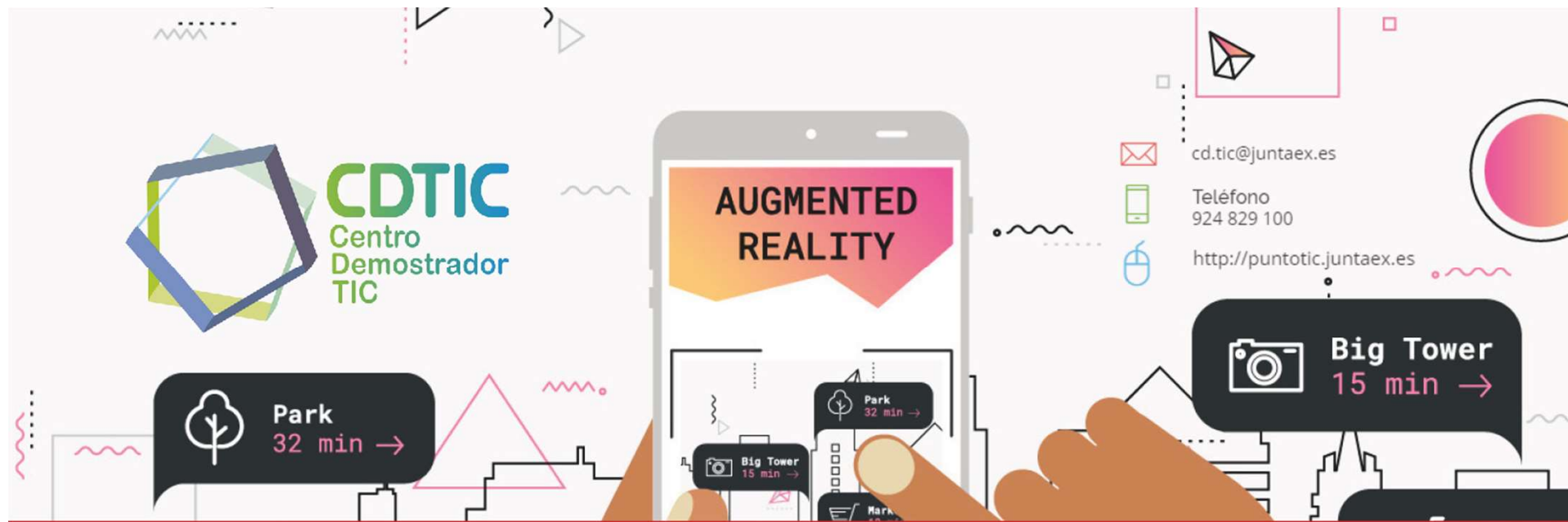




TURISMO INTELIGENTE, LA TECNOLOGÍA COMO MOTOR DEL CAMBIO PARA LOS DESTINOS TURÍSTICOS

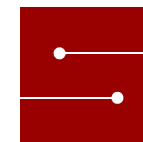
La Tecnología y la Resiliencia, claves Turismo inteligente en la era Post-Covid19

Enrique Martínez, Presidente SEGITTUR

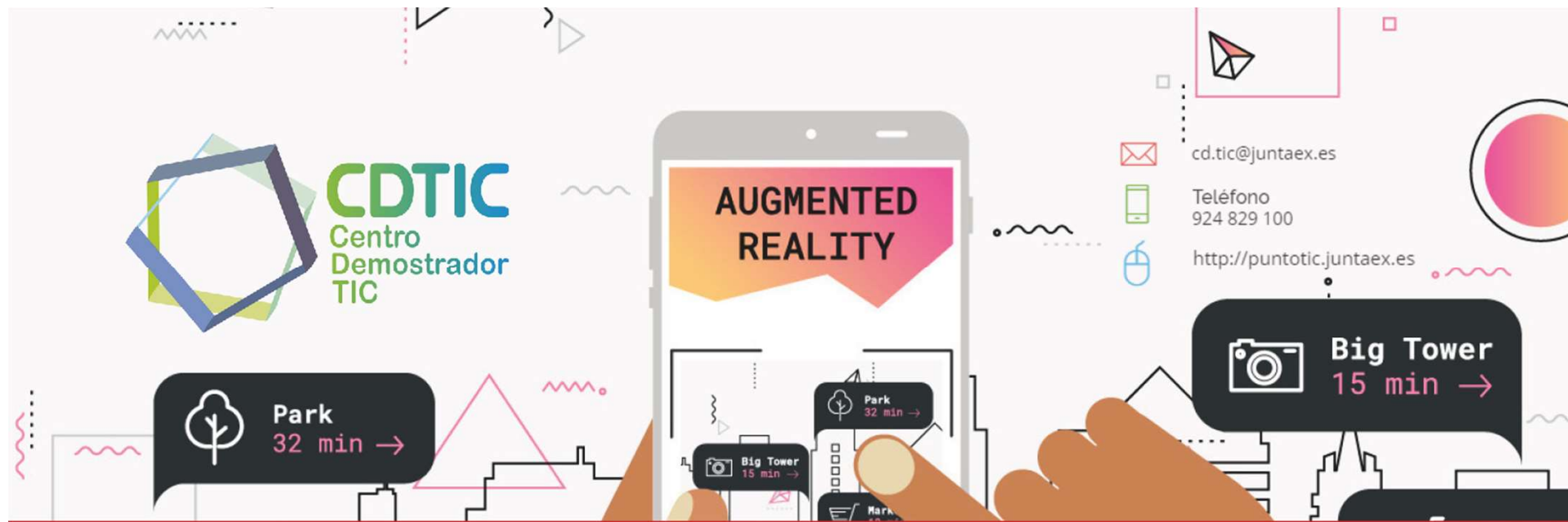


UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de Desarrollo Regional

JUNTA DE EXTREMADURA



SEGITTUR
turismo e innovación



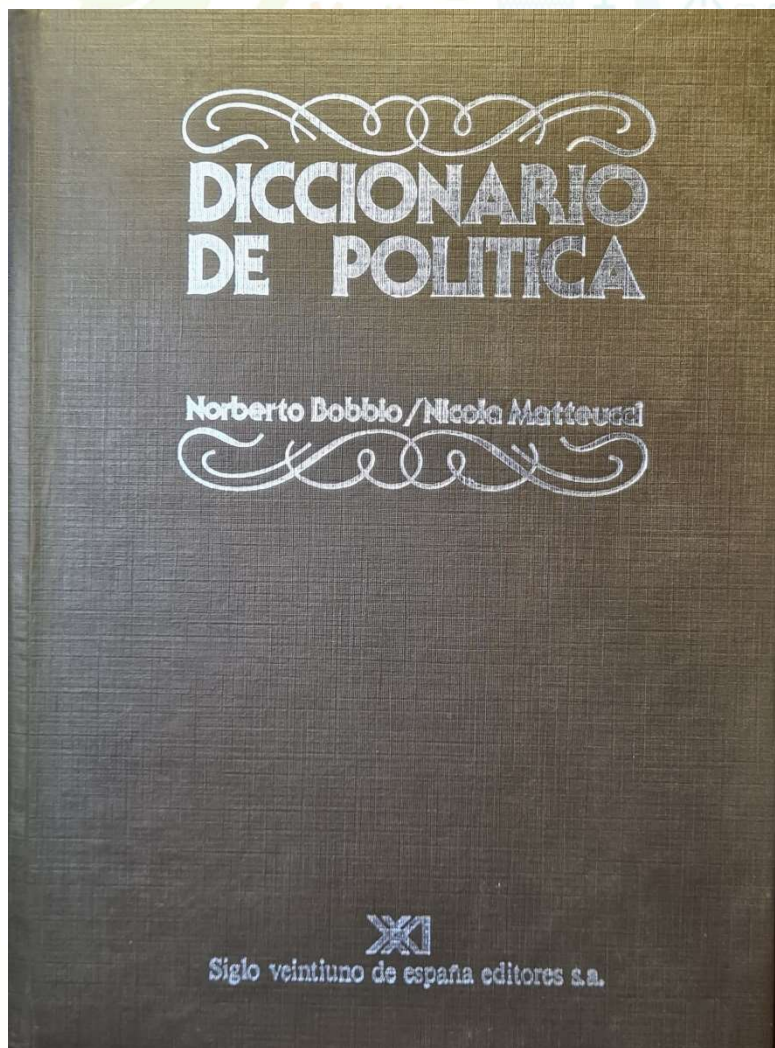
Destinos Turísticos Inteligentes

Un modelo adaptado para contribuir a la resiliencia de los destinos durante y después de la crisis sanitaria



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de Desarrollo Regional

JUNTA DE EXTREMADURA



De “república” a
“resistencia”

Resiliencia era un
término que **no aparecía**
(primera edición en italiano 1976, 1982 España)



“Es obvio que los hechos están seguros en manos del poder, pero lo que nos interesa señalar aquí es que el poder, por su propia naturaleza, jamás puede producir un sucedáneo de la segura estabilidad de la realidad objetiva, la cual, al ser pasado, ha entrado en una dimensión que está más allá de nuestro alcance. **Los hechos se afirman a sí mismos por su tozudez, y, de manera extraña, su fragilidad se combina con una gran resiliencia,** se trata de esa misma irreversibilidad que es el sello de toda acción humana” 1964-68

Los (bienes) comunes

¿Oportunidad o espejismo?

Joan Subirats
César Rendueles



Icaria ✿ Más Madera en profundidad



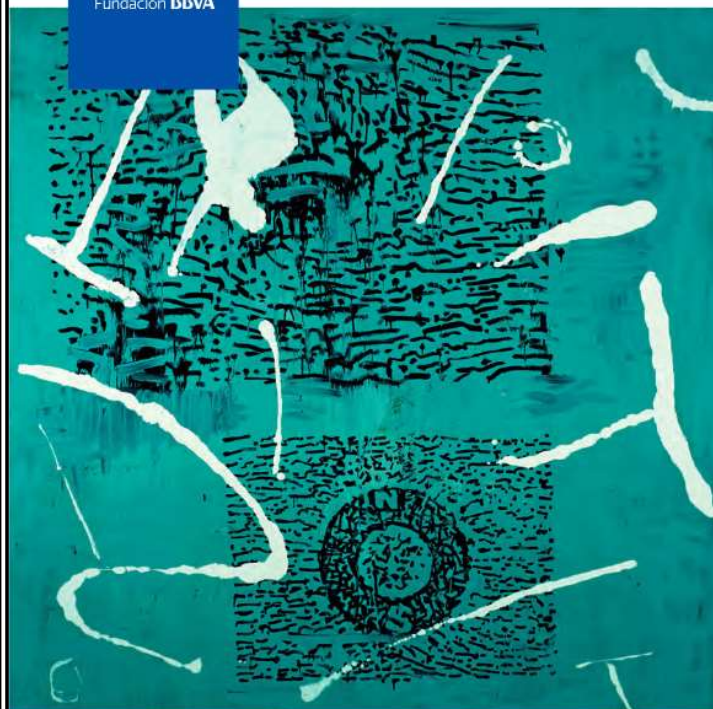
JUNTA DE EXTREMADURA

“El hecho de que le dieran el **premio Nobel de economía a Elinor Ostrom, en 2009**, siendo politóloga, no economista, tiene que ver con que buena parte de su trabajo quiere demostrar la **mejor calidad y resiliencia ambiental de los espacios y bienes gestionados de manera comunal**, en comparación con los gestionados desde la lógica mercantil o estatal”. 2016

LA COMPETITIVIDAD DE LAS REGIONES ESPAÑOLAS ANTE LA ECONOMÍA DEL CONOCIMIENTO

Ernest Reig Martínez (Dir.)

Fundación BBVA



Para caracterizar las distintas experiencias regionales, se hace uso del concepto de **resiliencia**, cuyo uso es cada vez más frecuente en la literatura sobre economía regional, y que **permite reflejar el grado de vulnerabilidad de una región ante el impacto de una crisis, así como su capacidad de recuperación en un plazo relativamente breve**. A continuación se lleva a cabo un análisis de la resiliencia regional frente a distintas fases del ciclo económico, partiendo de la experiencia acumulada desde los años setenta del siglo pasado, y se destacan los cambios en la estructura productiva de las comunidades autónomas que recientemente han tenido lugar.

Primera edición, marzo 2017



“Dennis Meadows, uno de los autores principales de LDC en 1972, se dirigió en Bucarest a los miembros del Club de Roma en octubre de 2012. En su alocución constataba”: estamos ya más allá de los límites (en situación de overshoot o extralimitación); el tipo de transiciones graduales y ordenadas que se hubieran podido emprender en los años setenta del siglo XX no resultan ya posibles en el siglo XXI; **no tiene sentido seguir fantaseando con el mítico desacoplamiento o el no menos mítico desarrollo sostenible. Frente a la noción de sustainability (central para el ecologismo que la creó, aunque luego se viese espantosamente desvirtuada, a partir sobre todo de la Cumbre de Río, en 1992), recomienda Meadows, hablemos de resilience: tenemos que tratar de ganar resiliencia para los tiempos durísimos que vienen...** Dicho de otra forma: abandonemos la ilusión de transiciones ordenadas y hagamos frente a la mucho más dura realidad de los colapsos que se avecinan.

Prólogo de JORGE RIECHMANN
Madrid, diciembre de 2013



Plan Estratégico

Ayudando a la gente. Juntos.

<https://www.fema.gov/media-library/assets/documents/160940>

METAS ESTRATÉGICAS

I. DESARROLLAR UNA CULTURA DE PREPARACIÓN



1.1 Incentivar las inversiones que reducen el riesgo, incluida la mitigación antes de los desastres, y reducir los costos de los desastres en todos los niveles



1.2 Cerrar la brecha del seguro



1.3 Ayudar a las personas a prepararse para los desastres



1.4 Aprender mejor de desastres anteriores, mejorar continuamente e innovar

OBJETIVOS

II. PREPARAR A LA NACIÓN ANTE DESASTRES CATASTRÓFICOS



2.1 Organizar la mejor fuerza laboral escalable y capacitada para el manejo de incidentes —Fuerza laboral “BEST” (Build/desarrollar, Empower/empoderar, Sustain/sostener y Train/capacitar)



2.2 Mejorar la coordinación intergubernamental a través de los equipos de integración de FEMA



2.3 Posicionar a FEMA y a toda la comunidad como las entidades a cargo del aporte de productos, equipos y personal que salvan y mantienen vidas de todas las fuentes disponibles



2.4 Mejorar las capacidades de continuidad y redundancia de las comunicaciones

III. REDUCIR LA COMPLEJIDAD DE FEMA



3.1 Agilizar las experiencias de sobrevivientes y beneficiarios



3.2 Perfeccionar el Marco Nacional de Recuperación ante Desastres



3.3 Desarrollar sistemas innovadores y procesos empresariales que permitan a los empleados de FEMA materializar la misión de la Agencia de manera rápida y efectiva

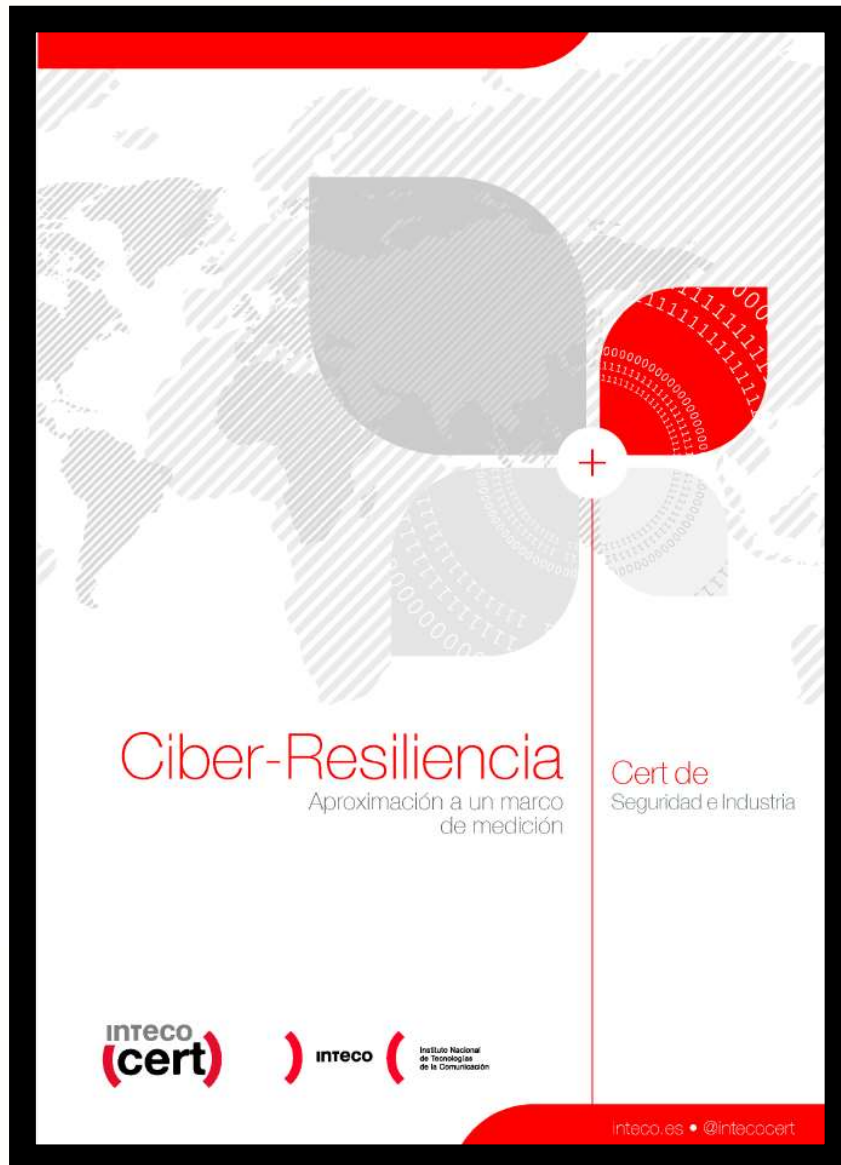


3.4 Fortalecer el manejo de subvenciones federales, aumentar la transparencia y mejorar el análisis de datos

Visión de FEMA:
Una Nación preparada y resiliente.



FEMA



<https://www.incibe.es/protege-tu-empresa/blog/ciberresiliencia-marco-medicion>

Las TIC hacen que las empresas estén sujetas a riesgos y amenazas cibernéticas

“La ciber-resiliencia, como capacidad para resistir, proteger y defender el uso del ciberespacio de los atacantes, es el instrumento necesario para afrontar este reto, y en su configuración se hace necesaria la definición y establecimiento de un marco de medición de indicadores dirigido a medir la capacidad de las organizaciones ante distintos ataques, amenazas o incidentes que puedan sufrir”

“anticiparse, resistir, recuperarse y evolucionar frente a las ciberamenazas”.

Cuando un sistema es capaz de soportar todo tipo de presiones sin cambiar su comportamiento, entonces es **robusto**.

Cuando un sistema no es capaz de soportar más presiones, pero puede integrar cambios para disminuirlas y puede seguir adelante, entonces es **ciber-resiliente**.

Fuente: MEDICIÓN **Bruce Schneier**

¿Cómo se consigue la ciber-resiliencia?



Estándares seguridad

TABLA COMPARATIVA

		Estándares							
		NIST-SP 800-30	Octave Allegro	ISO/IEC 27001	CRAMM	Magariñ / ENS	Sans	ISO 27032	ISO 27030
Comprender	Análisis de Riesgos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Preparar	Orientado a empresa y Pymes	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Contener	Orientado a IICC	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✓
Coordinar	Reporte de incidentes	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✓
Prevenir	Nuevas Amenazas	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✓
Rediseñar	Métricas	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✓

Ilustración 8 Carencias de los Estándares de Seguridad Analizados basándose en las componentes de la ciber-resiliencia

TABLA COMPARATIVA

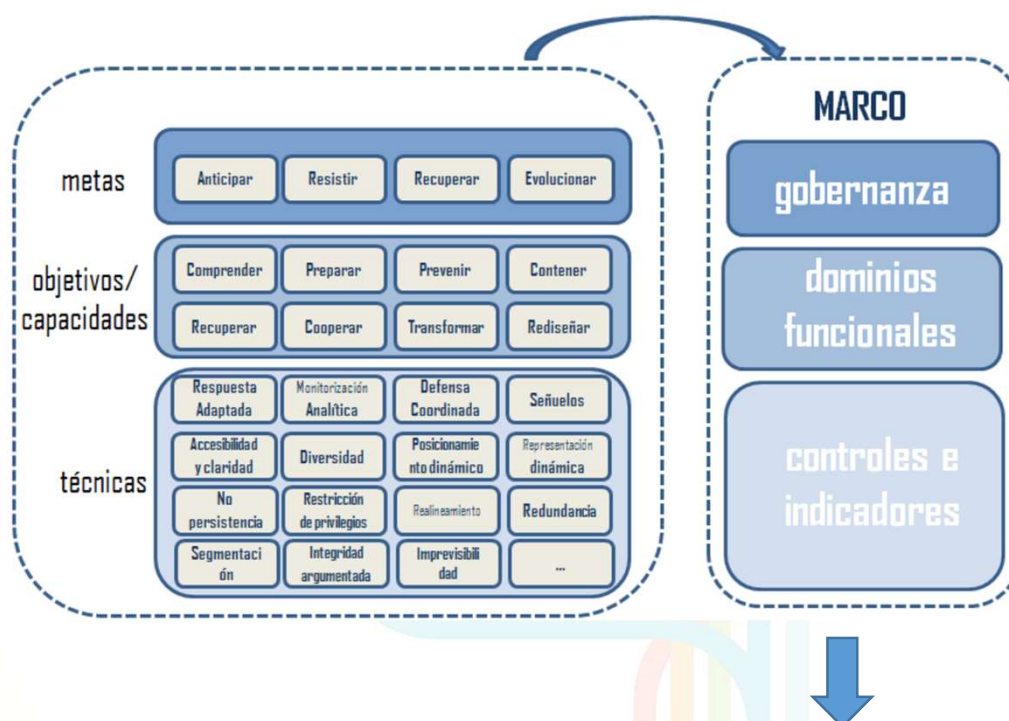
		Estándares de medición					
		NIST-SP 800-53	ISO/IEC 27004	CYSPA	CIS Security Metrics	ENISA	CCN-STIC 815
Coordinar	Gobernanza	✓	✓	✓	✗	✗	✓
Preparar	Orientado a empresa y Pymes	✓	✓	✓	✗	✓	✗
Contener	Orientado a IICC	✓	✓	✓	✗	✓	✗
Coordinar	Reporte de incidentes	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Prevenir	Nuevas Amenazas	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Rediseñar	Métricas	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Ilustración 10 Carencias de los Estándares de Medición Analizados basándose en las componentes de la ciber-resiliencia

Estándares medición

Iniciativa INTECO: Framework de indicadores

Propuestas para la construcción de un marco integral de indicadores



- Estas **metas de alto nivel**, conforman los principios generales en los que se **basará el marco de gobernanza**, que se materializarán en los distintos **dominios funcionales**.
- Los **objetivos o capacidades**, son un conjunto más concreto de **medidas orientadas a evaluar los resultados previstos**, que corresponde en el **marco de medición** propuesto con los **dominios funcionales**.
- Las **técnicas** son un conjunto de **medidas más específicas para alcanzar un conjunto de objetivos**.

EJEMPLO DE MODELADO 1: ATAQUE DDoS

SANS Institute: Las empresas experimentan una media de 4,5 incidentes DDoS al año y costosas interrupciones de servicio.²⁵



Datos de un ataque:
Tráfico Recibido: 1,7 GB por evento
Duración media: 8,7 horas
Interrupciones de servicio: 2,3 horas por suceso
Coste medio: 22.000\$

Objetivo	Medir la capacidad reactiva
Ámbito	Sedes físicas
Métrica	Tráfico crítico
Indicador	Porcentaje tráfico crítico
Umbral	Objetivo < 2%
Dominio	Detección
Método de cálculo	% sobre tráfico total
Muestra	Aleatoria / Muestra cada 60 segundos
Recogida y tratamiento información	Log bruto / Registro de análisis
Otros	Alerta al responsable

Diagnóstico y Plan de Acción de DTI (Metodología SETUR/SEGITTUR)

Base metodológica sólida y comparada



JUNTA DE EXTREMADURA

La metodología DTI se nutrió de requisitos procedentes de diversas recomendaciones y manuales de referencia, para recoger los más relevantes en materia de gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad



The European Tourism Indicator System

WORLD
ECONOMIC
FORUM



Una vez consolidada la metodología, las principales organizaciones internacionales la recogen como caso de éxito en sus publicaciones



- La **Organización Mundial del Turismo (OMT)** señala entre sus prioridades de actuación en los ámbitos de la innovación y transformación digital del turismo para los próximos años “impulsar los destinos turísticos inteligentes” (véase su vigente estrategia “Management Vision and Priorities” y la “Declaración de Nur-Sultán”).



- La **Comisión Europea** ha creado el programa “Capital Europea del Turismo Inteligente”, que reconoce buenas prácticas de destinos en materia de accesibilidad, sostenibilidad, digitalización y patrimonio cultural. Así mismo, la propia Comisión ha destacado, por segundo año consecutivo, en su publicación “Digital Government Factsheet 2019” el papel desarrollado por SEGITTUR y el proyecto de Destinos Turísticos Inteligentes como referencia de iniciativa pública a nivel europeo.



- La **Organización para la Cooperación y el Desarrollo (OECD)** en su último informe “OECD Tourism Trends and Policies 2018” incluye como buena práctica en materia de política turística la iniciativa de Destinos Turísticos Inteligentes de España, y menciona entre las mega tendencias que redefinirán el futuro del sector turístico los propios destinos turísticos inteligentes.



- El **World Travel & Tourism Council (WTTC)**, que agrupa a los principales actores del sector del viaje y el turismo a nivel mundial, reconoció el pasado marzo el liderazgo de España en política pública para la mejora de la competitividad turística por el proyecto de Destinos Turísticos Inteligentes, entregando al Ministerio de Industria, Comercio y Turismo el premio “WTTC Global Champion Award 2019” en la categoría de innovación y tecnología.



- El **Banco Interamericano de Desarrollo (IDB)**, dentro de su ámbito de actuación en la región americana, incorpora también en su “Marco Sectorial de Turismo”, entre sus líneas de acción a los Destinos Inteligentes para promover el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) e impulsar la innovación.

Diagnóstico y planificación de los destinos



JUNTA DE EXTREMADURA

Metodología de diagnóstico

- 5 ejes principales
- 20 ámbitos de evaluación
- 400 requisitos
- Ámbitos de competencia municipal
- Relaciones con ámbitos supramunicipales
- Sector privado
- Entorno del destino
- Principales recursos y productos turísticos



La metodología DTI está alineada con los ODS y contribuye a la consecución de prácticamente todos, con mayor incidencia en los destacados



Proyectos e implantación

Proyectos DTI desarrollados



JUNTA DE EXTREMADURA

ESPAÑA



Impacto, resiliencia y
adaptación de la metodología

Adaptación al contexto actual y respuesta ante la crisis

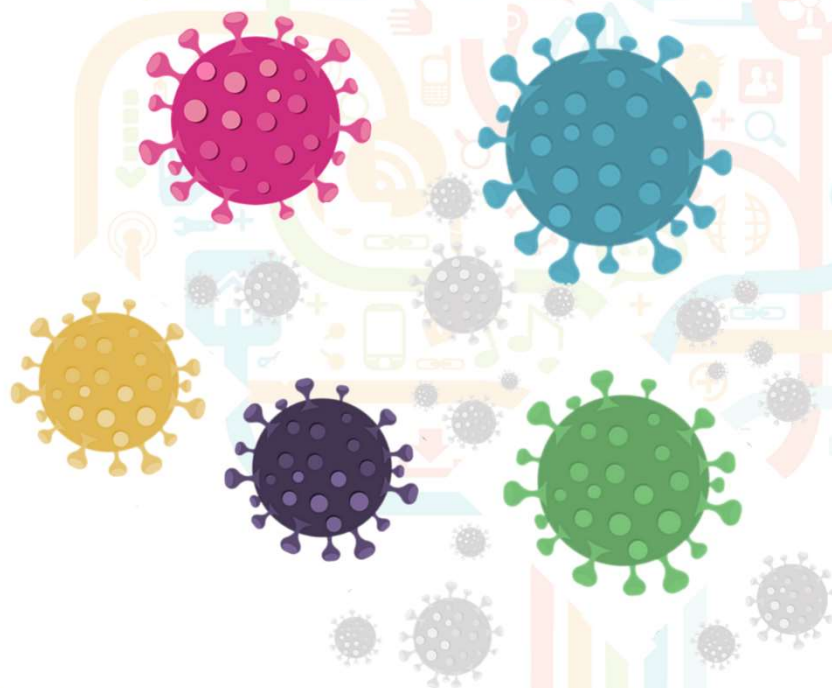


JUNTA DE EXTREMADURA

En el contexto actual el modelo se ha reforzado y adaptado rápidamente para poder dar respuesta a las necesidades más inmediatas que tienen los destinos turísticos para hacer frente a la reactivación de la actividad

Recomendaciones para la gestión de
la crisis sanitaria del COVID-19 en

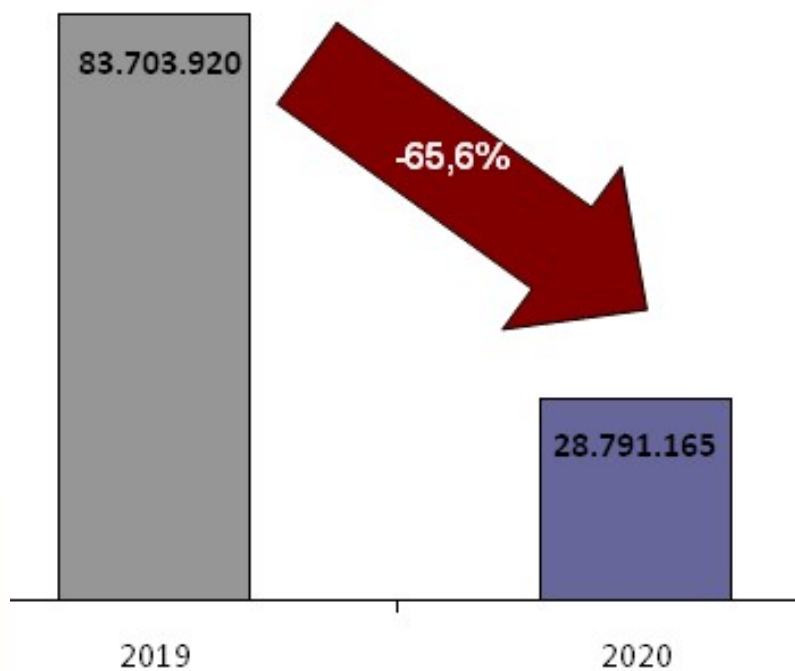
Destinos Turísticos Inteligentes



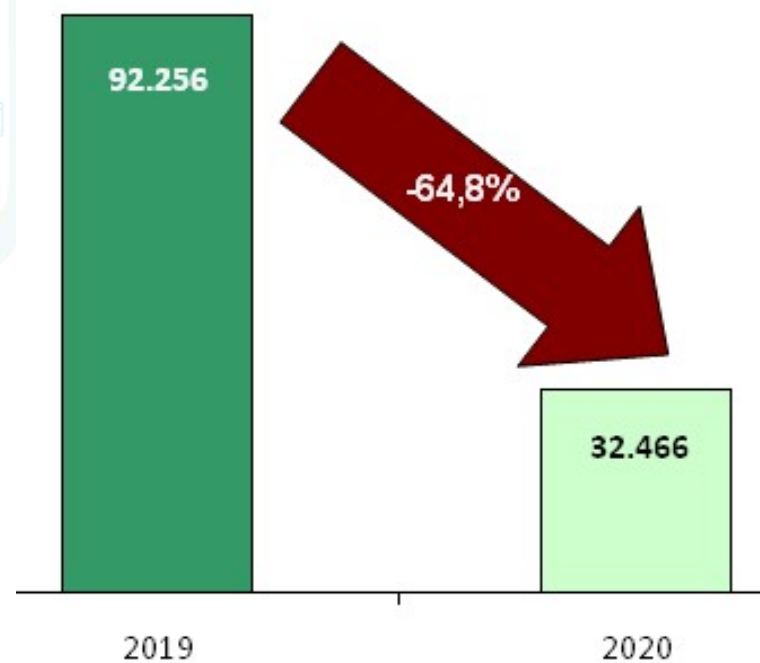
Impacto en el turismo internacional

Impacto estimado del COVID-19: llegadas de turistas internacionales en 2020 a España y gasto turístico realizado en millones de euros.

Turistas internacionales



Gasto total turistas internacionales



Fuente: SEGITTUR en base a datos de Frontur y Egatur del INE.

Impacto en el turismo interno



JUNTA DE EXTREMADURA

Impacto del COVID-19 en el turismo de los residentes con destino España (Turismo Interno).

	2019	2020 (1)	Var. %	Var.abs
Viajes	173.754.972	101.423.736	-41,6%	-72.331.236
Pernoctaciones	649.516.399	415.174.489	-36,1%	-234.341.910
Gasto en viajes (Mill. €)	32.014,0	16.317,5	-49,0%	-15.696,5
Excursiones	260.590.558	184.219.660	-29,3%	-76.370.898
Gasto en excursiones (Mill. €)	8.800,2	6.200,2	-29,5%	-2.600,0
Gasto total Turismo interno (Mill. €)	40.814,2	22.517,7	-44,8%	-18.296,5

Fuente: SEGITTUR en base a datos Encuesta de Turismo de los Residentes en España (ETR)



BOLETÍN COVID-19 – RED DTI

Noticias y propuestas del sector turístico ante la crisis sanitaria

Recopilación de información, noticias, legislación e iniciativas vinculadas al impacto y gestión de la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19 dirigida a los gestores y profesionales turísticos integrados en la Red DTI.

Red de Destinos Turísticos Inteligentes
06/05/2020



BOLETÍN COVID-19 – RED DTI

Noticias y propuestas del sector turístico ante la crisis sanitaria

Recopilación de información, noticias, legislación e iniciativas vinculadas al impacto y la gestión de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 dirigida a los gestores y profesionales turísticos integrados en la Red DTI.

Red de Destinos Turísticos Inteligentes
12/05/2020



JUNTA DE EXTREMADURA



BOLETÍN COVID-19 – RED DTI

Noticias y propuestas del sector turístico ante la crisis sanitaria

Recopilación de información, noticias, legislación e iniciativas vinculadas al impacto y la gestión de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 dirigida a los gestores y profesionales turísticos integrados en la Red DTI.

Red de Destinos Turísticos Inteligentes
15/04/2020



Boletín Iniciativas Turismo COVID 1915042020:

- Tequila: Informe negocios resilientes ante el COVID-19
- Palma: Centro de Coordinación Smart City Palma COVID-19
- Castelldefels: proyecto Hotel Salud

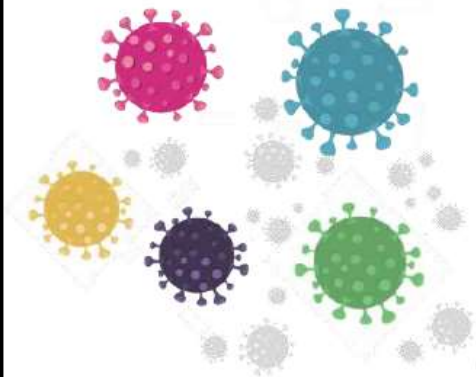
Boletín Iniciativas Turismo COVID 1906052020

- Benidorm: Turisme Comunitat Valenciana y la Conselleria de Innovación CV, se unen al piloto desarrollado por Benidorm Patti Recovery
- Diputación Ourense: Termalismo Solidario

Boletín Iniciativas Turismo COVID 1912052020

- Tequila: Tequila monitorea el COVID-19 desde su plataforma inteligente

Recomendaciones para la
gestión de la crisis sanitaria
del COVID-19 en
Destinos Turísticos Inteligentes



DAFO del sector turístico ante la crisis



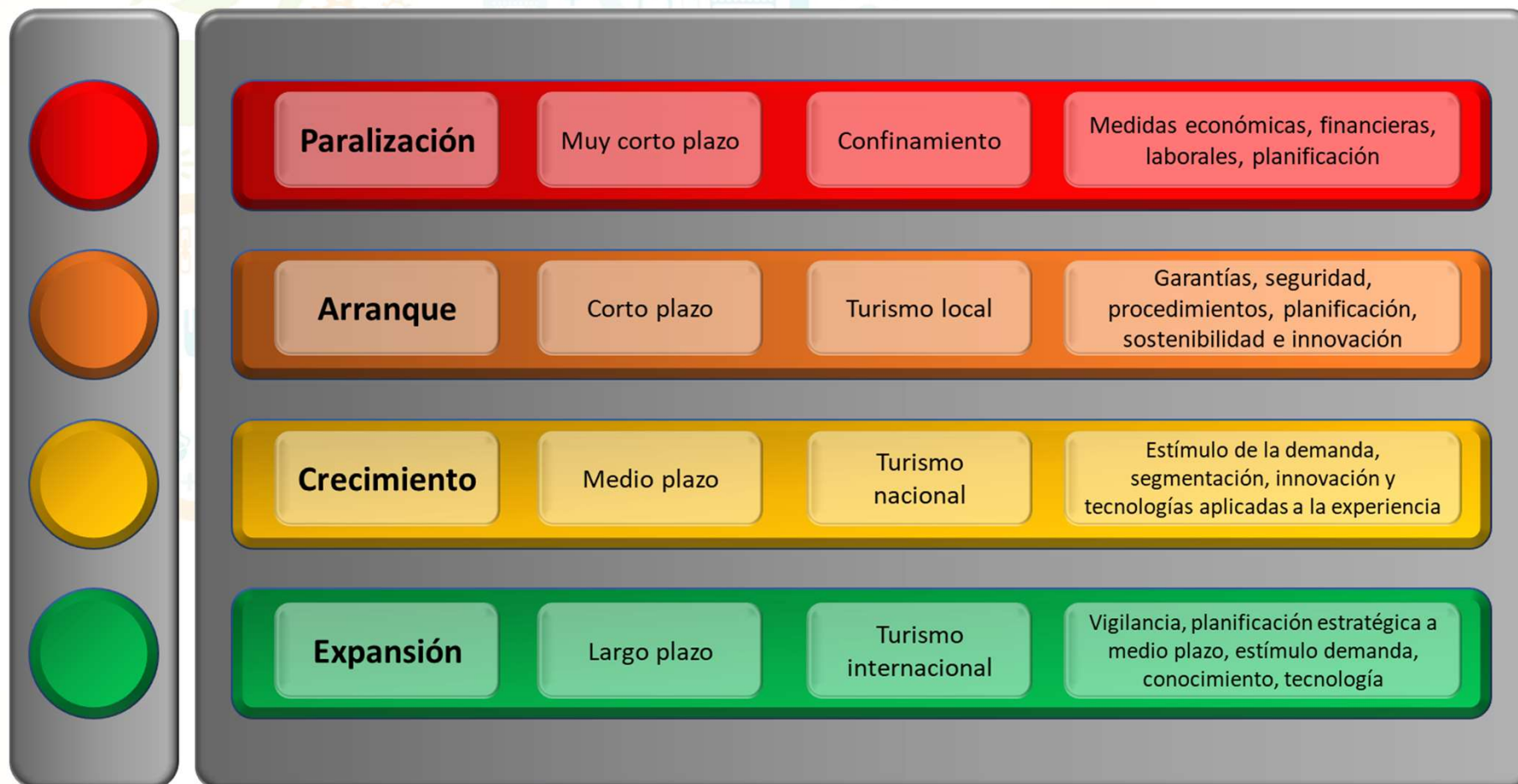
JUNTA DE EXTREMADURA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Importancia notable turismo interno. Posicionamiento como destino turístico de calidad. Excelencia en la gestión. Notable extensión de kilómetros de playas. Amplia oferta de destinos rurales y de naturaleza. Climatología estival que fomenta el turismo. Puesta en relieve de la metodología DTI y sus 5 ejes.	Fuerte dependencia peso del turismo receptor. Dependencia de conectividad aérea. Capacidad de aforo limitada en hostelería y alojamientos y asunción nuevas tareas (rentabilidad) Reducción del poder adquisitivo. Restricciones a la movilidad y distancia social (experiencia)
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Normas ICTE asumidas por el sector y liderando el debate en Europa. Demanda turística con elevada fidelidad al destino. Elevado grado de satisfacción del turista con el destino. Intención de viaje a España positiva en mercados • Elevada duración de la estancia. • Importancia del excursionismo.	CONFIANZA. • Evolución de la pandemia, posibles rebrotes del virus con la consiguiente vuelta a reducir movilidad. • Que no se produjera una suficiente información sobre las medidas tomadas en el destino en los protocolos de seguridad al turista.

Fases y escenarios temporales de reactivación

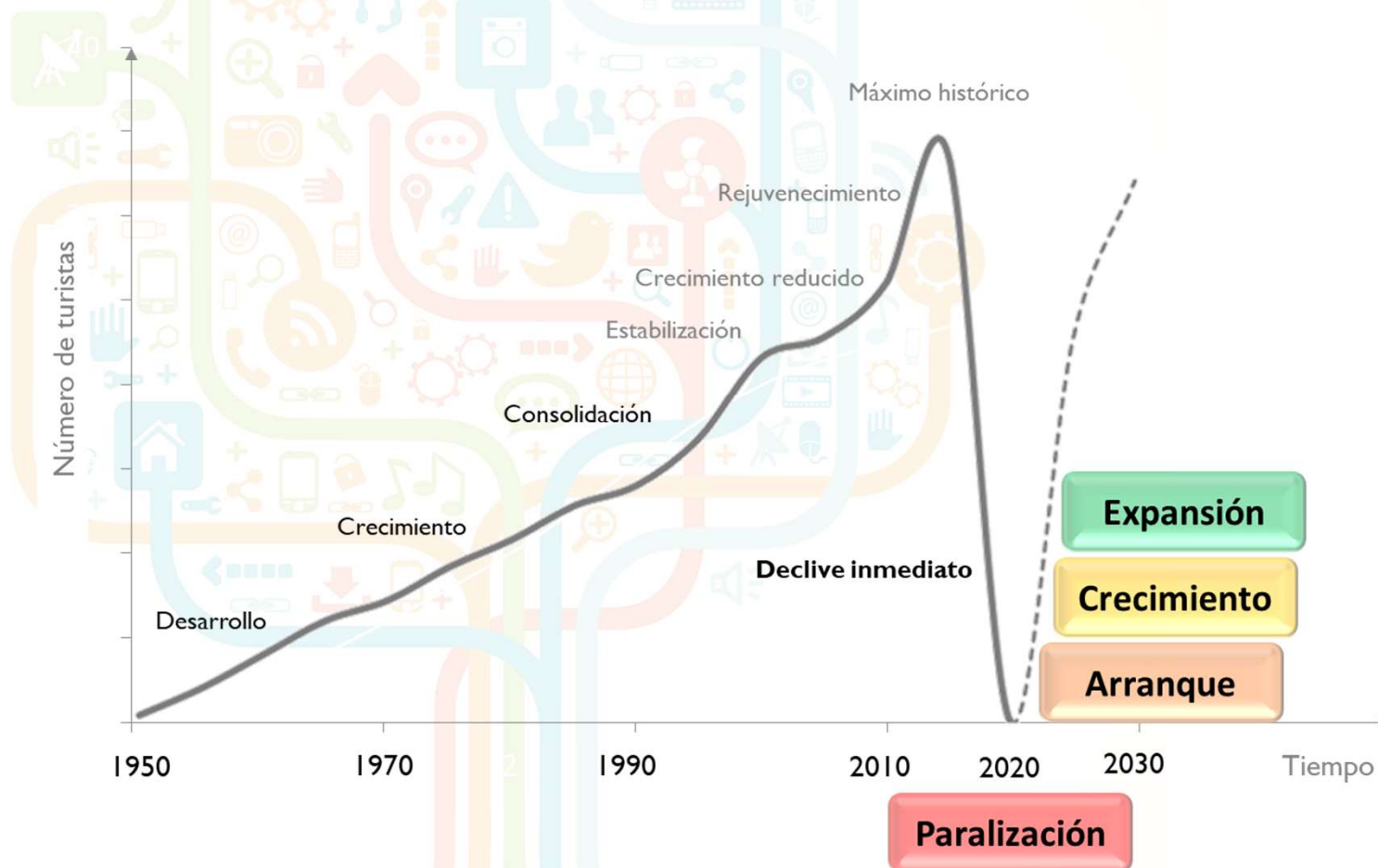


JUNTA DE EXTREMADURA



Fases y escenarios temporales de reactivación

CICLO DE VIDA DEL DESTINO TURÍSTICO ESPAÑA Y RECUPERACIÓN



Fuente: Adaptación del ciclo de vida de los destinos de *Butler* a la evolución de la demanda internacional en España

Medidas y escenarios temporales de reactivación



JUNTA DE EXTREMADURA



GOBERNANZA

- > Visión estratégica e implementación
- > Gestión eficiente
- > Gestión transparente, abierta y participativa
- > Gestión responsable y controlada



Medidas y escenarios temporales de reactivación



JUNTA DE EXTREMADURA



INNOVACIÓN

- > Procesos de gestión
- > Producto y servicios
- > Comercialización y marketing
- > Formación



Medidas y escenarios temporales de reactivación



JUNTA DE EXTREMADURA



TECNOLOGÍA

- > Tecnologías aplicadas a la gobernanza
- > Tecnologías aplicadas al marketing turístico
- > Infraestructuras tecnológicas del destino
- > Sistemas de conocimiento turístico



Medidas y escenarios temporales de reactivación



JUNTA DE EXTREMADURA



SOSTENIBILIDAD

- > Gestión de la sostenibilidad turística
- > Conservación patrimonio cultural
- > Conservación medioambiental
- > Desarrollo económico y social



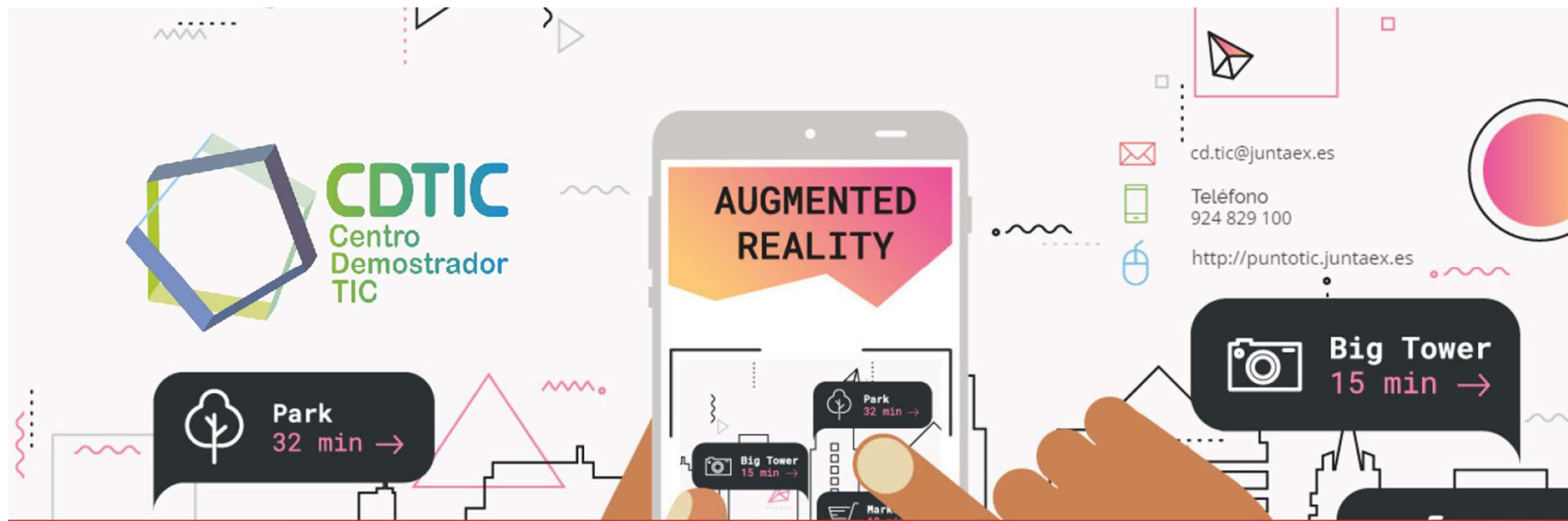
Medidas y escenarios temporales de reactivación



ACCESIBILIDAD

- > Marco normativo
- > Gestión de la accesibilidad
- > Implantación en el destino
- > Herramientas tecnológicas



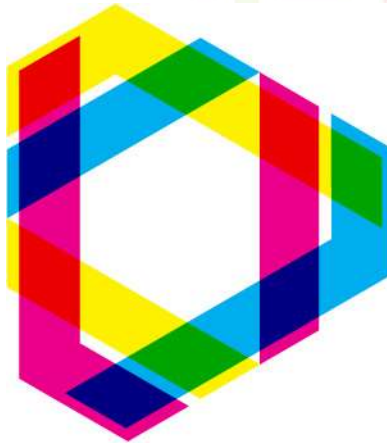


MUCHAS GRACIAS



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de Desarrollo Regional

JUNTA DE EXTREMADURA



Red DTI

Red de Destinos Turísticos Inteligentes

Objetivos generales de la Red de DTI

- Reforzar la perspectiva territorial en las políticas públicas en materia turística en España.
- Promover la conversión de los destinos turísticos españoles en destinos inteligentes y su adhesión a la Red.
- Fomentar la colaboración público-pública y público-privada en el desarrollo de productos, servicios y actuaciones de los Destinos Turísticos Inteligentes.
- Garantizar el liderazgo de España en políticas públicas en el fomento de la sostenibilidad y la gobernanza turísticas a nivel local.

Existen tres tipologías de miembros:

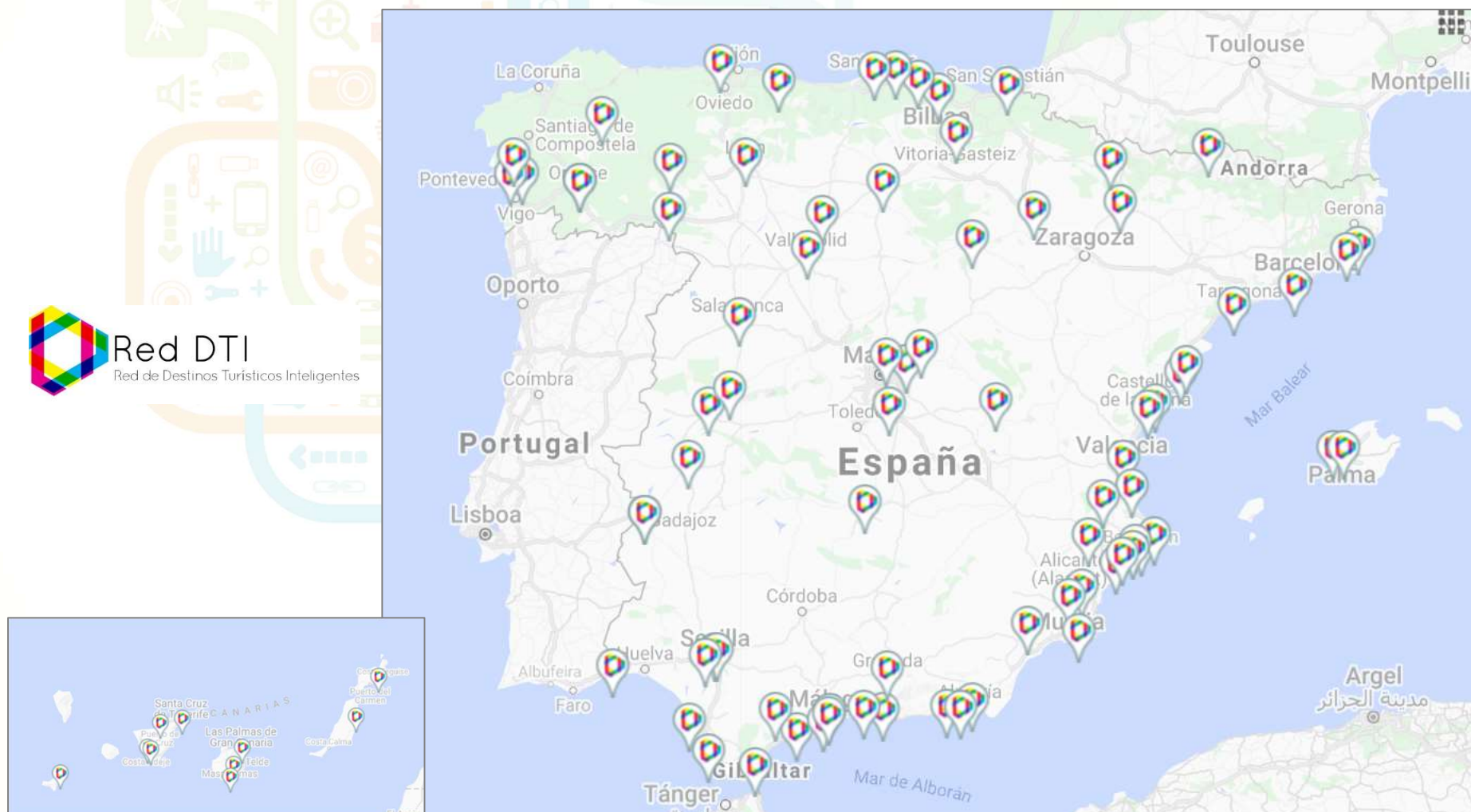
Miembros

Titulares: Destinos turísticos representados por entidades locales (Ayuntamientos, Diputaciones, Mancomunidades, Cabildos,...).

Institucionales: Administraciones públicas o alguno de sus entes, organismos o sociedades públicas; y asociaciones o federaciones privadas representantes de la industria.

Colaboradores: actores privados procedentes de la industria turística, proveedores de soluciones, suministradores de datos, operadoras, industria TIC, investigadores...

121 miembros adheridos entre destinos, instituciones y empresas



Intensificación del apoyo a miembros de la Red DTI

- Hashtag que nos ayuda a compartir información #TurismoCombateCOVID19
- Canal Red DTI COVID-19 en *Padlet*
- Boletín COVID19-Red DTI semanales con iniciativas y medidas de reactivación
- Informes de escucha activa en prensa digital y redes sociales en los mercados de Reino Unido, Italia, Alemania, Estados Unidos y Japón
- Informes de escucha activa en el mercado nacional
- Alineamiento con otros proyectos de la Secretaría de Estado de Turismo, como el SICTED
- Formación y capacitación a través del Programa Anfitriones.
- Buzón específico de sugerencias sobre posibles medidas y acciones a proponer al Gobierno para luchar contra los efectos negativos de la crisis del COVID19.
- Tutoriales de empresas y webinars para miembros de la Red, que han contado con más de 600 inscritos hasta la fecha y más de 1.700 visualizaciones