACTOS

- Parálisis del funcionamiento del sistema
- Desconfianza e inseguridad de los usuarios
- Caída en cadena de otros elementos de la red
- Imposibilidad de realizar transacciones con las empresas/zonas afectadas

PRIMERAS CONSECUENCIAS TURÍSTICAS

- Imposibilidad de acceder a los servicios turísticos afectados
- Pérdida de reputación del destino/empresa
- Reducción de visitantes por una baja calidad en la prestación del servicio



EXPERIENCIAS REALES EN DESTINOS

Para la selección de los siete tipos de adversidades que se presentan en esta guía se identificaron 47 eventos adversos producidos durante los últimos años en distintos destinos turísticos de todo el mundo. De ellos, 19 se localizaron en destinos turísticos inteligentes del territorio español. Con el objetivo de exponer la capacidad de un destino de la Red DTI para hacer frente a alguna de estas adversidades, se han seleccionado cuatro ejemplos de casos reales.

A continuación se presenta la experiencia de estos cuatro destinos españoles, con una breve descripción de la situación a la que se enfrentó el destino, las primeras consecuencias que de ésta se derivaron, cómo la administración pública se hizo cargo de su gestión, cuáles fueron las implicaciones turísticas y, por último, las soluciones que se propusieron para intentar restablecer la normalidad en el destino.

Además, se recoge una reflexión posterior a la gestión de la crisis en la que el destino analiza su causa y la manera de poder salir reforzado a través de una buena gestión y de las herramientas que la Red DTI le proporciona.

Los cuatro destinos analizados son:

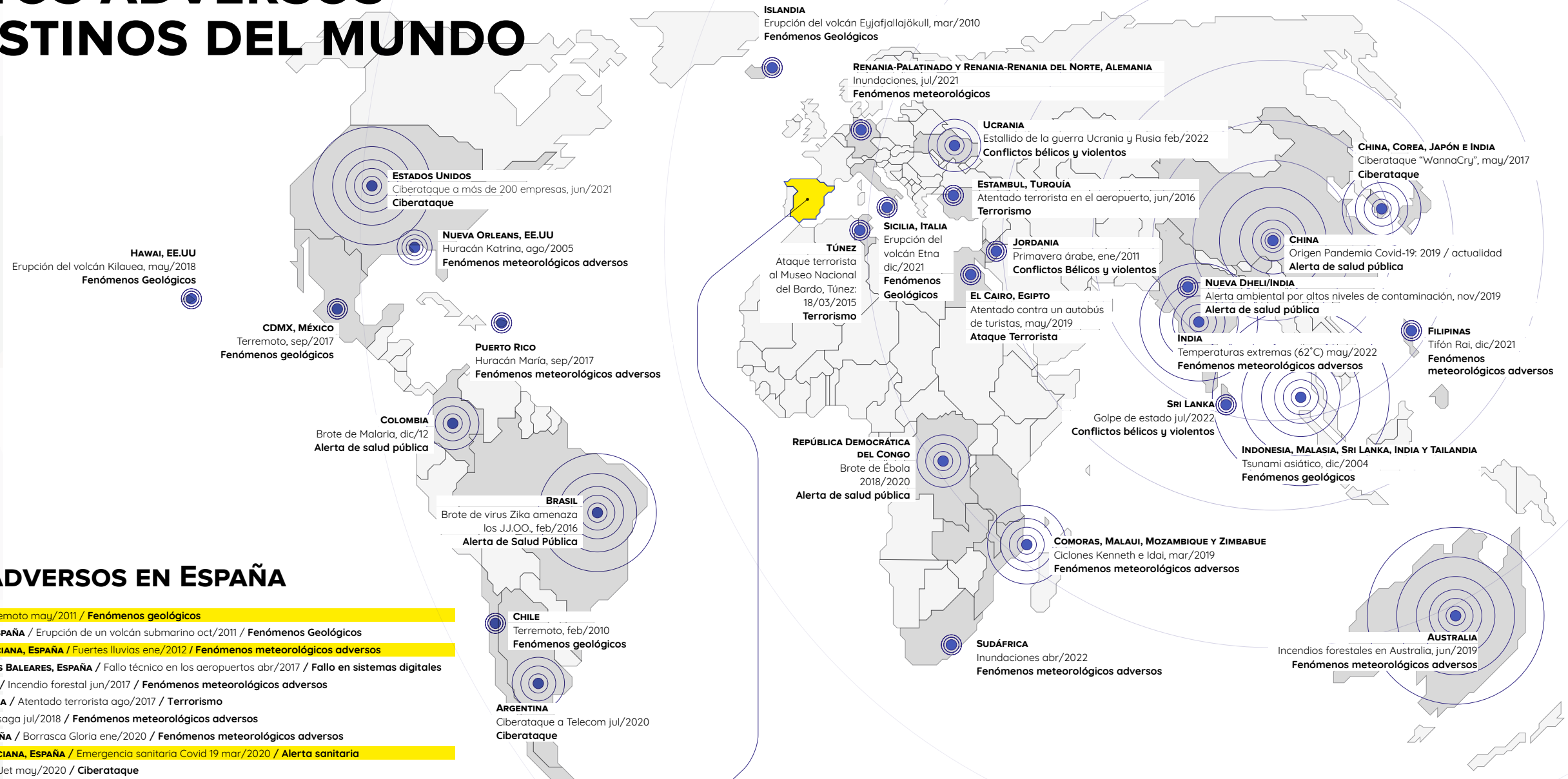
- **Benidorm**, marzo de 2020.
Alerta de salud pública: infecciosa.
- **Finestrat**, diciembre de 2016.
Fenómenos meteorológicos adversos: lluvias torrenciales
- **La Palma**, septiembre de 2021.
Fenómeno geológico: erupción volcánica
- **Lorca**, mayo de 2011.
Fenómeno geológico: terremoto

La información sobre el suceso, sus implicaciones y su gestión se ha obtenido a través de entrevistas con los gestores de los destinos:

- **Leire Bilbao**, Gerente de Visit Benidorm
- **Miguel Ángel Catalán**, Oficina Destino Turístico Inteligente, Ayuntamiento de Finestrat
- **Juan Antonio Bermejo**, Técnico GIS, Cabildo de La Palma
- **Juan Andrés Ibáñez**, Jefe de Estadística y promoción turística, Ayuntamiento de Lorca

47

EVENTOS ADVERSOS EN DESTINOS DEL MUNDO



EVENTOS ADVERSOS EN ESPAÑA

- **LORCA, MURCIA, ESPAÑA** / Terremoto may/2011 / Fenómenos geológicos
- **EL HIERRO, ISLAS CANARIAS, ESPAÑA** / Erupción de un volcán submarino oct/2011 / Fenómenos Geológicos
- **FINESTRAT, COMUNITAT VALENCIANA, ESPAÑA** / Fuertes lluvias ene/2012 / Fenómenos meteorológicos adversos
- **PALMA, MENORCA E IBIZA, ISLAS BALEARES, ESPAÑA** / Fallo técnico en los aeropuertos abr/2017 / Fallo en sistemas digitales
- **DOÑANA, ANDALUCÍA, ESPAÑA** / Incendio forestal jun/2017 / Fenómenos meteorológicos adversos
- **BARCELONA, CATALUÑA, ESPAÑA** / Atentado terrorista ago/2017 / Terrorismo
- **ISLAS BALEARES, ESPAÑA** / Rissaga jul/2018 / Fenómenos meteorológicos adversos
- **COMUNITAT VALENCIANA, ESPAÑA** / Borrasca Gloria ene/2020 / Fenómenos meteorológicos adversos
- **BENIDORM, COMUNITAT VALENCIANA, ESPAÑA** / Emergencia sanitaria Covid 19 mar/2020 / Alerta sanitaria
- **ESPAÑA** / Ciberataque a EasyJet may/2020 / Ciberataque
- **CATALUÑA, ESPAÑA** / Fallo de luz jun/2021 / Fallo en sistemas digitales
- **ANDALUCÍA, ESPAÑA** / Ola de calor extrema ago/2021 / Fenómenos meteorológicos adversos
- **ÁGUILAS, MURCIA, ESPAÑA** / Fuertes lluvias sep/2021 / Fenómenos meteorológicos adversos
- **LA PALMA, ISLAS CANARIAS, ESPAÑA** / Erupción volcán sep/2021 / Fenómenos geológicos
- **DONOSTI, PAÍS VASCO, ESPAÑA** / Fuerte oleaje ene/2022 / Fenómenos meteorológicos adversos
- **ESPAÑA** / Fallo informático en British Airways feb/2022 / Fallo en sistemas digitales
- **ANDALUCÍA Y MURCIA, ESPAÑA** / Calima mar/2022 / Fenómenos meteorológicos adversos
- **ALERTA MÁLAGA, ANDALUCÍA, ESPAÑA** / Alerta por meteotsunami abr/2022 / Fenómenos meteorológicos adversos
- **GIJÓN, ASTURIAS, ESPAÑA** / Ciberataque a los servicios municipales abr/2022 / Ciberataques



14 de marzo de 2020 hasta la actualidad

Alertas de Salud pública

BENIDORM, EVACUACIÓN DE TURISTAS POR LA PANDEMIA COVID-19

La pandemia del COVID-19 ha obligado al sector turístico a cambiar por completo muchos de sus paradigmas. Aunque todos los destinos hicieron notables esfuerzos para afrontar esta situación, el caso de Benidorm es un buen ejemplo de resiliencia y superación frente a esta alerta de salud pública.

Benidorm, a través de la inteligencia turística, se anticipó en la monitorización de los datos sobre la evolución de la pandemia en China y la llegada a Europa (Italia), lo que le permitió poner en marcha su gabinete de crisis a partir del 11 de febrero de 2020 y establecer una monitorización expresa de la crisis en el destino. Gracias a la gestión pública de la ciudad, basada en la información y el dato, se pudieron tomar decisiones para minimizar situaciones que afectaban gravemente a la sostenibilidad social y económica de residentes y empresas de la ciudad, aunando esfuerzos locales y supramunicipales.

Tiempo de recuperación:

En este caso no es una situación que dependa directamente del destino, sino que su resiliencia depende de factores externos. La crisis, con sus sucesivas olas, comenzó en 2020 hasta la actualidad.

Espacios o sistemas afectados

- Servicios de transporte público.
- Industria energética.
- Organismos públicos.
- Servicios sanitarios.
- Empresas de la localidad.
- Lugares emblemáticos.
- Redes eléctricas.
- Gestión ciclo integral del agua.
- Zonas costeras.
- Urbanizaciones, barrios u otros núcleos residenciales.
- Espacios de gran concurrencia.
- Infraestructuras de suministros.

Primeros impactos sobre la población civil

- Cierre de negocios, excepto los de primera necesidad.
- Restricción de la movilidad, excepto para primera necesidad.
- Limitaciones del uso de los servicios sanitarios.
- Limitaciones de servicios sociales (puesta en marcha de medidas específicas para dar respuesta a estas situaciones en función de las prioridades: acogida, alimentación...).
- Pérdida de empleos o congelación de los mismos a través de medidas como ERTes.
- Cierre de centros escolares, servicios de conciliación familiar.

Primeras consecuencias turísticas

- Cierre de la hostelería (14 de marzo 2020 - Generalitat Valenciana).
- Decisión del cierre del sector alojativo 72 horas (15 de marzo - HOSBEC).
- Evacuación de turistas nacionales e internacionales (15 al 17 de marzo).
- Necesidad de plazas de transporte para poder desarrollarlo (avión, autobús... coordinado con el sector de distribución).
- Cierre de alojamientos y cancelación de las reservas en el periodo de la crisis.
- Comunicación del destino (Quédate en Casa, Visit Benidorm Soon).
- Operativas de protección de las empresas turísticas (ERTE, ICO...).

Primeras actuaciones

- Suspensión de actividades y cierre al público de instalaciones municipales. Cierre de las playas.
- Comunicación a turistas a través de canales como el del sector alojativo y el de distribución y también de forma directa a través de folletos y megafonía.
- Puesta en marcha del teletrabajo municipal con objeto de continuar con el funcionamiento de la ciudad.
- Puesta en marcha del sistema de apoyo a las personas con necesidades especiales ante la imposibilidad de la movilidad durante el estado de alarma.
- Adaptación de una zona deportiva como cobijo y apoyo a las personas sin hogar.
- Puesta en marcha de servicio de alimentación a menores becados en comedores escolares.
- Reuniones de Salud Pública - Fuerzas de Seguridad para la coordinación de actuaciones.

- Puesta en marcha de ayudas urgentes Covid19 a familias, al sector de alojamientos turísticos, tasa de residuos sólidos, ayudas Paréntesis, etc.
- Puesta en marcha de acciones de protección sanitaria y de seguridad para la reactivación del destino (parcelación de las playas, incremento de las zonas peatonales hasta 9,5 km para promover la distancia social, PCR en aguas residuales...).

Medidas preventivas

Las actuaciones que se llevaron a cabo han quedado establecidas como procedimientos futuros ante situaciones similares; es decir, tras el análisis de la ejecución de las actuaciones y sus resultados, se ha elaborado un libro diario de todas las acciones desarrolladas en cada una de las áreas como hoja de ruta de la crisis.

Impacto positivo a medio/largo plazo

El destino saldrá reforzado tras la crisis gracias a la gestión pública, con actuaciones específicas para proteger la marca turística y aprovechar los mejores procesos internos del sector público y privado. Durante la crisis de la pandemia se ha puesto a prueba la resiliencia del sector público y privado de la ciudad que, en porcentajes muy altos, ha conseguido hacer frente a las dificultades económicas generadas por la crisis, y ha demostrado que estar preparados es la mejor fórmula de enfrentar las adversidades.



17 de diciembre de 2016

Fenómenos meteorológicos adversos

FINESTRAT

INUNDACIONES

Los fenómenos meteorológicos extremos son una adversidad a la que, cada vez con mayor asiduidad, se enfrentan los destinos turísticos. Finestrat sufrió hace unos años el desbordamiento de un barranco que ocasionó importantes consecuencias. El destino reaccionó trazando un plan para restablecer la normalidad en el destino y convertirse en un claro ejemplo de resiliencia.

En diciembre de 2016, las fuertes lluvias caídas provocaron, una vez más, una fuerte riada en la avenida Marina Baixa de Finestrat. Además de los cuantiosos daños materiales tanto en infraestructuras públicas como privadas, hubo víctimas mortales tanto en la riada de 2016 como en la de 2011.

Tiempo de recuperación:

En 2016 y años anteriores, el evento duró entre 12 y 24 horas. Las obras de infraestructura se completaron en 2021.

Espacios o sistemas afectados

- Servicios de transporte público.
- Empresas de la localidad.
- Lugares emblemáticos.
- Zonas costeras.
- Urbanizaciones, barrios u otros núcleos residenciales.
- Cauces de río, ramblas, riberas, barrancos y construcciones en zonas limítrofes.

Primeros impactos sobre la población civil

- Pérdida de vidas.
- Corte completo del tránsito de vehículos y peatones en viales de acceso a playa.
- Vehículos desplazados y con daños materiales por arrastre de la corriente de agua.
- Cierre de actividades comerciales a ambos lados del recorrido de la riada (100 m lineales).
- Colapso del sistema de alcantarillado por desbordamiento.
- Imposibilidad de acceso a las viviendas de edificios afectados por el recorrido de la riada.

Primeras consecuencias turísticas

- Cierre de establecimientos afectados.
- Cierre de accesos y prohibición de utilización de la playa.
- Pérdida de arena y daños en mobiliario de la avenida y de la playa.
- Pérdida de la reputación del destino (motivada por la frecuencia con la que se ha repetido el suceso).

Primeras actuaciones

- Activación del dispositivo policial de búsqueda y rescate.
- Aviso a la población de que permaneciera en sus viviendas o se dirigiera a las mismas.
- Cortes y desvíos de tráfico a rutas alternativas evitando el cruce a sectores de ambos lados de la riada.
- Movilización de los servicios de emergencias, bomberos, otras policías locales de municipios colindantes, servicios técnicos municipales...
- Restitución de normalidad, revisión de daños y preparación de trabajos de subsanación.

Medidas preventivas

- Existencia de protocolos de actuación debido a la reiteración de los sucesos, especialmente avisos a la comunidad y retirada de vehículos estacionados cuando saltan las alertas de pre-emergencia. En los casos en los que se producen sin previo aviso, no es posible tomar medidas preventivas.
- Construcción de muros en laterales parciales para direccionar el recorrido de las riadas.
- Elaboración del Plan Integral de Canalización de Cauce del Ayuntamiento de Finestrat, que fue la medida que solucionó el problema de las riadas, realizando el soterramiento y canalización de grandes dimensiones.

Impacto positivo a medio/largo plazo

Gracias a la puesta en marcha del Plan Integral de Canalización del Cauce no se ha vuelto a producir ninguna riada, ya que en caso de lluvias intensas el agua transcurre por la canalización a plena satisfacción y no afecta a la normalidad de las actividades en la playa cala de Finestrat. Mobiliario, aceras y calzada del tramo de la playa han mejorado considerablemente su imagen.



19 de septiembre/25 de diciembre de 2021

Fenómenos geológicos

LA PALMA ERUPCIÓN

En septiembre de 2021, la erupción del volcán en el Parque Natural de Cumbre Vieja se narraba en directo desde medios de comunicación tanto nacionales como internacionales. La Palma tuvo que hacer uso de todas las herramientas a su alcance para mitigar los daños. Las consecuencias derivadas de este suceso no han terminado. La isla -a junio de 2022- sigue en nivel de alerta (semáforo amarillo) y a la espera de poder acometer muchas de las obras de reconstrucción pendientes, pero su participación en esta guía es imprescindible como muestra de resiliencia de un destino ante una adversidad inevitable.

La erupción volcánica cesó oficialmente el 25 de diciembre de 2021 y se encuentra en una fase de desgasificación y enfriamiento de coladas de lava. Ahora comienza la reconstrucción de ese 10% de la superficie isleña afectada por este fenómeno natural. Se están organizando visitas guiadas, a través de empresas especializadas y autorizadas, cerca del nuevo volcán para contemplarlo.

Tiempo de recuperación:

Aún no se ha normalizado, continúan las acciones en materia turística.

Espacios o sistemas afectados

- Servicios de transporte público.
- Industria energética.
- Organismos públicos.
- Servicios sanitarios.
- Empresas de la localidad.
- Lugares emblemáticos.
- Redes eléctricas.
- Zonas costeras.
- Urbanizaciones, barrios u otros núcleos residenciales.
- Espacios de gran concurrencia.
- Cauces de río, ramblas, riberas, barrancos y construcciones en zonas limitrofes.
- Espacios naturales protegidos.
- Infraestructuras de suministros.
- Estructuras de comunicación.
- Cultivos, etc.

Primeros impactos sobre la población civil

- 2.329 personas afectadas (sin hogar).
- Aproximadamente un 10% de la superficie de la isla devastada (bajo coladas y cenizas).
- Corte de comunicaciones e infraestructuras entre el noroeste y suroeste.
- 1.676 edificaciones destruidas, de las cuales 44 eran de hostelería.
- 73 km de carreteras destruidas.
- 370 hectáreas de cultivos destruidos.
- Desaparición de la principal playa surfista de la isla (Los Guirres).

Primeras consecuencias turísticas

- Cancelación de reservas.
- Cancelación de vuelos (por la ceniza).
- Restricciones de acceso a la zona.
- Destrucción de recursos turísticos.
- Aislamiento por gases de uno de los principales puntos turísticos de la isla (Puerto Naos).
- Destrucción de numerosas viviendas de turismo rural (más de 100).
- Nuevo modelo de turista que viene a ver el volcán.

Primeras actuaciones

- Evacuación y hospedaje provisional de vecinos, turistas y animales.
- Realización de obras de emergencia en carreteras o pasos estratégicos, previa limpieza del terreno y retirada de ceniza.
- Instalación de generadores de energía de emergencia en el Valle de Aridane y en la zona de Puerto Naos.
- Suministro provisional de agua para regadío mediante un buque cisterna, la instalación de máquinas desaladoras y la realización de obras de elevación e impulsión de agua.
- Traslado diario de civiles en buque desde el puerto de Tazacorte hasta las plantaciones plataneras.
- Despliegue de personal militar, de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, de Protección Civil y de organismos de investigación.
- Establecimiento de líneas de ayudas e incentivos especiales para el sector turístico.

Medidas preventivas

- Fortalecimiento de las actividades de I+D+i orientadas a reducir el riesgo volcánico en La Palma, por parte del Instituto Volcanológico de Canarias.

- Limpieza de instalaciones y equipos y la compra de equipamiento de prevención, por parte del Instituto de Astrofísica de Canarias.
- Actuaciones de monitorización, evaluación y seguimiento multidisciplinar de la erupción y sus efectos sobre la población y el territorio, por parte de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria y de la Universidad de La Laguna.
- Evaluación de las consecuencias de la erupción en los cultivos de plátanos, por parte del Instituto Canario de Investigaciones Agrarias.
- Elaboración del Plan Nacional de vigilancia sísmica, vulcanológica y de otros fenómenos geofísicos por un periodo de cuatro años.

Impacto positivo a medio/largo plazo

La ocupación estimada de este verano que registró el destino La Palma, la Isla Bonita, rondó el 90%, si bien es cierto que debemos tomar el dato sobre el 80% del total de camas de la isla disponibles, dado que la zona turística de Puerto Naos está cerrada. Destacar que, tras la crisis volcánica, se produjo un aumento de conexiones con la península tras reforzar las líneas con Madrid y Barcelona e incorporando, como novedad una nueva línea a Santiago de Compostela. En el panorama internacional, la incorporación de un vuelo directo con París también ha sido muy positivo para el destino. La realidad turística de la isla se ha reforzado: se ha convertido en el territorio más joven de Europa. Ahora más que nunca: La Palma es naturaleza en estado puro.



11 de mayo de 2011

Fenómenos geológicos

LORCA TERREMOTO

En el año 2011 Lorca vivió dos terremotos de magnitud 5,1 y 5,2 en la escala de Richter que sumieron en el caos a toda la ciudad. A partir de ese momento, y con la movilización de todos los recursos disponibles propios y cercanos, el destino tuvo que hacer frente a las enormes consecuencias que se derivaron de este suceso para recuperar su ritmo, primero como ciudad y posteriormente como destino turístico, lo que ha hecho patente la resiliencia de Lorca para levantarse incluso más fuerte y con un mejor posicionamiento en el mercado.

Tiempo de recuperación:

18 meses aproximadamente para que comenzara a recuperarse la oferta de espacios patrimoniales de uso turístico, si bien la primera actuación de recuperación turística fue en junio de 2011 con la campaña "Lorca, abierta por restauración" y la reapertura del primer museo en febrero de 2012.

Espacios o sistemas afectados

- Organismos públicos.
- Servicios sanitarios.
- Empresas de la localidad.
- Lugares emblemáticos.
- Urbanizaciones, barrios u otros núcleos residenciales.
- Espacios de gran concurrencia.
- Infraestructuras de suministros.
- Estructuras de comunicación.
- Infraestructuras educativas, deportivas y religiosas.

Primeros impactos sobre la población civil

- Pérdida de vidas.
- Demolición e inutilización provisional/temporal de viviendas.
- Inutilización temporal de infraestructuras sanitarias y educativas.
- Resignación, tristeza y decaimiento de ánimo en la ciudadanía.

Primeras consecuencias turísticas

- Cierre inmediato, aunque temporal, de establecimientos hoteleros y de restauración.

- Cancelación de grupos previstos.
- Evacuación de obras de arte de los museos.
- Daños en recursos patrimoniales y turísticos.
- Pérdida de reputación por miedo y desconocimiento de la situación de los recursos patrimoniales.

Primeras actuaciones

- Atención a las víctimas y a la población en general, trasladándolos a espacios abiertos y libres más seguros.
- Evacuación de viviendas y comercios afectados.
- Evacuación de centros hospitalarios y residencias de mayores dañados.
- Atención de heridos y búsqueda de víctimas.
- Revisión de daños de todos los edificios y actuaciones de emergencia como apuntalamiento de fachadas y balcones y señalización de peligro.
- Acciones de comunicación sobre la situación.
- Búsqueda de fondos para la recuperación, gestión de ayudas/seguros y redacción de proyectos de recuperación del patrimonio.

Medidas preventivas

- Redacción y actualización del Plan ante riesgos sísmicos.
- Modificación de la Ordenanza y planes de construcción y urbanismo, incorporando nuevas medidas.
- Revisión anual de edificios en las calles donde se celebran las procesiones de Semana Santa, declarada de Interés Turístico Internacional.
- Realización de infografías sobre prevención y consejos en caso de movimiento sísmico que se comunican a través de las RRSS de emergencia y protección civil y que se recuerdan cada vez que se produce un terremoto, aunque sea de baja intensidad.
- Divulgación de modos de actuar entre los escolares y realización de simulacros.
- Revisión de planes de evacuación.

Impacto positivo a medio/largo plazo

Actualmente, todo el mundo es capaz de situar a Lorca en el mapa. El destino ha salido reforzado, sobre todo, por su capacidad de recuperación ante una adversidad de esta magnitud.

Por otra parte, la ciudad recibió importantes inversiones para la recuperación de los edificios e infraestructuras, lo que ha tenido como consecuencia una ciudad con muchos edificios nuevos (reconstruidos o renovados). Y, sobre todo, se ha producido una importante inversión en más de 20 edificios patrimoniales que hubiese sido imposible en un periodo tan corto de tiempo (8 años).

La población, que sigue sobrecogiéndose con los terremotos, ha vuelto poco a poco a la normalidad ha aprendido, dentro de lo posible, a convivir con esta situación, dando mayor relevancia a aspectos que antes no se consideraban tan importantes.

CLAVES PARA UNA RESPUESTA UNIFICADA

Como se ha señalado anteriormente, la prioridad de los destinos cuando se producen situaciones adversas debe ser la protección e integridad de los turistas, cuya sensación de desprotección e inseguridad, incluso miedo, es mucho mayor al de la población residente. En ocasiones, esta sensación de vulnerabilidad se acentúa por cuestiones como el idioma, el desconocimiento del destino o la dificultad para identificar fuentes de información fiables. Necesidades básicas en esos momentos como modificar las condiciones del viaje (adelantos, cancelaciones, ampliación de la estancia...), conocer las responsabilidades legales o contactar con sus consulados/embajadas son los asuntos a los que debe dar respuesta el ente gestor del destino para generar seguridad y confianza en el turista. Es el momento de ampliar la mirada y llevar a los DTI un paso más allá: de ser resilientes (se mantienen en pie) a ser antifrágiles (mejoran con la adversidad).

A tal efecto, parece oportuno la creación de un mecanismo de reacción a adoptar por los gestores de los DTI, que en ningún caso pretende ser un método exhaustivo ni definitivo, sino unas claves de referencia para los destinos.

Este mecanismo de respuesta se concreta en la constitución en cada destino de un órgano de coordinación, el Operativo de Respuesta Unificada (ORU), objetivo de ofrecer una respuesta coordinada para la protección de los turistas y asegurar la asistencia necesaria para minimizar los efectos negativos que las adversidades puedan tener sobre su experiencia en el destino.

Un operativo, sin ánimo de sustituir la labor de ninguno de los organismos competentes, con una estructura organizativa dinámica que permita una coordinación ágil entre sus integrantes -sector público y privado-, capaz de facilitar la toma de decisiones inmediatas sobre la situación del turista en el destino de manera coordinada y unificada.

Liderado por el gobierno local, en este órgano deben estar representados y participar activamente otros organismos públicos, representantes de la industria turística del destino y asociaciones del sector. Para su activación ante un determinado evento se definirán:

- los integrantes del operativo, responsabilidades y roles, además de los mecanismos de convocatoria y reuniones.
- los objetivos, alcances y límites
- la información a transmitir sobre servicios de emergencia y su geolocalización
- un catálogo de respuestas acción-reacción
- los procedimientos a seguir según la adversidad
- un sistema de evaluación y mejora continua



01

PREVENCIÓN, PREPARACIÓN ANTICIPATORIA Y ALERTA TEMPRANA

Para estar preparado y hacer frente a una adversidad es fundamental conocer de antemano cuál o cuáles son los riesgos de desastres potenciales y cuáles las probabilidades de que sucedan.

Una vez determinados podrían desarrollarse diferentes escenarios en los que se incluyan indicadores que alerten sobre la inminencia de un suceso, indicadores que midan la gravedad, sistemas para la medición de impactos, zonificación del destino...

Con base a estos escenarios, a experiencias anteriores del destino y a las experiencias vividas por otros destinos se deberían desarrollar planes para gestionar las situaciones adversas que pudieran producirse en el futuro.

La prevención es una fase continua que actúa en dos dimensiones distintas. La primera sería dirigiendo las acciones a la minimización de los daños provocados por la adversidad producida y la segunda intentando evitar que el suceso se produzca, en los casos en los que pudiera ser evitable.

02

ACTIVACIÓN DEL OPERATIVO DE RESPUESTA UNIFICADA

La primera reacción del ente gestor DTI en el momento en que se declare cualquier tipo de adversidad que afecte a la estancia del turista en el destino debe ser la activación del Operativo de Respuesta Unificada.

Las acciones puestas en marcha por este operativo deben ir encaminadas principalmente a asistir al turista e informarle sobre las consecuencias que la crisis pueda tener sobre las infraestructuras afectadas, los servicios públicos y privados alterados y, sobre todo, la seguridad e integridad de las personas (ciudadanos y turistas).

A tal fin, las primeras actuaciones a realizar para la activación del ORU se concretan en:

- Declarar el fenómeno adverso.

- Nombrar un equipo de gestión e identificar organizaciones relevantes del sector público y privado.
- Convocar a los integrantes presencial y/o telemáticamente.
- Organizar un plan específico de gestión del desastre y tomar las primeras decisiones a poner en marcha.
- Gestión de la comunicación (primeras comunicaciones, control de redes sociales, etc).

03

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE SEVERIDAD DEL IMPACTO

Una vez activado, el Operativo de Respuesta Unificada debe dimensionar la severidad del evento para poner en marcha un plan de emergencia adaptado a su gravedad: grupos de riesgos, alcances, capacidades de residentes y visitantes para afrontar el impacto y consecuencias que se hayan o puedan producirse. En los DTI, los datos proporcionados por la smart office tienen una especial relevancia para realizar esta evaluación.

Inmediatamente después de analizar la situación, la comunicación con la población es primordial para minimizar la sensación de desconcierto, sobre todo en el colectivo de turistas. A tal fin, se deben emitir avisos sobre el estado en el que se encuentra el destino y las previsiones disponibles. Estos avisos se pueden dividir en tres clases según la gravedad del suceso:

- **Informativos:** información útil al viajero ante cualquier tipo de eventualidad: cambios en horarios, calles bloqueadas, recomendaciones de seguridad, etc.
- **Alertas:** notificación de una situación que podría tener efectos negativos en la experiencia turística del visitante: restricciones de viaje, procedimientos fronterizos, visados y repatriaciones, espacios o servicios cerrados, etc.
- **Avisos de emergencia:** cuando los acontecimientos suponen un riesgo real e inmediato para la población local y turistas, así como para la propia oferta como una evacuación por inundaciones.

04

IDENTIFICACIÓN DE LOS EFECTOS SOBRE PERSONAS Y BIENES

El siguiente paso sería la identificación de la naturaleza de los elementos que se han visto afectados por el evento y actuar en consecuencia:

- Personas.
- Infraestructuras y equipamientos.
- Servicios públicos.
- Empresas turísticas.
- Áreas afectadas.

En la mayoría de los casos se hace indispensable poner a disposición de los viajeros una serie de servicios públicos especiales y proporcionar información sobre su acceso y geocalización: centros sanitarios, protección civil, cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado, bomberos, consulados, refugios, redes WiFi etc.

Además, una situación de alerta habitualmente conlleva cambios en el normal funcionamiento de una ciudad y, por tanto, en el día a día de sus habitantes y turistas. Disponer de información actualizada sobre, entre otros aspectos, cierres temporales o permanentes de instalaciones públicas y privadas, limitaciones de horarios, prohibiciones/restricciones de acceso, control de aforos, etc. ayudará a que la experiencia de turistas y residentes sea más satisfactoria y, en determinadas ocasiones, puedan seguir disfrutando de los servicios turísticos disponibles.

05

DETERMINACIÓN DE LAS RESPUESTAS

Ante cualquier evento imprevisto que pueda intervenir en el normal desarrollo de la actividad turística en el destino, se deben establecer una serie de procedimientos, normas, recomendaciones o sugerencias sobre los pasos a seguir según la evolución de la situación.

Se pueden delimitar tres grandes grupos de mensajes:

- **Información sobre procedimientos:** procedimiento de evacuación o rescate, provisión de alojamiento y alimentos, servicios y cuidados médicos, sistemas de seguimiento y comunicación...
- **Normas de obligado cumplimiento:** reglas que todas las personas deben cumplir al encontrarse en un destino impactado o a la hora de visitar un destino o recurso, incluso un servi-

cio concreto: uso de mascarilla, espacios cerrados, horarios especiales, etc.

- **Recomendaciones:** consejos y pautas que contribuyen a mejorar la sensación de confianza en el destino, especialmente útil si se conecta la red de información con gobiernos exteriores: documentación necesaria, zonas desaconsejadas, artículos de protección individual, etc.

06

ACTIVACIÓN DEL SISTEMA DE COMUNICACIÓN BIDIRECCIONAL DEL ORU

La celeridad en la generación, actualización y distribución de información entre la población residente y turistas sobre cualquier tipo de eventualidad que se produzca durante su estancia en el destino puede ser la clave diferenciadora que incida tanto en su seguridad como en la reputación del destino.

A tal fin, es de gran importancia que el ORU active un sistema de comunicación bidireccional que ofrezca, además de información, mecanismos de escucha y atención para recibir feedback de los turistas acerca de cómo están viviendo la situación de emergencia, necesidades no cubiertas, cómo les está afectando a la experiencia turística, etc. para adecuar mejor las medidas de actuación a sus necesidades, protegiendo siempre su integridad y la del resto de ciudadanos. Ofrecerles la posibilidad de expresar sus inquietudes aumentará su sensación de seguridad y alivio en un entorno de incertidumbre.

Este sistema de comunicación debe acompañar al viajero durante todo su ciclo del viaje, desde antes de su llegada, durante su estancia y hasta que vuelva a su hogar. Para que esta comunicación sea fluida y constante, el destino debe contar con unas redes colaborativas y de comunicaciones que establezcan un óptimo flujo de información con el turista:

- Canales de comunicación digitales del destino: Apps, RRSS, Web, totems...
- Redes colaborativas con profesionales en contacto con el turista: servicios de mensajería instantánea con hoteles, restaurantes, agencias de viajes, etc.

Los canales de comunicación utilizados pueden ser diversos, pero el mensaje transmitido debe ser único y claro evitando contradicciones o posibles interpretaciones erróneas.

07

EVALUACIÓN DE IMPACTOS Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA

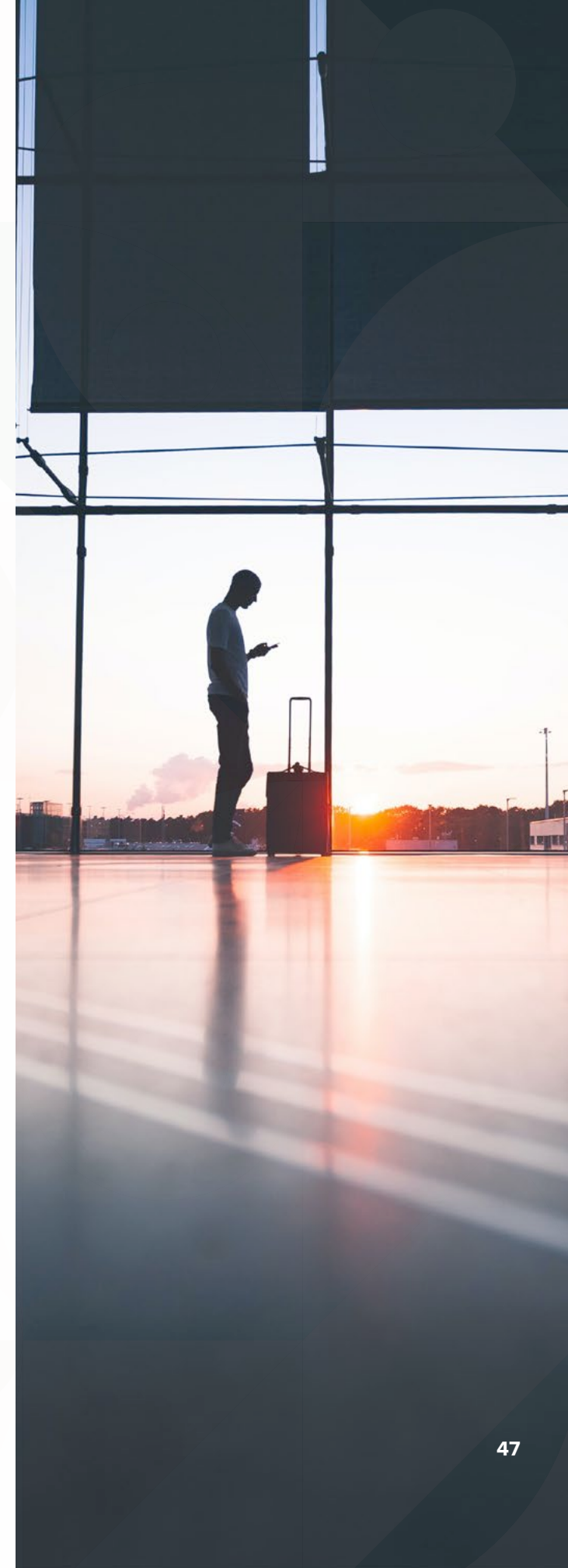
Una vez estabilizada la situación de emergencia, es recomendable hacer un balance de las acciones llevadas a cabo, los organismos que han intervenido, las complicaciones que hayan ido apareciendo y las actuaciones que hayan ayudado a mitigar los efectos de la adversidad.

Esta evaluación final de impactos y consecuencias derivadas de la adversidad debe contemplar:

Seguimiento y auditoría de daños en infraestructuras, equipamientos, servicios públicos y negocios.

- Asesoramiento a los afectados.
- Métodos de recuperación de la confianza de empresarios y consumidores.
- Planes de inversión para paliar los efectos de la crisis.
- Restablecimiento de la normalidad en la actividad turística.

Con las conclusiones del balance final, el ORU dispondrá de información suficiente para integrar experiencias y aprendizaje y diseñar acciones preventivas y correctivas que permitan la mejora continua de respuestas futuras.



CONCEPTOS BÁSICOS

Adversidad

Situación o suceso con un fuerte componente de infortunio, una cierta duración en el tiempo y con un mayor o menor grado de gravedad.

Alerta temprana

Un sistema de alerta temprana tiene por objeto la detección de incidentes o adversidades antes de que se produzcan o por lo menos su detección en los primeros momentos minimizando así su impacto.

Análisis de amenazas / peligros

Estudios de identificación, mapeo, evaluación y monitoreo de una(s) amenaza(s) para determinar su potencialidad, origen, características y comportamiento.

Antifragilidad

Término acuñado por Nassim Nicholas Taleb en su libro "Antifrágil. Las cosas que se benefician del desorden", 2012 y que describe como "la cualidad de las cosas que se benefician o mejoran con el desorden, la irregularidad, la volatilidad, la poca estabilidad, el caos, el azar"

Buena gobernanza

Siguiendo la terminología de Naciones Unidas: la buena gobernanza es el proceso por el cual las instituciones públicas dirigen los asuntos públicos, gestionan los recursos comunes y garantizan la realización de los derechos humanos mediante una actuación libre de abuso y corrupción, y con el debido respeto hacia el Estado de Derecho.

Ciber resiliencia

El INCIBE la define como:

Capacidad para resistir, proteger y defender el uso del ciberespacio de los atacantes, por lo que implica: La creación de un escudo que impida el acceso a usuarios no autorizados a la red corporativa.

La capacidad de respuesta rápida de la empresa si alguien es capaz de burlar ese escudo, de modo que la compañía pueda garantizar que los flujos de actividad continúan a pesar del ataque.

Ciberespacio

Ámbito de información virtual que se encuentra implementado dentro de los ordenadores y de las redes digitales de todo el mundo y en el que personas o sujetos, públicas o privadas, desarrollan comunicaciones a distancia, exponen sus competencias, generan interactividad para diversos propósitos, etc.

Ciberseguridad

Ciberseguridad de la UE define la ciberseguridad como «todas las actividades necesarias para la protección de las redes y sistemas de información, de los usuarios de tales sistemas y de otras personas afectadas por las ciberamenazas».

Contexto VUCA

Término empleado por la Escuela de Guerra de los Estados Unidos para describir el entorno existente tras la guerra fría. VUCA se utiliza para referirse a entornos volátiles (volatility), inciertos (uncertainty), complejos (complexity) y ambiguos (ambiguity).

07. Conceptos básicos

Desastre

Situación en la cual una empresa, conjunto de empresas o un destino turístico se enfrenta a cambios catastróficos, repentinos e impredecibles, sobre los cuales se tiene escaso control.

Destino turístico inteligente

Se trata de un destino turístico consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico, accesible para todos, facilitando la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementando la calidad de su experiencia en el destino y la mejora de la calidad de vida del residente.

Entorno BANI

Este término fue creado por el antropólogo Jamais Cascio quien consideró insuficientes la volatilidad y la complejidad para entender el entorno actual. Un entorno BANI es aquél que se explica por sus cuatro iniciales: Frágil (brittle), ansioso (anxious), no lineal (nonlinear) e incomprensible (incomprehensible).

Gestión de crisis

La gestión de crisis busca prevenir una situación de crisis en un destino, y en caso de no ser posible la prevención, trata de superar la crisis y analizar los resultados a posteriori. Para ello se deben definir y controlar todas las medidas de gestión del destino teniendo en cuenta decisiones administrativas, de organización y conocimientos operacionales, que permiten fortalecer las capacidades del destino, mantener el normal funcionamiento del mismo y sacar conclusiones futuras que eviten las crisis una vez superadas.

Globalización

Integración económica de todos los países del mundo como consecuencia de la liberalización que conlleva el aumento en el volumen y la variedad de comercio internacional de bienes y servicios, la reducción de los costos de transporte, la creciente intensidad de la penetración internacional de capital, el inmenso crecimiento de la fuerza de trabajo mundial y la acelerada difusión mundial de la tecnología, en particular las comunicaciones.

Gobernanza

Todos los procesos de gobierno, instituciones, procedimientos y prácticas mediante los que se deciden y regulan los asuntos que atañen al conjunto de la sociedad.

Gravedad

Determina el nivel de impacto que tiene un fenómeno generalmente adverso, y depende del nivel de consecuencias que tiene.

Mecanismo de respuesta inmediata

Instrumentos con los que cuentan los países para responder ante emergencias, actuando como complemento de otros instrumentos de largo plazo.

Pandemia

Aumento inusual del número de casos de una enfermedad determinada que se ha extendido por varios países, continentes o todo el mundo afectando a un gran número de personas.

Resiliencia

Capacidad de un sistema, comunidad o sociedad potencialmente expuesta a alguna amenaza a adaptarse, resistiendo o cambiando con el fin de alcanzar y mantener un nivel aceptable en su funcionamiento y estructura. Se determina por el grado en el cual el sistema social es capaz de auto-organizarse para incrementar su capacidad de aprendizaje sobre desastres pasados con el fin de lograr una mejor protección futura y mejorar las medidas de reducción de riesgo de desastres.

Riesgo

Probabilidad de que tengan lugar consecuencias perjudiciales o pérdidas esperadas (muertes, lesiones, propiedad, medios de subsistencia, interrupción de actividad económica o deterioro ambiente) resultado de interacciones entre amenazas naturales o antropogénicas y condiciones de vulnerabilidad.

Riesgo = Amenazas x Vulnerabilidad

Riesgo natural

Probabilidad de que en un espacio ocurra una adversidad de origen natural ante el cual los medios humanos tengan escasa o nula capacidad de intervención y que pueda generar potenciales daños y pérdidas en las actividades humanas.

Seguridad turística

Consiste en la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras.

Situación de emergencia

Circunstancia inusual, extraordinaria o imprevisible, tanto de causa natural como de causa humana, que requiere asistencia a gran escala.

Superficie de ataque

Número total de vectores de ataque que podrían usarse como punto de entrada para lanzar un ataque cibernético u obtener acceso no autorizado a datos confidenciales. Esto incluye vulnerabilidades en el personal humano, entornos físicos, de red o de software.

Transformación digital

Aplicación de capacidades digitales a procesos, productos y activos para mejorar la eficiencia, mejorar el valor para el cliente, gestionar el riesgo y descubrir nuevas oportunidades de generación de ingresos.

Vulnerabilidad

Potencialidad de que la población de un determinado lugar se vea afectada por alguna circunstancia adversa. El concepto alude a la existencia de una situación crítica (determinadas condiciones de riesgo, fragilidad, desfavorecimiento o desventaja) que harían posible la entrada en esa situación adversa.



ENLACES DE REFERENCIA

[Ciberamenazas y tendencias por el CCN:](#)



[Ciberseguridad en el sector del turismo y ocio:](#)



[Competitividad, sostenibilidad, digitalización y resiliencia turística en España](#)



[El nuevo viajero:](#)



[Estrategia nacional contra el Terrorismo](#)



[Estrategia nacional de Ciberseguridad](#)



[Gabinete de crisis de ficciones políticas](#)



[Guía de las actuaciones más destacadas en los destinos distinguidos con el reconocimiento de Destino Turístico Inteligente](#)



[Guía para acelerar la REACTIVACIÓN de destinos turísticos inteligentes. En el contexto del #COVID19](#)



[Glosario de Términos de Ciberseguridad](#)



[Glosario meteorológico](#)



[Glosario sobre Brotes y Epidemias](#)



[Indicadores de que puede estar produciéndose un ciberataque:](#)



[Proyecto RESCCUE:](#)



[Recomendaciones para la asistencia a los turistas internacionales en situaciones de emergencia](#)



[Semántica: Manual de Buenas Prácticas para Destinos Turísticos Inteligentes](#)



[The International Disaster Database \(EM-DAT\)](#)



[Vulnerabilidad Urbana:](#)



08



“Las organizaciones preparadas ante la crisis han llegado a ver y usar la gestión de crisis como una nueva herramienta para obtener ventajas competitivas”.

Mitroff, Pearson y Harrison





GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO



SEGITTUR
turismo e innovación



Red DTI

Destinos turísticos inteligentes