

**SEGITTUR**  
turismo e innovación

**DTI: GOBERNANZA PARA LA SEGURIDAD**

15 de marzo de 2021

**CÁMARA DE COMERCIO DE BALEARES**

Marco teórico



GOBERNANZA

## ¿QUÉ HACE BIEN Y QUÉ HACE MAL LA ADMINISTRACIÓN?

### BIEN.

- Objetivos claros. Sabemos qué hacer y está asumido socialmente.

### METODOLOGÍA DTI, MEDIR PARA

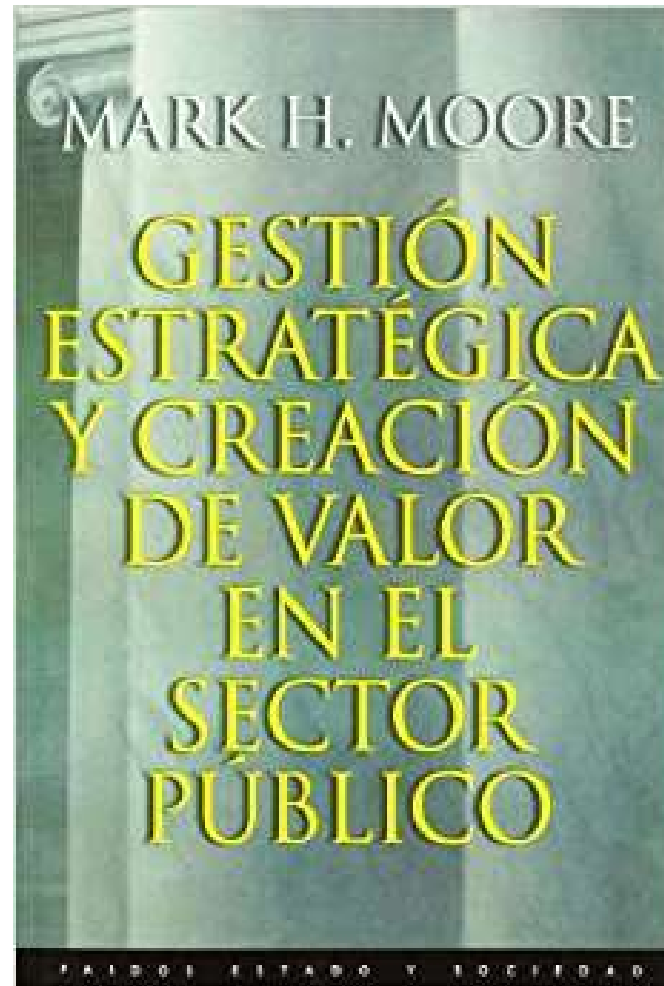
- ACTUAR / CAMBIAR
- CON UN DIAGNÓSTICO MÁS COMPLEJO
- UN PROBLEMA DE TODOS TRANVERSALIDAD
- PARA SEGUIR CAMBIANDO...





GOBERNANZA

# VALOR PÚBLICO



# POLÍTICA PÚBLICA Y VALOR PÚBLICO

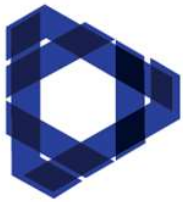
<b>DEFINICIÓN DEL VALOR</b>	<b>GESTIÓN POLÍTICA</b>	<b>GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN</b>
Cuál es la misión de la organización y cómo contribuirá a la resolución del problema público.	Obtener y definir mandatos claros, gozar de legitimidad, autorización, recursos y apoyo.	Controlar el entorno para desarrollar la gestión de forma efectiva, eficiente, equitativa.

<b>NO ES TENER UNA IDEA, HACE FALTA UNA GESTIÓN POLÍTICA (AGENDA)</b>	<b>HAY QUE TENER UNA ORGANIZACIÓN Y GESTIONARLA.</b>	<b>PARA LOGRARLO NO BASTA CON CUMPLIR LA LEY. ORIENTADO A VALOR</b>
No es identificar es resolver	Recursos operativos, coordinación, cooperación para entregar la solución.	Orientado al exterior, no a los procesos e indicadores internos.



## OBJETIVOS





GOBERNANZA



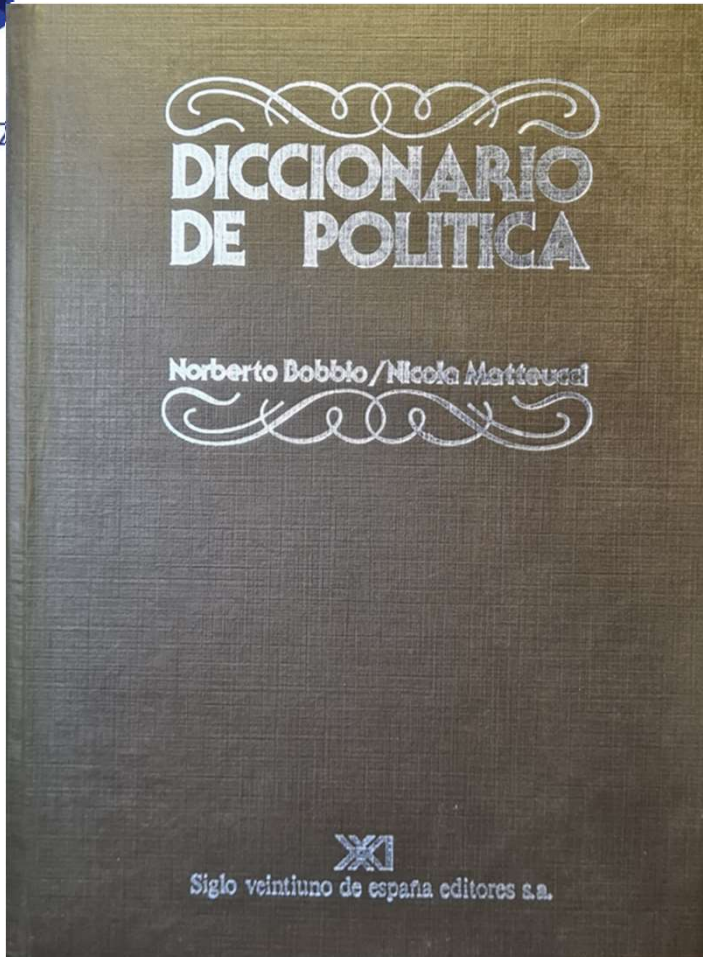
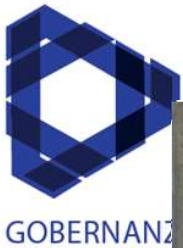
## **CAMBIAR – INNOVAR EXIGE INSTITUCIONES.**

- **“INNOVACIÓN DE PRODUCTO” Y/O USUARIOS.**
- **“INNOVACIÓN DE PROCESOS” (TECNOLOGÍA, CAMBIOS ORGANIZATIVOS, MODELOS DE GESTIÓN)**
- **“INNOVACIÓN AUXILIAR” AFECTA A LAS RELACIONES CON OTRAS ORGANIZACIONES.**
- **FLEXIBILIDAD Y “AUTONOMÍA” DEL DIRECTIVO PÚBLICO INCREMENTANDO LA RENDICIÓN DE CUENTAS Y LA TRANSPARENCIA.**

Innovación en gobernanza: entornos colaborativos y liderazgos relacionales. F Longo - EKONOMIAZ. Revista vasca de Economía,

RESILIENCIA





De “república” a  
“resistencia”

**Resiliencia** era  
un término que  
**no aparecía**

(primera edición en italiano 1976, 1982  
España)



GOBERNANZA



Primera edición, marzo 2017

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.

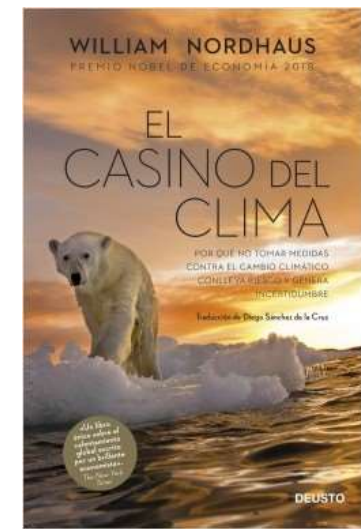
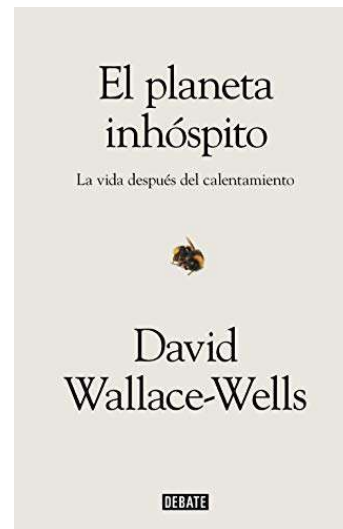
# LOS LÍMITES DEL CRECIMIENTO

1972

Donella H. Meadows  
Dennis L. Meadows  
Jørgen Randers  
William W. Behre

Donella Meadows  
Jørgen Randers  
Dennis Meadows  
Los límites del crecimiento  
30 años después

“Por más que el sistema institucional multilateral surgido de aquel conflicto haya propiciado, primero, los Objetivos del Milenio y, después, los actuales Objetivos de Desarrollo Sostenible. Sin que se haya atrevido a contrastar previamente si el cumplimiento de estos últimos es viable con los recursos limitados del planeta azul y de las expectativas vitales del número creciente de sus pobladores.”



“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 resiliencia: 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



GOBERNANZA

“La resiliencia es “la capacidad de un sistema para absorber perturbaciones y reorganizarse mientras experimenta cambios, a fin de mantener esencialmente la misma función, estructura, identidad y retroalimentación (Walker 2004)....

La sostenibilidad es un leitmotiv, cuya promesa de corregir todos los problemas ambientales no deja de ser una idea esquiva pues elude cómo alcanzar y reconocer objetivos prácticos, se limita a la conservación y preservación de los recursos y pierde operatividad por centrar su atención en el equilibrio y no en comprender el cambio (Bryant & Parnwell 1996...)

La capacidad de adaptación puede verse como un intercambio complementario esencial en el proceso de crear, probar y mantener oportunidades (Holling, 2001)... Es decir se requiere un enfoque más flexible , como la resiliencia, con la finalidad de manejar desastres naturales, reducir vulnerabilidades, fortalecer el capital social y mejorar las condiciones de vida, además de incentivar procesos de planificación con capacidad comunitaria, como el turismo comunitario (Lew, Ng. Ni & Wu, 2016)”

COMUNIDAD CON VOCACIÓN TURÍSTICA: UNA VISIÓN DESDE LOS SISTEMAS SOCIO-ECOLÓGICOS Y LA RESILIENCIA “

**DAVID CHONTASI MORALES.** Universidad Central del Ecuador y Universidad de Alicante





















**DANIELA PILAR ORTEGA VASCONEZ.** Universidad Tecnológica Israel e Instituto Tecnológico Internacional.

<https://eutm.es/grantour/index.php/grantour/article/view/152/70>

Gobernanza seguridad en DTI



GOB

 Balnearios UNE 0066-1	 Hoteles y apartamentos turísticos UNE 0066-2	 Agencias de viajes UNE 0066-3	 Campings y ciudades vacacionales UNE 0066-4
 Servicios de restauración UNE 0066-5	 Alojamientos rurales UNE 0066-6	 Campos de golf UNE 0066-7	 Guías de turismo UNE 0066-8
 Museos y sitios patrimoniales UNE 0066-9	 Oficinas de información turística UNE 0066-10	 Albergues/hostels UNE 0066-11	 Turismo activo y ecoturismo UNE 0066-12
 Visitas a bodegas y otras organizaciones industriales, lugares naturales, culturales e históricos UNE 0066-13	 Ocio nocturno UNE 0066-14	 Instalaciones náutico-deportivas y actividades náuticas UNE 0066-15	 Espacios naturales protegidos UNE 0066-16
 Empresas de autocares turísticos, rent a car, transporte por cable y transporte turístico acuático UNE 0066-17	 Parques de atracciones y de ocio UNE 0066-18	 Turismo MICE UNE 0066-19	 Playas UNE 0066-20

**UNE**  
Normalización Española

Especificación UNE  
**0066-20**  
Junio 2020

## Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2

### Parte 20: Playas

#### Directrices y recomendaciones

Esta especificación ha sido elaborada por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE)



<https://www.une.org/especificaciones>



GOBERNANZA

## Enorme diversidad de playas

- Urbana
- Parque Natural.

**No hay una solución y menos aún tecnológica.**

## Índice

Prólogo de D. Miguel Mirones, Presidente del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) .....	4
<b>0</b> <b>Introducción</b> .....	<b>5</b>
<b>1</b> <b>Objeto y campo de aplicación</b> .....	<b>6</b>
<b>2</b> <b>Normas para consulta</b> .....	<b>7</b>
<b>3</b> <b>Términos y definiciones</b> .....	<b>7</b>
<b>4</b> <b>Requisitos para la gestión del riesgo</b> .....	<b>8</b>
4.1 <b>Requisitos generales</b> .....	<b>8</b>
4.2 <b>Comité de seguridad y salud/gestión</b> .....	<b>8</b>
4.3 <b>Recursos materiales</b> .....	<b>10</b>
4.4 <b>Medidas generales para la playa</b> .....	<b>10</b>
4.5 <b>Medidas para la protección del personal</b> .....	<b>11</b>
4.6 <b>Medidas informativas</b> .....	<b>13</b>
<b>5</b> <b>Servicios y equipamientos</b> .....	<b>13</b>
5.1 <b>Capacidad de la playa</b> .....	<b>13</b>
5.2 <b>Accesos</b> .....	<b>14</b>
5.3 <b>Seguridad, salvamento y primeros auxilios</b> .....	<b>15</b>
5.4 <b>Accesibilidad</b> .....	<b>15</b>
5.5 <b>Área de juegos infantiles, actividades deportivas y otras zonas de   esparcimiento</b> .....	<b>15</b>
5.6 <b>Servicios higiénico-sanitarios y taquillas</b> .....	<b>15</b>
5.7 <b>Actividades comerciales</b> .....	<b>16</b>
<b>6</b> <b>Gestión de residuos, limpieza y desinfección</b> .....	<b>17</b>
6.1 <b>Gestión de residuos</b> .....	<b>17</b>
6.2 <b>Plan de limpieza y desinfección</b> .....	<b>17</b>
<b>7</b> <b>Bibliografía</b> .....	<b>18</b>
<b>Anexo A (Informativo)</b> <b>Recomendaciones de la OMS para el lavado de   manos</b> .....	<b>20</b>
<b>Anexo B (Informativo)</b> <b>Uso adecuado de EPI: Mascarilla</b> .....	<b>21</b>
<b>Anexo C (Informativo)</b> <b>Uso adecuado de EPI: Guantes</b> .....	<b>23</b>
<b>Anexo D (Informativo)</b> <b>Modo de actuación en caso de personal infectado o   de riesgo</b> .....	<b>24</b>
<b>Anexo E (Informativo)</b> <b>Distancias de seguridad</b> .....	<b>25</b>





GOBERNANZA

- **PRINCIPAL FOCO DE ATENCIÓN** GESTIONAR LOS ACCESOS, NO REBASAR EL AFORO, ORDENAR LA MOVILIDAD DENTRO DE LA PLAYA Y, EN OCASIONES, PARCELARLAS.
  
- **LOS TRES ELEMENTOS ESENCIALES.**
  - INFORMACIÓN.
  - RESPONSABILIDAD.
  - TECNOLOGÍA.
    - No existe una solución sino soluciones adaptadas a cada realidad.
    - Muchas de las tecnologías no son desplegables sin:
      - un **trabajo previo**, wifi o cámaras exigen infraestructuras preexistentes.
      - un **análisis legal** minucioso: protección de datos, posibilidad de volar o no drones, etc.
      - **Identificar qué da cada tecnología.**
        - Wifi, permite conteos, mapas de calor, sistemas de alarma.
        - Cámaras, también permiten contar
        - Drones.
        - Aplicaciones móviles para reservar sitio en la playa, etc.



GOBERNANZA

- **Todas la tecnologías deben tener una estructura de soporte**, no aportan nada en bruto (CRM).
- **Comparar y combinar tecnologías.**
  - Las cámaras o Wifi dicen... la aplicación reservas dice...
- **1.- Parcelas**
  - Fácil en las zonas de hamacas.
  - Roturando en la arena con el tractor (exige una playa con un tipo de arena específico)
  - Con separación de estacas,
  - Con separaciones más suaves, redes, cuerdas sin alma...

## 2. - Gestión de accesos

- Calcular bien el aforo, no solo con la norma, sino con la realidad (playas grandes el aforo real es el próximo al mar)
- Por internet (aplicaciones de hora, de gestión de espectáculos....)
- Presencial, a pie de playa3.-

**Personas distintas con necesidades distintas**

## ○ 3.- Clientes. Ciudadanos

- Familias
- Grupos
- Población vulnerable.
- Nacionales o extranjeros, idiomas

## ○ 4.- Gestores.

- Es una situación nueva y problemática, **profesionalidad** para superar situaciones de tensión. Sobre todo en primera línea de servicio.
- **Orientado a la toma de decisiones**, tener un cuadro de mando con los datos que deseas visualizar.
- **Oportunidad** datos muy ricos que te permiten redefinir tu marketing, ahora tienes datos que antes solo tenían algunas empresas privadas.



GOBERNA

- TODO DEPENDE DE LAS PERSONAS, DE LA CIUDADANÍA EN EL SENTIDO POLÍTICO DEL TÉRMINO, DE LOS VALORES QUE COMPARTIMOS, DEL CIVISMO, DE LA RESPONSABILIDAD.
- TODA POLÍTICA PÚBLICA ASPIRA A MODULAR, CAMBIAR O PROMOVER UN TIPO DE COMPORTAMIENTOS, NO UNA TECNOLOGÍA.



GOBERNANZA



Especificación UNE  
**0066-9**  
Mayo 2020

Medidas para la reducción del contagio por el  
coronavirus SARS-CoV-2

Parte 9: Museos y sitios patrimoniales

Directrices y recomendaciones

Esta especificación ha sido elaborada por el Instituto  
para la Calidad Turística Española (ICTE).





GOBERNANZA

- **Proteger patrimonio.**
  - “restauraciones” y “desinfecciones”
- **Proteger trabajadores.**
- **Proteger visitantes.**
- **CONSECUENCIAS**
  - Rediseño de procesos.
  - Reasignaciones usos de espacios.
  - Limitaciones de aforo.
  - Nuevo modelo de negocio
    - Visitas “personalizadas”
    - Digitalización colecciones.
- **¿Y LA TECNOLOGÍA? SÍ, PERO NO.**



GOBERNANZA

## Ref: 15531

### Subject: Response to request for European standardisation deliverable – tourism health protocols

CEN – European Committee for Standardization  
CENELEC – European Committee for Electrotechnical Standardization



The Director General

Ms Kerstin JORNA  
Director General  
European Commission  
Directorate-General for Internal  
Market, Industry, Entrepreneurship  
and SMEs  
B-1049 BRUSSELS

Brussels, 9 March 2021

Ref: 15531  
Subject: Response to request for European standardisation deliverable  
– tourism health protocols

Dear Ms Jorna, *Dear Kerstin*

Referring to your letter dated 10 January 2021, in which you requested CEN and CENELEC to develop a European standardisation deliverable for COVID-19 health and safety protocols for tourism establishments and services, I am pleased to inform you that the CEN members have agreed on the urgency and importance to support the European tourism industry. As shown throughout our efforts in 2020, CEN and CENELEC are committed to support, through standardization, the recovery of the 14 ecosystems of the EU Recovery Plan.

CEN will proceed with the adoption of the ISO/PAS 5643 'Tourism and related services – Measures to reduce the spread of Covid-19 in the tourism industry' as a European deliverable (CEN/CWA 5643-1). In parallel, specific European needs such as a visual identity will be covered by a second deliverable (CEN/CWA 5643-2), which will complement the first one and will be offered as a package.

The work on CWA 5643-2 already kicked off in February 2021, with the support of the UNE Secretariat. This parallel approach allows us to be consistent towards our Vienna Agreement principles with ISO and also enable our stakeholders to address explicit European specificities. Both documents will be delivered at the latest, by mid-May 2021.

Furthermore, the CEN/CA will decide on 25 March 2021 the application of CEN commercial policy rules for both deliverables and consider any specific issues regarding the copyright associated to visual identity aspects.

For our standardization work to be successfully taken up at the European level, we need to ensure that the European tourism industry is involved in and contributes to the development of the CEN Workshop Agreements. In this context, I welcome your support through the Tourism Advisory Committee to engage the relevant stakeholders to ensure representation and contribution to this work. This will be essential to benefit from the value

that European standardization can bring to speed-up, in a harmonised way, the next recovery phase. Once the deliverables will be made available, my team will contact your services to issue a joint PR and common social media campaign in order to offer the widest possible exposure to this important work.

I take this opportunity to thank you for the continued trust you and the European Commission place in CEN and CENELEC and European standardization.

Yours sincerely,

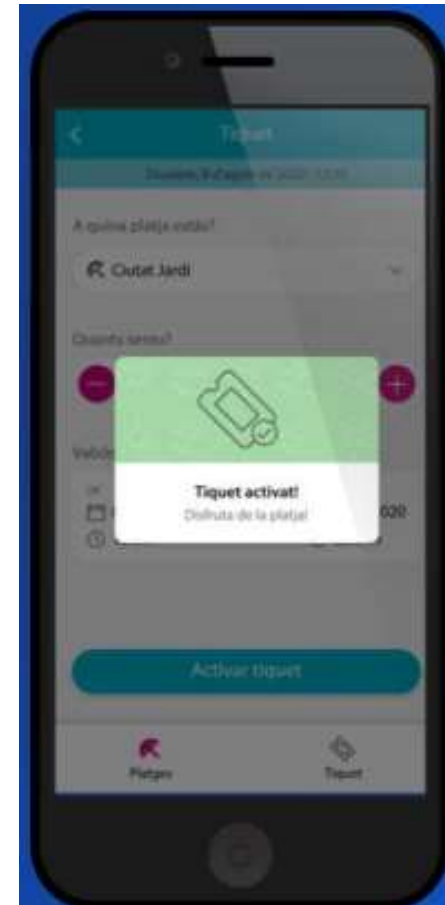
  
Elena Santiago Cid

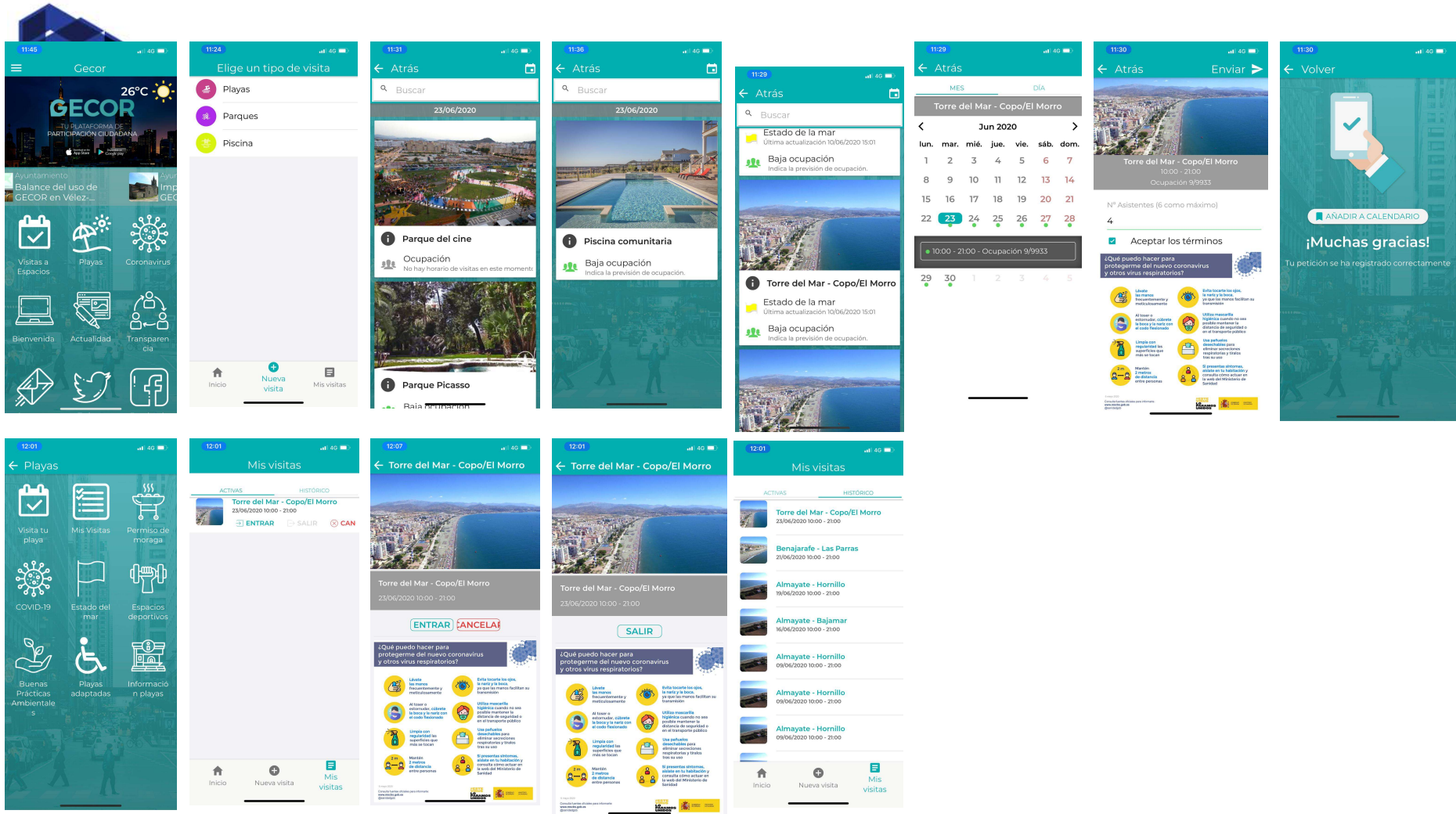
c.c. Mr Javier Garcia Diaz, Director General, UNE, Spain.  
Mr Olivier Peyrat, Director General, ANFOR, France.  
Mr Ruggero Tansì, Director General, UNI, Italy.  
Mr Igor Bozicevic, Director General, HZN, Croatia.  
Ing. Francis Farrugia, Director General, MCCA, Malta.  
Mr Nikolaos Kalakos, Managing Director, ELDT, Greece.

**UNE – ICTE**  
**LIDERANDO EL PROCESO DE**  
**NORMALIZACIÓN TURISMO**  
**SEGURO.**



GOBERNANZA









GOBERNANZA





GOBERNANZA

© INTELIGENCIATURISTICA SL/2020



# RETOS



\* [Generar zonas seguras, certificaciones que recuperen la confianza, medidas para la gestión de visitantes]

\*\* [Análisis de destinos competidores mediante vigilancia e inteligencia competitiva, Tendencias en los mercados emisores, Acciones de comunicación, promoción y reputación marca BENIDORM]

\*\*\* [Implicar a todos los colectivos afectados, redes]



**PLAN DE ACCIÓN**

GOBERNANZA

**ACCIONES VERTICALES**

**I.- Redefinir Ente Gestor DTI**

- **Incorporar Seguridad, emergencia Sanidad, Bienestar Social**

**II.- Creación Grupos de Trabajo/ Comités**

- **Perspectiva de Seguridad, Emergencia y Sanidad**
- **Perspectiva social**
- **Perspectiva Tejido productivo/ economía local**
- **Perspectiva promoción, conectividad (transporte)**

**III.- Redirigir el Plan Director DTI**

- **Dar respuesta al estado excepcional**

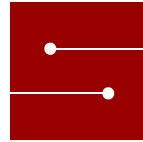
**ACCIONES TRANSVERSALES**

**IV. Colaboración Público Privada e Interinstitucional**

**V. Innovación, Digitalización, Estandarización**

**Vi. Nueva Gobernanza- Ejes del DTI**





**SEGITTUR**  
turismo e innovación

**MUCHAS GRACIAS**