

Guía de soluciones en playas y zonas de baño de destinos turísticos de la Red DTI en el contexto del COVID-19



Índice de contenidos

| | |
|------------------------------------------|-----------|
| Prólogo | 3 |
| La calidad en el sector turístico | 5 |
| Introducción | 7 |
| Resumen de actuaciones | 10 |
| Gestión de aforos | 11 |
| Delimitación de accesos | 12 |
| Parcelación de playas | 13 |
| Sistema de reservas | 14 |
| Sensores para conteo de personas | 15 |
| Cámaras con inteligencia artificial | 16 |
| Drones | 17 |
| App Playas Seguras | 18 |
| App Social Guardian | 19 |
| Plataforma de gestión de datos | 20 |
| Información al turista | 21 |
| Semántica Covid-19 | 22 |
| Códigos QR | 23 |
| Comunicación digital | 24 |
| Educadores ambientales | 25 |
| Seguridad Sanitaria | 26 |
| Sellos de calidad turística | 27 |
| Taquillas de desinfección | 28 |
| Dispensadores de gel hidroalcohólico | 29 |
| Dispensadores de mascarillas | 30 |

Prólogo



Fernando Valdés
Secretario de Estado de Turismo

La Covid-19 ha elevado la seguridad sanitaria al podio de los principales reclamos turísticos de un destino. En estos tiempos de pandemia, la mejor campaña de promoción consiste en mantener el virus a raya. Aún con el proceso de vacunación en marcha y avanzando al ritmo previsto en España, el binomio seguridad y turismo nos acompañará algún tiempo más. En un país líder en competitividad turística como es España –así lo viene ratificando desde 2015 el World Economic Forum– la adaptación del sector a los requisitos higiénico-sanitarios que la situación pandémica requería se acometió el año pasado en tiempo récord. Después de uno de los confinamientos más duros de Europa, nuestros destinos llegaron al verano de 2020 preparados para ofrecer una experiencia de turismo seguro al visitante. Esta adecuación a los tiempos de pandemia alcanzó un alto nivel de sofisticación en los sistemas implantados en varios miembros de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes para controlar los aforos en las playas y garantizar el mantenimiento de la distancia interpersonal recomendada para prevenir contagios incluso en espacios abiertos. Drones, cámaras con inteligencia artificial, sensores, Apps y códigos QR se convirtieron de un día para otro en artículos tan imprescindibles para disfrutar del sol y la playa como la sombrilla o la crema protectora.

España volvió a dar un ejemplo al mundo del porqué de su liderazgo turístico. Es de justicia que no nos detengamos únicamente en el final del proceso. La seguridad de nuestras playas fue posible por la desinteresada movilización de un sinnúmero de profesionales

Prólogo

que contribuyeron a redactar las guías con los requisitos necesarios para garantizar la seguridad; igual de decisiva resultó la rápida actuación del Ministerio de Sanidad que, en un tiempo récord, validó las guías. Sin olvidar el trabajo de alcaldes, alcaldesas y profesionales turísticos a la hora de implantar esas medidas. O el trabajo de quienes informaban y ayudaban a los bañistas a disfrutar de sus momentos de ocio. Ahora bien, nada fue tan relevante para la exitosa incorporación de estas iniciativas como el compromiso cívico de la ciudadanía con las nuevas formas de acceso o el respeto a las distancias de seguridad.

Con el propósito de compartir estos ejemplos de buenas prácticas que podrán ser replicados en el verano de 2021, Segittur ha editado esta 'Guía de soluciones en playas y zonas de baño de destinos turísticos de la Red DTI en el contexto del COVID-19'. Un recorrido detallado por las medidas adoptadas por una docena de nuestros destinos de costa, de norte a sur, de este a oeste, sin olvidarnos de los archipiélagos. A lo largo de todo nuestro litoral, encontramos soluciones innovadoras que garantizan el uso y disfrute de las playas de manera segura. De Santander a Barbate, pasando por Palma, Conil o Puerto del Rosario.

Decía antes que el binomio seguridad y turismo va a estar con nosotros unos cuantos meses más. En un reciente estudio elaborado por Turespaña y el Real Instituto Elcano, basado en 17.000 entrevistas realizadas en septiembre pasado en 33 mercados emisores para España, la seguridad sanitaria aparece como el primer elemento que más valoran los encuestados a la hora de elegir nuestro país como destino turístico ideal. Dicho con otras palabras, mientras se prolongue la pandemia España tiene más capacidad de proyectarse al mundo como destino turístico ideal actuando sobre la seguridad sanitaria. Tenemos el know how, pero contamos además con algo aún más importante: los mejores destinos donde aplicarlos.

La calidad en el sector turístico



Miguel Mirones

*Presidente del Instituto
para la Calidad Turística Española*

La respuesta que el sector turístico español dio a la llegada a nuestras vidas del COVID-19, fue una nueva demostración de la fuerza de un sector y de su capacidad de sobreponerse a los escenarios más complicados. Utilizando algo que forma parte del ADN del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) -la colaboración público-privada- en pocas semanas se logró articular un conjunto de 22 protocolos que, de forma coordinada, daban respuesta al cómo las empresas y los gestores de destinos podían afrontar la reapertura de su actividad apoyándose en la implantación de un sistema de prevención de riesgos de contagio frente al COVID-19 que fuera avalado por el Ministerio de Sanidad.

El Ministerio de Industria, Comercio y Turismo recogió la propuesta de que desde el ICTE se elaborasen estos protocolos y, tras hacerla suya y consensuarla en la conferencia sectorial, se convirtió en una encomienda al Instituto para la elaboración de los protocolos.

A partir de ahí, se incorporaron a los trabajos los sindicatos UGT y CCOO, la Asociación Española de Servicios de Prevención de Riesgo Laboral (AESPLA) y los representantes de las federaciones nacionales y de los diferentes subsectores turísticos, así como diferentes técnicos de comunidades autónomas y ayuntamientos hasta reunir a más de 450 personas en diferentes grupos de trabajo que concluyeron el proceso con éxito desde el consenso. En total, se elaboraron protocolos para los siguientes subsectores: Agencias de Viaje, Alojamientos Rurales, Albergues-Hostels, Balnearios, Campings y Ciudades de

La calidad en el sector turístico

Vacaciones, Campos de Golf, Guías de Turismo, Hoteles y Apartamentos Turísticos, Restaurantes, Oficinas de Información Turística, Turismo Activo y Ecoturismo, Espacios Naturales Protegidos, Instalaciones Náutico-Deportivas, Ocio Nocturno, Museos y Sitios Patrimoniales, Parques de Atracciones y de Ocio, Visitas Turísticas, Espacios Públicos Singulares, Empresas de Transporte, Playas, Turismo MICE y Viviendas de Uso Turístico.

Este proceso no pasó desapercibido a nivel mundial y nuestros protocolos, los de todos, se convirtieron en normas UNE como primer paso para establecerse como referente del Comité ISO TC/228 de Turismo y Servicios Relacionados, y así avanzar en la creación de normas de alcance mundial, que cuando culminen tendrán como gran referente las normas españolas. Además, el ICTE ha sido objeto de consultas de países de todo el mundo al respecto, y ha recibido peticiones de asesoramiento en la elaboración de protocolos en el área iberoamericana.

Sin duda, un buen trabajo que ha vuelto a colocar a España como referente mundial en la gestión del sector turístico en general y, en

particular, en la elaboración de normas de calidad que den respuestas a las necesidades del sector, en este caso, en el ámbito de la prevención de riesgos, como antes lo fue en la organización de la empresa y mañana lo será en la incorporación de los ODS a la gestión de los productos y recursos turísticos.

[Guías para la reducción del contagio por el COVID-19 en el sector turístico](#)



Introducción



En la actualidad nos encontramos en un momento de cambio y transformación profunda del modelo de desarrollo turístico vigente, como consecuencia del impacto que está teniendo el COVID-19 sobre la actividad turística, las decisiones de viaje y el modo como consumimos y disfrutamos de la experiencia turística, obligando a los destinos a adaptarse a una nueva realidad que trae consigo nuevos desafíos, entre ellos garantizar entornos de ocio y recursos turísticos más seguros desde el punto de vista higiénico y sanitario.

La Secretaría de Estado de Turismo de España ha diseñado e impulsa desde hace varios años, a través de SEGITTUR, el modelo de Destino Turístico Inteligente, un instrumento de política turística al servicio de una mejor gestión del destino, para ayudar a sus gestores a hacer frente con éxito a los retos y transformaciones permanentes que plantea el cambiante e incierto entorno económico, social y tecnológico, y de forma muy especial, el provocado por el COVID-19, en el que se desenvuelven.

El Modelo y la Red de Destinos Turísticos Inteligentes desarrollados en España, iniciativa pionera en el mundo, se han convertido en poco tiempo en el buque insignia de una nueva forma de hacer política turística a nivel local, sobre las palancas de la gobernanza, la innovación, la tecnología, la sostenibilidad y la innovación, y que han tomado como referente la propia Organización Mundial del Turismo (OMT) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) entre sus recomendaciones a los países.

Introducción

Si bien el modelo de Destino Turístico Inteligente propuesto por la Secretaría de Estado de Turismo y desarrollado por SEGITTUR ya estaba aportando las pautas para que los destinos giraran sus estrategias hacia a una gestión sostenible, la inercia propiciada por el incremento sostenido en el volumen de visitantes a lo largo de los últimos años llevaba a los gestores a centrar sus esfuerzos principalmente en un único objetivo: la promoción. Una promoción que de forma habitual estaba enfocada en valores asociados a la diversión, desconexión, aventura, etc. según fueran las características de la oferta del destino. Pero la COVID-19 obligó a cambiar las reglas de juego y empujó al sector turístico a aprender de cero las prioridades que este nuevo viajero pondría sobre la balanza a la hora de elegir su próximo destino.

A nivel mundial bajo este paradigma comienzan a dominar la escena cuestiones como el distanciamiento social, la reducción de contacto físico, el cálculo de la capacidad de carga de los recursos y en el ámbito de la comunicación, de la paleta de mensajes coloridos que los destinos lanzaban previo a la pandemia, súbitamente se viró a un único tono. Todos los destinos adoptaron la Seguridad como valor obligatorio

a transmitir, con el fin de reducir la incertidumbre del viajero e intentar trasladar el cumplimiento de las medidas sanitarias.

Teniendo en cuenta la nueva situación en la que los destinos y el sector turístico están obligados a actuar, las peculiaridades del turismo de sol y playa, y la posición de liderazgo y referencia que tiene España en este segmento a nivel mundial, SEGITTUR junto con la Secretaría de Estado de Turismo, el Instituto para la Calidad Turística Española y la Red de Destinos Turísticos Inteligentes han querido dar una respuesta a este tipo de turismo facilitando el intercambio de buenas prácticas entre diferentes destinos. Por ello, han elaborado el primer estudio o guía de soluciones implementadas durante la pandemia en playas y zonas de baño de destinos turísticos pertenecientes a la Red de Destinos Turísticos Inteligentes.

El objeto del estudio se centra en recopilar las principales soluciones de destinos de playa para que sirva de orientación y guía a todos los destinos y no solo a los participantes en la red, que cuenta actualmente con 251 miembros (destinos, instituciones y empresas) tanto nacionales como internacionales, inmersos en el proceso de conversión a DTIs y buscando sinergias en todos los ámbitos de la inteligencia turística e intercambiando experiencias y buenas prácticas.

Introducción

Este intercambio de experiencias se manifiesta en el interés de la Red DTI en promover la calidad y seguridad sanitaria como queda reflejado en los 1.186 establecimientos turísticos que forman parte de los destinos de la red y que tienen diferentes certificaciones como el distintivo SICTED, la Q de calidad o el SAFE Tourism Certified, convirtiendo a España en un auténtico campeón de la certificación turística a nivel mundial.

Para dar una visión más completa del turismo de sol y playa, de los destinos de la Red DTI, se ha seleccionado a 12, tanto de la península como de las islas: Barbate, Benidorm, Conil de la Frontera, Finestrat, Fuengirola, Marbella, Palma, Puerto del Rosario, Salou, San Sebastián, Santa Susanna y Santander, para compartir su know-how a través de este documento. El objetivo es que otros destinos, tanto españoles como del resto de Europa y sobre todo de Latinoamérica, puedan rentabilizar su conocimiento y experiencia aplicando dichas soluciones y adaptándolas a sus características y peculiaridades en esta situación de pandemia. Desde la Secretaría de Estado de Turismo y SEGITTUR queremos agradecer a los destinos sus aportaciones desinteresadas para la elaboración de esta guía, ya que sin su colaboración no habría sido posible realizar este trabajo.

La Guía recopila y categoriza las 17 soluciones que los destinos han implantado en sus territorios, divididas en tres categorías (gestión de aforos, información turística y seguridad sanitaria) que parten desde la aplicación de tecnologías habilitadoras tan innovadoras como la Inteligencia Artificial, el Big Data o el Internet of Things. Son soluciones que aportan un máximo de garantías de seguridad al visitante y por ende al destino hasta la implantación de sellos de calidad turística como el Safe Tourism Certified, un sello turístico universal como marca de garantía y certificación de implantación del Sistema de Prevención de Riesgos para la Salud frente al COVID-19 que abarca 21 subsectores desde balnearios a guías de turismo, campos de golf, etc. y que pueden solicitar desde empresas hasta recursos turísticos.

Consideramos que todas estas experiencias resultarán enormemente valiosas para los destinos españoles y del ámbito Iberoamericano a la hora de adaptar sus playas y zonas de baño al nuevo contexto que impone el COVID-19.



Resumen de actuaciones

Gestión de aforos



Delimitación
de Accesos



Cámaras con
Inteligencia Artificial



Parcelación
de Playas



Drones



Sistema
de Reservas



App
Playas Seguras



Sensores para
Conteo de Personas



App
Social Guardian



Plataforma de
Gestión de Datos



Información al turista



Semántica
COVID 19



Comunicación
Digital



Códigos QR



Educadores
Ambientales

Seguridad sanitaria



Sellos de
Calidad Turística



Dispensadores de
gel hidroalcohólico



Taquillas de
desinfección



Dispensadores
de mascarillas





Gestión de aforos

El principal desafío al que se enfrentan los destinos litorales, una vez conocido el alcance de la pandemia y la facilidad con la que se producen los contagios, gira entorno a la gestión de las playas. Se hace necesario controlar los accesos y el aforo, con el objetivo de mantener la distancia social entre los asistentes y disminuir la transmisión del virus.

Las primeras medidas descritas en el informe están asociadas a la reordenación del territorio, ayudando a redirigir flujos sin necesidad de implicar despliegues tecnológicos y con un bajo coste de ejecución. Creación de itinerarios de entrada y salida, establecimiento de puntos únicos de acceso o parcelación de las propias playas son algunas de las disposiciones tomadas por los destinos.

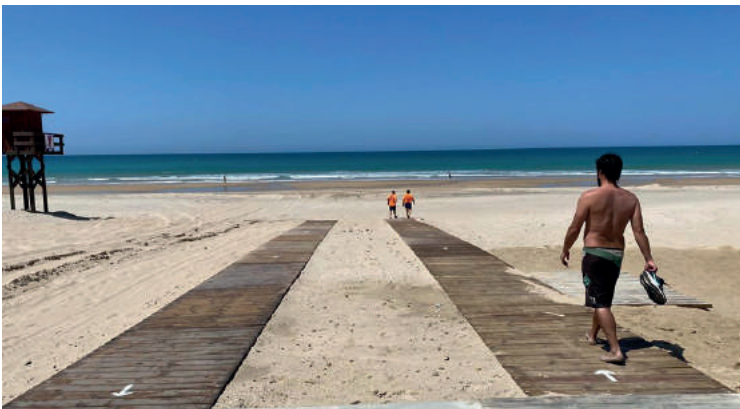
La automatización de los procesos de control se incorpora con el uso de dispositivos, sensores y cámaras que cuentan de forma instantánea el volumen de usuarios accediendo a la playa para luego enviar la información de forma anonimizada a los entes gestores.

Finalmente, a través de plataformas y aplicaciones se dará conocimiento, en tiempo real a los usuarios, de la ocupación del recurso en cada momento.



1. Delimitación de accesos

GESTIÓN DE AFOROS



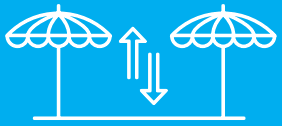
Delimitación de accesos

Con el objetivo de regular el aforo establecido en las playas, especialmente en aquellas que no cuentan con un único punto de acceso, se adoptan medidas orientadas a ofrecer una entrada ordenada a las mismas.

Finestrat, destino de la Comunidad Valenciana, realiza una perimetración de las playas habilitando puntos concretos de ingreso controlados por personal de seguridad. Éstos también llevan a cabo labores diarias de conteo de visitantes con el objetivo de conocer el nivel de afluencia y analizar posteriormente la evolución de los flujos a lo largo de la temporada.

En **San Sebastián**, las actuaciones de control de acceso estuvieron enfocadas al ámbito de la movilidad urbana. Con el fin de evitar la congestión de tráfico, principalmente a la zona centro, se crean parkings disuasorios que se complementan con la puesta en marcha de un servicio periódico de buses lanzadera. Para dar a conocer esta iniciativa el destino lleva adelante campañas de comunicación a través de medios locales, redes sociales y carteles indicadores a la entrada de la ciudad.

Otra actuación implementada en varios destinos fue la creación de itinerarios en las playas, señalizando los puntos de entrada y salida y las normas de uso de los servicios, garantizando en todo momento el cumplimiento de las medidas de seguridad.



2. Parcelación de playas

GESTIÓN DE AFOROS



Parcelación de playas

Otra de las medidas adoptadas para reducir el contacto entre bañistas ha sido la parcelación de las playas. La actuación se configura delimitando un espacio en la arena para luego establecer un número máximo de usuarios por zona.

Uno de los primeros destinos en aplicar esta propuesta fue **Benidorm** que llevó adelante la actuación en las playas de Levante y Poniente, dividiéndolas en 20 sectores de acceso libre con 1.554 parcelas en Levante y 5.661 parcelas en Poniente, todas ellas de 16 metros cuadrados (4x4 metros) en la cual se podían acomodar hasta un máximo de 4 personas.

La acción se complementó con el establecimiento de 39 puntos de acceso a las playas y con el diseño de una aplicación que permitía la reserva previa de los cuadrantes. (ver: 3. Sistema de reservas).





3. Sistema de reservas

GESTIÓN DE AFOROS



The screenshots show the Benidorm BeachSafety reservation system interface. The main page features the headline "LAS PLAYAS MÁS SEGURAS DEL VERANO" and a "RESERVA TU ESPACIO" button. Below, it provides contact information and a cancellation form. A secondary screenshot shows a step-by-step reservation process with 10 numbered steps. A third screenshot shows a map of the beach area with a callout for physical entry points. The bottom section displays two specific beach parcels: Playa Levante and Playa Poniente, with their respective reservation rules.

Sistema de reservas

Continuando con la solución implementada por **Benidorm**, una vez realizada la parcelación de las playas e implantadas las medidas de seguridad vigentes en dicho espacio, el destino dispone la creación de una plataforma de gestión de reservas, con el objetivo de evitar la saturación y distribuir el flujo de visitantes a lo largo de toda la jornada.

La reserva se realiza con 24 horas de anticipación y para llevarla a cabo el turista debe seguir los siguientes pasos:

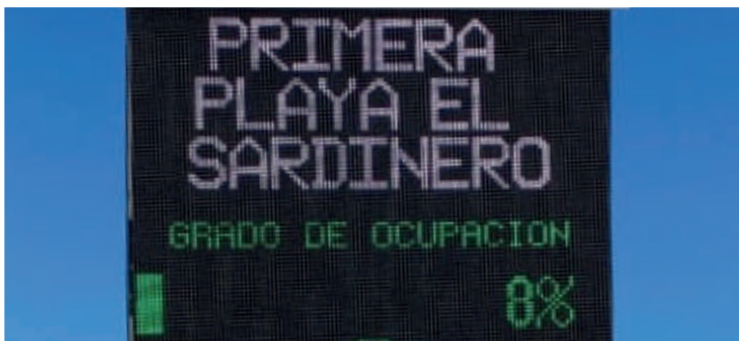
- Elegir fecha y turno con disponibilidad en la playa de preferencia
- Seleccionar sector y parcela entre las disponibles.
- Rellenar datos del titular de la reserva y asistentes.
- Se recibe un email con un enlace para descargar la entrada.
- Acudir al punto de validación y presentar la entrada.
- Acceder a la parcela en la playa

La propuesta on-line se completa con la opción de reserva en tres puntos físicos del municipio, en la cual además se brinda información y resuelven dudas sobre el funcionamiento de la plataforma de reserva.



4. Sensores para conteo de personas

GESTIÓN DE AFOROS



Sensores para conteo de personas

El Ayuntamiento de **Santander** apostó por una amplia batería de soluciones tecnológicas para atender la demanda a sus zonas de baño. Una de las más destacadas fue la instalación de sensores de conteo de personas en los accesos habilitados a las playas, que permitían diferenciar entre entradas y salidas de los usuarios.

Estos sensores utilizaban un sistema de visión basado en 3D que filtraba los objetos sin volumen y de pequeño tamaño, a la vez que diferenciaba niños de adultos en función de su altura. Los sensores instalados no registraban imágenes, realizaban el cálculo en tiempo real y enviaban la información de manera periódica a la plataforma de Smart City, haciendo uso de conectividad inalámbrica basada en módulos de comunicaciones 3G/4G y de las APIs que ésta ofrece.

Adicionalmente, se instalaron monitores y semáforos en los accesos reglados que informaban del grado de ocupación de las playas. Para su instalación en algunos casos se utilizaron farolas; en otros postes fijos para los cuales se realizó el tendido eléctrico desde los cuadros más cercanos; y, en otros, como eran los de las playas menos urbanas, se recurrió a postes temporales con baterías y paneles solares para alimentar a los dispositivos.



5. Cámaras con inteligencia artificial

GESTIÓN DE AFOROS



Cámaras con inteligencia artificial

Otra solución para establecer control sobre el aforo, es la instalación de cámaras sensorizadas con inteligencia artificial. La información recogida se distribuye a través de una aplicación móvil, que permite al bañista saber las playas que están abiertas (verde), las que están empezando a llegar al límite de capacidad (naranja) y las que ya están cerradas (rojo).

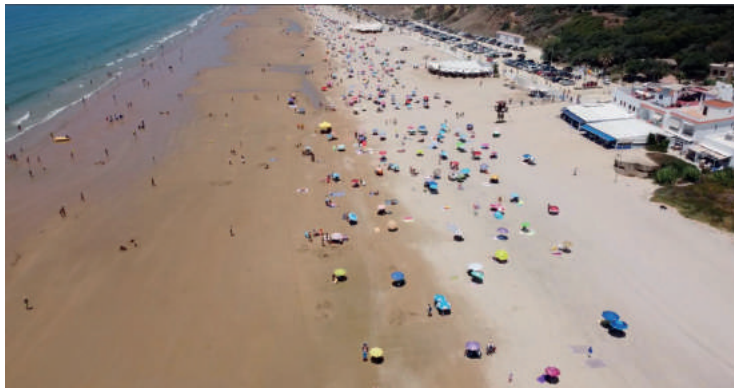
En **Salou**, con el fin de cubrir el máximo rango de zonas de baño se instalaron un total de 22 cámaras inteligentes con tecnología Deep Learning cuyo campo de actuación alcanzaba los 150 metros, siendo su única finalidad el conteo de personas, sin necesidad de transmitir ni registrar imagen alguna de los bañistas.

Una vez procesada la información recogida, se reflejaba en la plataforma “*platges.salou.cat*” donde el visitante y el residente podían conocer en tiempo real el estado en el que se encontraban los distintos sectores de la playa. La herramienta, a su vez, otorga al ente gestor datos sobre las tendencias de comportamiento del visitante facilitando la toma de decisiones predictiva.



6. Drones

GESTIÓN DE AFOROS



Drones

Durante los últimos años, el uso de drones para el desarrollo de labores de control y vigilancia se extendió en el sector turístico. Frente a la necesidad de controlar el aforo y el comportamiento de los usuarios en el ámbito de las playas, muchos destinos, como es el caso de **Conil de la Frontera**, optaron por este tipo de tecnología que, complementada con Inteligencia Artificial, es capaz de facilitar al ente gestor tanto la gestión como la recolección de información que le permita determinar el estado en el que se encuentran las playas en cada momento.

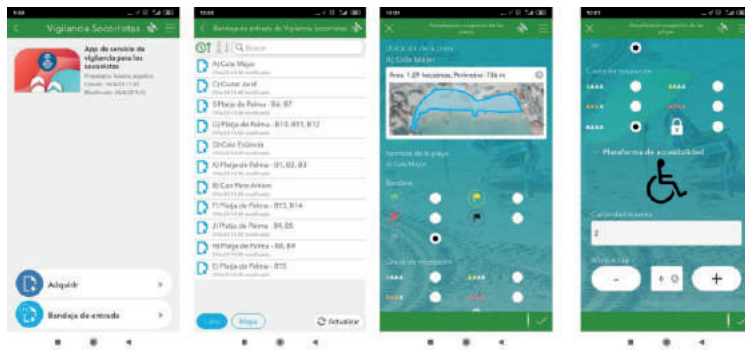
Las funciones que pueden desarrollar los drones en materia de seguridad son amplias.

- Complementándose con IA, los drones pueden ayudar a determinar los espacios libres en las playas, realizando el cálculo a partir del aforo máximo permitido.
- En destinos donde las mareas fluctúan y modifican diariamente el área total del arenal, los drones sirven para extraer la información necesaria con el fin de ajustar la capacidad de carga de la playa y la afluencia máxima permitida para ese día.
- Por último, también pueden efectuar labores de vigilancia y control del cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas por parte de las autoridades sanitarias. En este caso, los drones pueden controlar que los usuarios estén colocados correctamente en los espacios autorizados y que cumplan con las medidas de seguridad vigentes, como por ejemplo el uso de las mascarillas y la distancia mínima de seguridad.



7. App Playas Seguras

GESTIÓN DE AFOROS

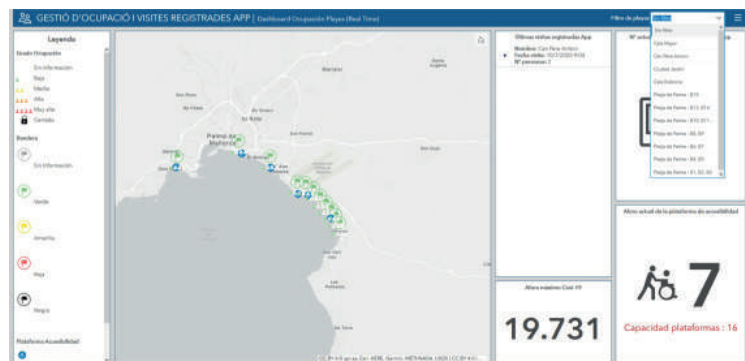


APP Playas Seguras

Con el objetivo de establecer un mayor control sobre el comportamiento de los usuarios en el ámbito de las playas y monitorizar su nivel de ocupación, el Ayuntamiento de **Palma** dispuso la creación de una aplicación móvil que ofrece de forma actualizada información sobre el estado en el que se encuentran las playas, las medidas de seguridad vigentes, las prohibiciones y las condiciones climatológicas.

En este caso, las fuentes de información de la aplicación han sido los socorristas, quienes realizan un conteo manual del nivel de ocupación de las playas de forma periódica durante cada jornada. A través de una aplicación propia, éstos envían la información sobre el nivel de ocupación, el estado de las banderas de la playa y sus condiciones para que, una vez recibida y validada, se remita a la aplicación de los usuarios.

Con el objetivo de facilitar al visitante la interpretación de la información, se dispuso la creación de un sistema de banderas o colores a través del cual se determinaba la situación en la que se encontraba las playas. Un ejemplo similar a un semáforo, estableciendo el color rojo a un nivel de ocupación superior al 80%, un color amarillo para un nivel entre el 80% y 40% y color verde para un nivel menor del 40%.





8. App Social Guardian

GESTIÓN DE AFOROS



App Social Guardian

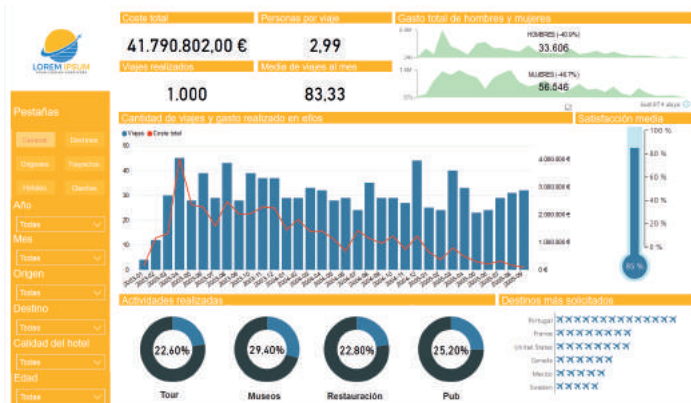
Social Guardian consiste en una solución que, a través del Internet of Things (IoT), la Inteligencia Artificial y el Deep Learning, es capaz de determinar en tiempo real el nivel de ocupación de un espacio. Esta solución implementada en **Fuengirola** se compone de 3 módulos:

- Módulo hardware: Sensores que se encargan de recoger la información de los espacios en tiempo real. En este apartado, cabe mencionar dos tipos de sensores.
 - Sensores ópticos 3D con capacidad de análisis en tiempo real y de diferenciación de los distintos objetos presentes.
 - Sensores climatológicos, capaces de monitorizar variables como la temperatura, humedad, velocidad del viento, calidad del aire o niveles de ruido.
- Software Cloud: Es la herramienta de la que dispone el ente gestor, a través de la cual controla el funcionamiento de los distintos sensores y analiza la información recogida por los mismos. Se compone de dos módulos:
 - Un panel de control a través del cual monitorizar en tiempo real las distintas variables previamente establecidas.
 - Herramienta de gestión, a través de la cual gestionar el hardware en remoto, lanzar avisos a módulos de comunicación o enviar mensajes a los usuarios a través de la app móvil.
- Elementos de comunicación: A través de distintos medios, entre ellos una app, se informa a los usuarios en todo momento de la situación en la que se encuentra el espacio.



9. Plataforma de gestión de datos

GESTIÓN DE AFOROS



Plataforma de Gestión de Datos

La plataforma de gestión de datos es donde se integran las diferentes fuentes que el destino despliega para el control de las playas. Aquí se puede encontrar información de los aforos máximos, los datos de afluencia provenientes de los sensores, las características de las playas, superficies de estancia, servicios disponibles, el estado del mar, el tiempo, etc.

En el caso de **Santander**, los dispositivos instalados en las playas utilizan las APIs que proporciona la plataforma para enviar los datos de personas que entran y salen por cada uno de los accesos reglados. Teniendo en cuenta los parámetros de cada una de las playas, se calculan los aforos máximos en tiempo real y, en base a ello, se determina el grado de ocupación de cada una de las playas.

Adicionalmente, para ofrecer una mejor información al ciudadano y facilitar la toma de decisiones de los gestores de las playas, se integra en la plataforma información de los servicios disponibles en las playas, banderas del servicio de salvamento y socorrismo, alertas de medusas, predicciones meteorológicas y del estado de la mar, entre otra información. A fin de automatizar al máximo posible la actualización de esta información, se desarrollaron procesos que, al ejecutarse de manera periódica, extraen información de fuentes de datos externas como son las predicciones meteorológicas del tiempo y estado del mar que proporciona AEMET e información de los servicios de salvamento y socorrismo ofrecidos por Cruz Roja diariamente.



Información al turista

Enfrentar una situación para la que no hay precedentes siempre es motivo de incertidumbre. La llegada de la pandemia forzó a los destinos a establecer nuevos protocolos para el disfrute de las playas, que necesariamente limitaban y modificaban los usos habituales que el turista hacía del recurso. Por ello, una vez implementadas las normativas y desplegadas las tecnologías para comprobar el cumplimiento de las mismas, se hizo necesario trasladar esta información a un visitante desconocedor de los cambios que se habían producido.

El gran aliado con el que se contó para conseguir este objetivo fue la digitalización. Ya fuera a través de las herramientas que facilitaron el acceso a contenidos online sin necesidad de tener contacto físico (por ej. los códigos QR) o por las redes sociales que podían hacer llegar la información de forma segmentada a los móviles de los turistas, la digitalización jugó un papel fundamental para llevar adelante una gestión integral de la comunicación con los visitantes del destino.

Acciones, también, como la normalización de la semántica de contenidos relacionados con el COVID-19 o la sensibilización de los visitantes entorno a las medidas y responsabilidades que debían tomar, fueron determinantes para cerrar el círculo de la información al turista.



1. Semántica COVID-19

INFORMACIÓN AL TURISTA



Semántica COVID-19

Con el objetivo de lograr una comunicación homogénea en los destinos inteligentes se realiza una actualización del “Manual de Semántica para los Destinos Turísticos” buscando aportar confianza al turista durante todo el ciclo de vida del viaje.

Este proyecto, realizado por SEGITTUR en el marco de un grupo de trabajo integrado por **Sanxenxo, Santa Susanna** y **Conil**, ha identificado la información relevante relativa al COVID-19 que un destino turístico necesita comunicar a sus visitantes durante todo el ciclo de viaje, así como a sus propios residentes. Con este fin, se ha sistematizado la información usando como base la Semántica de Destino Turístico Inteligente, vocabulario para sistemas digitales definido en 2019 y recogido en la norma UNE 178.503.

El Manual incorpora nuevas categorías de vocabulario que mejoran la confianza y seguridad de los turistas. Por ejemplo, un turista podrá conocer previamente los consejos que el destino quiere comunicarle con el fin planificar su viaje correctamente, saber durante su estancia las reglas de seguridad sanitaria de obligado cumplimiento de cada uno de los lugares que visita, y tener la seguridad de conocer toda la infraestructura sanitaria y servicios de emergencia a su disposición.

Descarga el documento [pinchando aquí](#)



2. Códigos QR

INFORMACIÓN AL TURISTA



Códigos QR

La pandemia trajo consigo la necesidad de reducir el contacto físico tanto entre personas como con objetos. Con el fin de mantener la higiene y la seguridad de los turistas y residentes, los destinos aceleraron los procesos de digitalización en todo tipo de materiales: mapas, folletos y catálogos fueron reemplazados por versiones online de los mismos.

Debido a esta coyuntura, uno de los elementos que resurgió con fuerza han sido los códigos QR. La disponibilidad de Smartphones por parte de una amplia mayoría de los usuarios permite acceder a cualquier espacio concreto en Internet de manera ágil y sencilla: en sólo un clic el turista puede descargar cualquier información sin necesidad de mantener contacto físico con ningún objeto.

La digitalización de los servicios de información tiene numerosos beneficios, pero podríamos destacar principalmente dos:

- Reducción de costes, ya que no es necesario mantener y/o reeditar el stock de material informativo.
- Reducción del impacto ambiental, a través de un menor uso del papel.

Con el objetivo de que los códigos QR sean lo más eficaces posible, es esencial que su localización sea óptima, encontrándose en un lugar visible y a una altura entre 1.2 y 1.5 metros, con el objetivo de que cualquier persona, independientemente de su condición física o mental, pueda acceder al mismo. En cuanto a la accesibilidad digital del contenido que se ofrece a través de los códigos QR debe cumplir con un nivel mínimo AA, establecido por parte del World Wide Web Consortium (W3C) a través de sus Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG).



3. Comunicación digital

INFORMACIÓN AL TURISTA

MESURES DE PREVENCIÓ COVID-19 PLATGES DE SANTA SUSANNA
MEDIDAS DE PREVENCIÓN COVID-19 PLAYAS DE SANTA SUSANNA
PREVENTION MEASURES COVID-19 SANTA SUSANNA BEACHES

6m
Si us plau, mantingueu-vos a 6 m de l'aigua.
Por favor, manténgase a 6 m del agua.
 Please maintain a distance of 6 metres from the water.

Respectar a la sorra i a l'aigua la distància de seguretat de 2 metres.
Respetar en la arena y en el agua la distancia de seguridad de 2 metres.
 Respect the safety distance of 2 metres in the sand and in the water.

2m

AFORAMENT MÀXIM
Aforo máximo / Maximum capacity:

PLATJA DE LES DUNES: 2.000 p.
 PLATJA DE LES CALETES: 800 p.
 PLATJA DE LLEVANT: 9.000 p.

Renteu-vos i desinfecteu-vos les mans freqüentment.
Lávase y desinfecte las manos frecuentemente.
 Wash and disinfect your hands frequently.

Tapeu-vos la boca i el nas en tossir o esternudar.
Tápese la boca y la nariz al toser o estornudar.
 Cover your mouth and nose when you cough or sneeze.

Eviteu tocar-vos la boca, el nas i els ulls.
Evite tocarse la boca, nariz y ojos.
 Avoid touching your mouth, nose and eyes.

Grups: màxim 15 p.
Grupos: máximo 15 p.
 Groups: maximum 15 p.



Comunicación digital

La principal herramienta para reducir los contagios es la Información. Para conseguir que el turista cumpla con las medidas sanitarias implementadas por las autoridades o las recomendaciones aportadas por los sellos de calidad turística, es necesario comunicarlas a través de canales habituales. Algunas de las opciones por las que se inclinaron los destinos fueron:

- Redes Sociales: Sumado a las sugerencias compartidas periódicamente en los muros de los destinos, como el caso de **Barbate** con su campaña #BarbateTeEspera, los destinos crearon contenidos digitales incluyendo todas las normas de conducta que el turista debe respetar. El municipio de **Santa Susanna** es otro buen ejemplo de esta práctica.
- Anuncios en Redes Sociales: Los anuncios en Social Media permiten llegar al turista que se encuentra en el destino en el idioma original del mismo por un importe muy bajo.
- Email Marketing: Aquellos destinos cuyas playas cuentan con WiFi Público (para el cual el turista debe dejar el correo si quiere utilizarlo) pueden construir una Base de Datos con el fin de realizar envíos con las sugerencias necesarias.
- App del destino: Otro medio para llegar al turista de forma inmediata son las propias App, para ello el usuario tendrá que tener habilitadas las notificaciones push.
- Pantallas digitales: Preferentemente ubicadas en los paseos de la playa, estos medios, más ligados al ámbito físico, permiten adecuar y enviar los mensajes con mayor rapidez.



4. Educadores ambientales

INFORMACIÓN AL TURISTA



Educadores ambientales

Con el fin de cubrir todos los rangos de público a la hora de informar sobre las medidas sanitarias, el apoyo de educadores ambientales viene a complementar las necesidades de comunicación orientadas, principalmente, a turistas extranjeros y personas mayores.

En el caso de **Santander**, se contó con educadores ambientales como apoyo a otras medidas de comunicación de carácter tecnológico, siendo estos mismos los encargados de informar sobre las normas establecidas en la playa, coordinándose en todo momento con los controladores de acceso y con el personal encargado de supervisar el estado de las playas a través de las soluciones informáticas.

En **San Sebastián** y **Finestrat**, este perfil de informador apoyó la vigilancia de los puntos de entrada y salida de las playas, controló el aforo e informó a los usuarios sobre las distintas medidas de seguridad implementadas.

En último lugar, en **Puerto del Rosario**, el personal encargado del servicio de socorrismo también se ocupó de mantener informados a los visitantes acerca de las medidas de seguridad vigentes en dicho espacio.



Seguridad Sanitaria

La última de las claves en la gestión de recursos turísticos como playas y zonas de baño está en el establecimiento de protocolos y medidas de higiene que acompañan a las soluciones tecnológicas implementadas y a los canales de información, ayudando a hacer cumplir las normativas en el destino.

La puesta en marcha de sellos de calidad ha sido un aliciente importante para estandarizar procedimientos y establecer la búsqueda de la excelencia en la gestión sanitaria de los espacios turísticos. Estas certificaciones se ponen en marcha con el objetivo de generar confianza tanto en los clientes como en los distintos grupos de interés implicados en el desarrollo de la actividad turística, ya sean nacionales o internacionales.

Junto a ellas, resulta conveniente destinar recursos para incorporar distintas maquinarias que proporcionen al turista la posibilidad de cuidar la higiene, reducir el contacto físico y ayudar a mantener las distancias con otros visitantes, todo ello con el fin de disminuir la transmisión del virus.



1. Sellos de calidad turística

SEGURIDAD SANITARIA



Visit Marbella,
visit a safe destination

Sellos de calidad turística

La gestión de la calidad y la estandarización de protocolos para hacer frente a la COVID-19 no solo contribuye a un control apropiado de los espacios y al cumplimiento de las medidas, sino también pueden servir como medio de promoción y mejora de la imagen del destino.

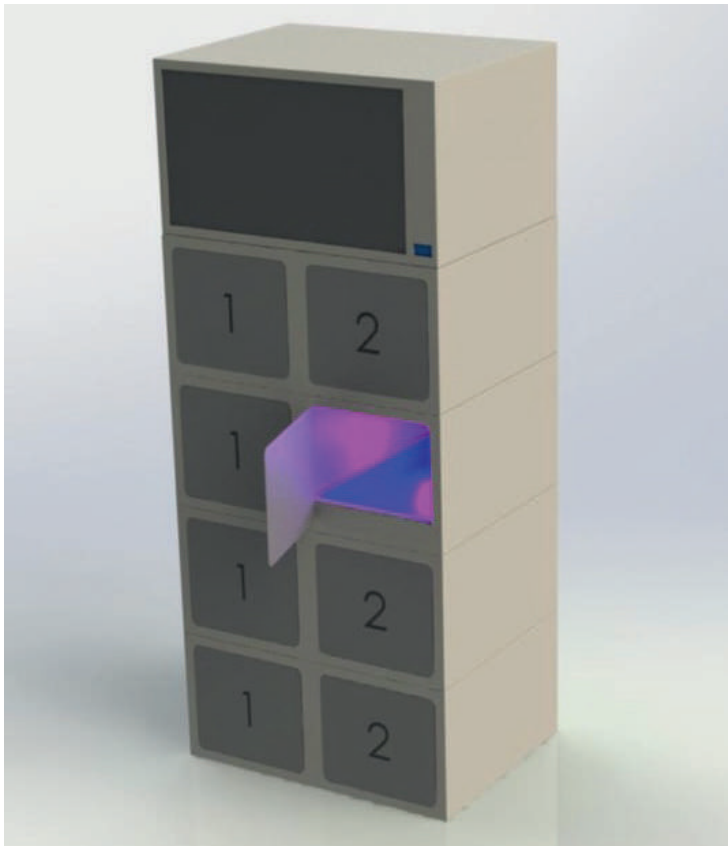
El sello “Safe Tourism Certified” es un reconocimiento concedido por parte de la Junta Directiva del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) al que voluntariamente pueden optar empresas, organizaciones y recursos turísticos pertenecientes a 21 subsectores distintos, entre los que se encuentran las Playas, Oficinas de Información Turística, Agencias de Viaje y Hoteles y Apartamentos Turísticos, entre otros.

Marbella trabajó en la obtención de este sello en el ámbito de Playas, Palacios de Congresos, Oficinas de Turismo y Edificios Singulares. En los destinos de **Santa Susanna** y **Conil de la Frontera**, esta certificación se obtuvo en el ámbito de las Oficinas de Turismo, garantizando de esta manera que el servicio de información turística fuera prestado de forma segura. **Santander**, por último, consiguió certificar las playas con este sello, promocionando de esta manera la calidad de las mismas y su correcta gestión.



2. Taquillas de desinfección

SEGURIDAD SANITARIA



Taquillas de desinfección

En muchas ocasiones, las playas cuentan con una serie de taquillas o espacios en los cuales los usuarios pueden depositar sus pertenencias de forma segura durante el tiempo en el que permanecen en dicho espacio. Con el fin de reducir cualquier riesgo de contagio en el uso de los mismos se propone la instalación de taquillas de desinfección.

Estas taquillas se caracterizan por contar con un sistema de desinfección por rayos ultravioletas en cada uno de los compartimentos, garantizando de esta manera que los usuarios recogen sus pertenencias desinfectadas y de forma segura. Además, también destaca por su resistencia, ya que no requieren de altos costes de mantenimiento.



3. Dispensadores de gel hidroalcohólico

SEGURIDAD SANITARIA

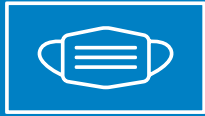


Dispensadores de gel

Esta solución propone la instalación de dispensadores de gel hidroalcohólico en los puntos de entrada y salida de las playas previamente establecidos por parte del ente gestor. Con ellos se trata de maximizar la higiene y evitar los contagios entre los usuarios.

Con el objetivo de mejorar la eficacia de las medidas de seguridad implantadas en el destino, se recomienda que el dispensador proporcione el gel a los usuarios sin necesidad de contacto, disponiendo de un sensor que, una vez detectado el movimiento, haga funcionar el dispensador de forma automática.

Existen alternativas interesantes que permiten complementar el dispensador con cartelería informativa digital, que permite captar la atención del usuario con el fin de informarle sobre las medidas de seguridad que debe cumplir en el ámbito de las playas y los canales a través de los cuales puede informarse con mayor profundidad.



4. Dispensadores de mascarillas

SEGURIDAD SANITARIA



Dispensadores de mascarillas

Debido a la obligatoriedad de las mascarillas en cualquier espacio público, se hace necesario facilitar a la ciudadanía los medios a través de los cuales adquirir una.

En el ámbito de las playas, se propone en este caso la instalación de un dispensador de mascarillas, con el objetivo de que, aquellos que no porten una o la necesiten, la puedan obtener. En cuanto al tipo de mascarilla a ofrecer, se recomienda que sean de tipo N95 o FFP2.

En lo que respecta a la localización de este dispensador, se recomienda que se encuentre en un lugar cercano al dispensador de gel hidroalcohólico y al resto de servicios que se ofrecen.

Destinos turísticos participantes

| Municipio | Participante | Cargo |
|----------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Santa Susanna | Mercè López | Técnica de Turismo |
| San Sebastián | Isabel Aguirrezabala | Directora de San Sebastián Turismo |
| Palma | José María González Navarro | Director Gerente Palacio de Congresos Palma |
| | Tomeu Crespí Seguí | Técnico del Área de Administración Electrónica y Smart City |
| | Pedro Homar | Director Gerente de Fundació Turisme Palma de Mallorca 365 |
| Finestrat | Enrique Ortuño | Técnico de Turismo |
| Conil de la Frontera | Diana Andión | Directora Gerente del Patronato de Turismo |
| Benidorm | Leire Bilbao | Directora Gerente Visit Benidorm |
| Fuengirola | Ana María Flores | Coordinadora de la Concejalía de Turismo |
| Salou | Jesús Redón | Director de la Sección de Sistemas de Información |
| | Marc Espasa | Gerente del Patronato de Turismo de Salou |
| | Elisabet Caparó | Técnica del Patronato de Turismo de Salou |
| Puerto del Rosario | Coralía Morales | Técnico responsable del DTI |
| | Sonia Álamo | Concejala de Turismo |
| Santander | Verónica Gutiérrez Polidura | Responsable de la implantación de la Plataforma Smart City en Santander |
| Marbella | Laura de Arce | Directora General de Turismo |
| Barbate | José María Rivera Valdés | Jefe del Departamento de Turismo |

Elaboración propia. Listado de participantes en el estudio.

**Guía de soluciones en playas y zonas de
baño de destinos turísticos de la Red DTI en
el contexto del COVID-19**