

“Retos para un turismo seguro y sostenible post pandemia”

Webinar
Relato de la jornada
27 de abril de 2022

Este documento es un resumen de los puntos más importantes del *webinar* sobre “retos para un turismo seguro y sostenible post pandemia”. Estos *webinars* han sido organizados por el Fórum Español para la Seguridad Urbana (FEPSU), en colaboración con el Foro Europeo para la Seguridad Urbana (EFUS), y están dirigidos principalmente a técnicos y responsables municipales y de otras administraciones, y a entidades implicadas en la gestión de la seguridad urbana.

El debate de la jornada ha tratado el papel de las administraciones, instituciones y los cuerpos de seguridad a la hora de hacer frente a los retos relacionados con la seguridad turística, haciendo hincapié en los efectos que ha tenido la pandemia en la percepción de los destinos turísticos y las demandas emergentes de las personas en este contexto.

Los participantes de la sesión han sido:

- **Peter Tarlow**, consultor y conferenciante internacional, presidente de [Tourism & More](#).
- **Merixell Pineda**, consultora especializada en resiliencia y ciberseguridad.
- **Fernando Gaona**, policía local de Xàbia, coordinador de proyectos europeos.

El coloquio ha sido moderado por **Ferran Anguera**, Profesor de Seguridad Turística Universidad Autónoma de Barcelona.

En un contexto caracterizado por los efectos de la pandemia en la reducción de la movilidad de las personas y las consecuencias derivadas para el sector turístico, los retos en materia de seguridad turística han tenido que actualizarse para seguir incidiendo en la competitividad de los destinos turísticos. Una cuestión crucial para el sector en España que, en 2019, ocupaba el segundo lugar entre los destinos más visitados del mundo con 82 millones de turistas.

La seguridad turística es un concepto amplio que incluye, además de la protección de los visitantes, los miembros de las comunidades receptoras y los prestadores de servicios ante

la violencia o delitos, otros aspectos como la seguridad de servicios turísticos, la seguridad económica, la seguridad informativa o la seguridad en eventos deportivos o culturales.

En este sentido, el *webinar* contribuye a un debate interdisciplinar, la finalidad del cual es fomentar el conocimiento alrededor de la seguridad turística, la implicación de los diversos agentes en los destinos turísticos y la coordinación entre los diferentes niveles de la administración y la sociedad civil para dar respuesta a los retos que se plantean. Los aspectos clave que se han discutido en la sesión son los siguientes:

Seguridad turística 360° con perspectiva local. Nuevos riesgos: ambientales, criminológicos, sostenibilidad y resiliencia

- **El futuro de la seguridad turística.** Ferran Anguera afirma que la pandemia de la Covid-19 ha demostrado que la seguridad juega un rol muy relevante en el turismo, un aspecto que juzga fundamental ante una tendencia alcista de la actividad turística, la cual se prevé que crezca un 5,8% en los próximos diez años, doblando al crecimiento de la economía mundial (2,7% para el mismo periodo), posicionándose como el principal motor económico global, con casi 10 billones de dólares y la creación de más de 126 millones de puestos de trabajo.
- **Aumento de la demanda de seguridad.** Ante el aumento de los ciberataques, la actual guerra en Ucrania o la pandemia, las personas están cada vez más sensibilizadas y concienciadas con las diferentes seguridades que conviven con la actividad turística, especialmente sensible a estas cuestiones. En este contexto, la afectación de la sostenibilidad también es un aspecto importante, caracterizada por los crecientes riesgos motivados con el cambio climático o la destrucción de los fondos marinos.
- **La necesidad de hablar abiertamente de “seguridad”.** Todos los destinos turísticos tienen sus limitaciones, sus problemas e inseguridades. Para ser capaces de conducir y tratar estos aspectos, hay que hablar abiertamente de seguridad turística para visibilizar las necesidades existentes y contar, así, con las inversiones y recursos necesarios. Anguera defiende que se ponga en valor los fondos destinados por los ayuntamientos en materia de seguridad.
- **Un sello para la seguridad de los destinos turísticos.** Anguera propone la creación de un sello que certifique la seguridad integral de los destinos turísticos, que dé a conocer públicamente aquella parte de los planes de seguridad local dirigida a la protección de la actividad turística.

- **La figura del técnico de seguridad turística.** Ante la necesidad de planificar la seguridad turística de forma holística, los destinos tienen que contar con planes de prevención, protocolos de actuación, planes de contingencia, planes de comunicación y planes de resiliencia, Anguera aboga por la creación de la figura del técnico de seguridad turística integral que dirija, identifique, priorice, ejecute y valide los planes de seguridad turística integral.

El impacto de la guerra en Ucrania sobre la seguridad turística

- **El efecto de la seguridad de los destinos en visitantes y residentes.** Los servicios sanitarios o la seguridad alimentaria en los destinos son aspectos fundamentales que determinan que un destino es seguro para los turistas, pero también ofrecen garantías a sus residentes. Por otra parte, una inversión adecuada en seguridad, que cuente con una policía bien formada y capacitada, sirve como herramienta para la promoción del destino y comporta beneficios económicos para el mismo. En este sentido, la pandemia ha demostrado que tenemos que estar preparados para afrontar otras posibles crisis.
- **El impacto de la guerra en Ucrania.** La amenaza de una posible extensión de la guerra que afecte a otros lugares en Europa supone un riesgo para el turismo desde múltiples perspectivas:

El Banco Mundial prevé una subida del precio de los combustibles en un 100% en este mismo año, lo que impactaría directamente en un incremento muy alto en el coste final de los viajes y el gasto de los turistas.

La dependencia mundial del trigo ucraniano va a tener un impacto en la alimentación. A pesar de que Europa podrá hacer frente a esta escasez, según Peter Tarlow, esta provocará movimientos migratorios desde otros países hacia el continente europeo que comportarán nuevos retos para la seguridad.

Otros aspectos relacionados con el impacto de la guerra afectan a la cadena de suministros de ciertos bienes, como ahora el petróleo, y su relación con los retos climáticos.

- **Los retos del futuro.** Tarlow sostiene que algunos de los principales problemas a los que nos enfrentaremos en el panorama mundial en los próximos años estarán relacionados con el terrorismo y la delincuencia, los ciberataques – a los cuales la industria turística es especialmente vulnerable –, la frustración de los turistas con las medidas de seguridad para hacer frente a la Covid-19 o los crecientes problemas

con la oferta de medios de transporte. En la otra cara de la moneda, la salida de la pandemia y el aumento del interés y la concienciación por la seguridad turística son aspectos esperanzadores para el sector.

Herramientas de las administraciones locales para mejorar la resiliencia

- **Afrontar el miedo.** Hablar de “seguridad” y “riesgo” ha implicado relacionar estos aspectos con el miedo, por lo que Meritxell Pineda apuesta por un cambio de discurso, centrado en las soluciones, que integre el riesgo en las estrategias, entendiéndolo como un aspecto más del trabajo, en línea con el concepto de resiliencia.
- **Las tres dimensiones de la seguridad.** En estos momentos, tanto en los municipios como en el sector turístico, la seguridad se compone de tres dimensiones, con sus propias dinámicas y relaciones entre sí, tanto en el mundo físico como digital. Esas dimensiones son:
 - El *safety*, que hace referencia a la seguridad de los equipos, las personas, las instalaciones, etc.
 - El *security*, la seguridad relacionada directamente con los códigos penales, los delitos, la seguridad ciudadana, la seguridad privada, etc.
 - Y la ciberseguridad, en crecimiento en los últimos años.
- **La gestión de la incertidumbre.** Vivimos en entornos complejos, inciertos, caracterizados por la ambigüedad presente en la toma de decisiones, como ha reflejado la pandemia desde los inicios de 2020. Cada vez nos movemos en sistemas más complejos, interconectados a escala global, que requieren respuestas complejas en la gestión del riesgo. Estos riesgos globales tienen impactos locales, por lo que los municipios tienen que estar preparados para afrontar los efectos colaterales que pueden ocasionar en los ciudadanos y los turistas.
- **La gestión del riesgo y los planes de resiliencia.** La gestión del riesgo y de la seguridad desde el municipio o desde las empresas turísticas se afronta a tres niveles o capas:
 - Primer nivel: la gestión del riesgo individual, de casos concretos (por ejemplo, la gestión del riesgo de incendio de un hotel).

Segundo nivel: la gestión integrada del riesgo en sistemas complejos que ha creado la necesidad de contar con unos estándares, procesos y certificaciones concretos.

Tercer nivel: la resiliencia, la capacidad de los municipios y las organizaciones a volver a una situación inicial después de sufrir una catástrofe o desastre de cualquier tipo. Se trata de una concepción muy amplia que incluye elementos como la economía, las infraestructuras o las personas. En este sentido, la ONU viene impulsando un [proyecto de ciudades resilientes](#) que facilita a los municipios hacer una diagnosis y desarrollar su plan de resiliencia, definiendo unos objetivos concretos relacionados con cada realidad.

La experiencia en la gestión local de la seguridad turística

- **Las variables que preocupan a los turistas.** Si anteriormente los turistas escogían su destino según su atractivo y sus capacidades económicas, en la actualidad los turistas tienen que pensar en muchos otros aspectos. La pandemia ha evidenciado la existencia de un miedo a enfrentarse a circunstancias no predecibles en el destino. El potencial turista busca una seguridad real que Fernando Gaona defiende que debe entenderse como un servicio social, como cualquier otro servicio o infraestructura que ofrezca el destino. Un mal funcionamiento de un departamento de seguridad o la pérdida de confianza de los ciudadanos en este servicio no se puede contemplar en un destino turístico.
- **Hacia un modelo de turismo híbrido.** Los riesgos existentes en el horizonte pueden afectar a la actividad turística de un destino local (la incertidumbre alrededor de la pandemia, los fenómenos atmosféricos o el impacto de la guerra, serían algunos ejemplos). A raíz de la pandemia ha surgido un modelo de turismo híbrido entre el turismo presencial tradicional y el turismo virtual. Este nuevo modelo nos indica, según Gaona, unas pautas claras para entender hacia dónde va el turismo del futuro.
- **La comunicación digital y los nuevos patrones del turismo.** Los patrones de conducta del turista han cambiado después de la pandemia y los servicios y las infraestructuras de los destinos tienen que adaptarse a esas conductas. El turista utiliza nuevas formas de informarse a través de los canales digitales, lo que determinará la elección de las actividades que realizará en el destino. Entre otros problemas, Gaona argumenta que pueden surgir congregaciones masivas alrededor de un punto concreto popularizado en las redes sociales o, por lo contrario, pueden surgir acciones que creen una imagen contraproducente para la imagen turística, y

en ambos casos los destinos deben estar preparados para prever y afrontar esas situaciones en materia de seguridad.

- **La incertidumbre cuesta dinero.** Parchear los problemas de seguridad identificados al final de la temporada turística y no solucionarlos con otros departamentos del ayuntamiento va a presentar problemas más grandes. El trabajo conjunto entre servicios de seguridad y los departamentos turísticos sirven para producir estrategias comunes que estén basadas y ajustadas a las necesidades particulares de cada municipio para evitar gastos innecesarios y hacer un uso eficiente de los recursos.
- **Una visión amplia del turismo sostenible y seguro.** El turismo sostenible tiene que ser un balance entre la experiencia turística del visitante, el bienestar de los residentes, la percepción de la seguridad y la protección del medio ambiente y la rentabilidad del sector. En este sentido, Gaona reclama una mayor inversión de parte de los ingresos por turismo en seguridad y conocimiento del turismo.

Las preguntas de los asistentes

- **¿Se está teniendo en cuenta el riesgo de la ciberseguridad en los planes que están llevando a cabo los ayuntamientos?**

Meritxell: En el plano teórico sí. En el estado español hay una normativa que obliga a toda la administración pública a cumplir con el Esquema Nacional de Seguridad y a certificarse en el CCN-CERT, pero actualmente hay tan solo 17 municipios certificados que pueden consultarse [en este enlace](#).

- **¿El concepto de añadir la capa de la resiliencia en los análisis de gestión del riesgo se está implementando o teniendo en cuenta?**

Meritxell: La diagnosis parte de un análisis de riesgo transversal, teniendo en cuenta las implicaciones social, económica, medioambiental, etc. El plan de resiliencia puede adaptarse para cubrir todos estos aspectos, puede cubrir las infraestructuras del municipio o puede tener un carácter social, la importancia radica en analizar los riesgos y fijar su alcance.

- **¿De la ciberseguridad se debe hacer cargo la policía local o cuerpos supramunicipales o civiles?**

Miquel (chat): La ciberseguridad no es competencia de las policías locales, título V de la LOFCS.

Meritxell: La ciberseguridad es una materia hiperregulada a nivel legal. Son los ayuntamientos los que tienen la responsabilidad para implantar su Esquema Nacional de Seguridad y no la policía local. Dicho esto, puede que la policía local deba responder de algunos casos de ciberdelitos (pensemos, por ejemplo, en un carterista que utilice métodos tecnológicos para el robo).