



RETES

Resilience Enhancement in Tourism
through Education and Skills

Informe sobre los ecosistemas del turismo local y la gestión del riesgo de desastres



Co-funded by
the European Union

Erasmus+
Enriching lives, opening minds.

RETES: Mejora de la resiliencia en el turismo a través de la educación y las competencias (n.º 2025-1-IT01-KA220-VET-000353875)

Financiado por la Unión Europea. No obstante, las opiniones y puntos de vista expresados son exclusivamente los de sus autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los de la Agencia Nacional Erasmus+ INAPP. Ni la Unión Europea ni el organismo gestor pueden considerarse responsables de ellos.

Redacción y contribuciones

El presente informe ha sido redactado y coordinado por **Manuela Massi** (EPC European Project Consulting srl, Italia), responsable del desarrollo general de los contenidos, su consolidación y la preparación editorial del documento.

El informe se ha elaborado con las aportaciones de los socios del proyecto, quienes han facilitado datos, análisis, trabajos de cartografía y estudios locales relativos a las cinco zonas piloto de distintos países europeos.

Contribuciones de los socios

- **[Christos Demopoulos, Evangelos Katsaros, Romina Sampanai]** – European University Cyprus
- **George Stratigis, Maria Giampoulaki y Maria Symeonidou-Sideris** – Community Crisis Intervention
- **Zorica Marković, Methija Kuburović y Lidija Petrone Kolar** – Ministarstvo Unutrasnjih Poslova Crne Gore
- **Lefteris Giannakoudakis** – Oloklirosi Single Member Private Company
- **Julián Orden del Pozo, Gustavo Carrero y Mariano Navarro** – Fundación Socialinnolabs
- **Elena Biondini** – ENAIP - Ente Nazionale Acli Istruzione Professionale

Las aportaciones locales constituyen la base empírica y analítica del informe y reflejan las características específicas de cada contexto local, integradas en un marco común de análisis y comparación a escala europea.

Índice

1. Introducción	5
2. Enfoque metodológico	7
3. Panorama general de las cinco zonas piloto	9
4. Panorama comparativo de los ecosistemas turísticos	12
5. Contexto de riesgo, vulnerabilidad y gestión del riesgo de desastres	18
6. Ecosistemas de formación profesional y capacitación	26
7. Cooperación y gobernanza entre los agentes del turismo y de la gestión del riesgo de desastres	31
8. Análisis comparativo de los resultados del cuestionario: necesidades, carencias y oportunidades	39
Resumen de los encuestados	40
Resultados del análisis	40
Exposición al riesgo y vulnerabilidad territorial	40
Frecuencia y calidad de los mecanismos de cooperación	42
Actores relevantes y buenas prácticas	50
Programas de formación y simulacros para el personal de protección civil y del sector turístico	54
9. Conclusiones de los talleres locales con las principales partes interesadas	60
Prácticas de cooperación existentes	63
Principales retos y carencias identificados	64
Necesidad de un modelo de cooperación eficaz	65
Prioridades de formación que se desprenden de los talleres	66
10. Conclusiones integradas de los cuestionarios y los talleres locales	68
11. Conclusión	72
12. Anexos	76
Anexo 1 – Cartografía local en 5 zonas piloto	76
Anexo 2 – Plantilla del cuestionario	76
Anexo 3 – Directrices y preguntas para los talleres	76
Anexo 6 – Tablas de datos (una por cada zona piloto)	76

1.Introducción

El proyecto RETES —*Mejora de la resiliencia en el turismo a través de la educación y las competencias*— aborda la creciente necesidad de reforzar la preparación y la resiliencia de los destinos turísticos ante los riesgos relacionados con el clima, los fenómenos meteorológicos extremos y los desastres naturales. Las zonas turísticas están cada vez más expuestas a peligros como incendios forestales, inundaciones, olas de calor, deslizamientos de tierra, riesgos costeros, terremotos y tormentas severas, que pueden afectar a la seguridad de los visitantes, la continuidad de las actividades empresariales, las infraestructuras locales, el patrimonio cultural y natural, y la sostenibilidad general de los destinos.

El presente informe ofrece un análisis comparativo de los ecosistemas locales del turismo y de la gestión del riesgo de desastres en las cinco zonas piloto de RETES: el territorio de ADESIMAN en España, Bérgamo en Italia, el municipio de Malevizi en Grecia, el distrito de Limassol en Chipre y Kotor en Montenegro. Se basa en las actividades de cartografía local llevadas a cabo en cada zona e integra datos adicionales recopilados mediante cuestionarios, talleres locales y aportaciones de los socios.

El objetivo del informe no es reproducir íntegramente los cinco mapeos locales, sino identificar tendencias comunes, especificidades territoriales, vulnerabilidades recurrentes, lagunas en la cooperación y necesidades emergentes en todas las zonas piloto. Se presta especial atención a la interacción entre los agentes del sector turístico y los responsables de la protección civil o la gestión de emergencias, así como a la preparación de los operadores turísticos, incluidos los proveedores de alojamiento a pequeña escala, fragmentados y alternativos.

Las conclusiones presentadas en este informe servirán de base para las próximas fases del proyecto RETES, en particular el desarrollo de una metodología común de cooperación, la elaboración de planes de acción locales y el diseño de materiales de formación y herramientas prácticas para

los operadores turísticos, los formadores y las partes interesadas locales pertinentes.

Al consolidar los datos procedentes de diferentes contextos territoriales, el informe pretende contribuir a una visión compartida de cómo los destinos turísticos pueden estar mejor preparados, ser más coordinados y más resilientes a la hora de hacer frente a los riesgos naturales y relacionados con el clima.



2. Enfoque metodológico

El informe se basa en un análisis comparativo de las cinco zonas piloto de RETES, utilizando una combinación de investigación documental, actividades de cartografía local, cuestionarios, talleres locales y aportaciones de los socios.

La primera fuente de información la constituyen los cinco informes de cartografía local elaborados por los socios del proyecto. Estos documentos describen el contexto geográfico y administrativo de cada zona, la estructura del ecosistema turístico local, los principales factores de riesgo y vulnerabilidad, los actores relevantes en la gestión del riesgo de desastres, el panorama formativo y los mecanismos de gobernanza existentes.

Estos datos se complementan con la información recopilada a través de cuestionarios dirigidos a las partes interesadas relevantes de los sectores del turismo, la formación y la gestión del riesgo de desastres, identificadas mediante las actividades de mapeo. Los cuestionarios proporcionan información comparable sobre la concienciación sobre los riesgos, los niveles de preparación, las prácticas de comunicación, las necesidades de formación y los mecanismos de cooperación existentes.

También se organizaron talleres locales para recabar información cualitativa de las partes interesadas clave. Estos talleres contribuyeron a validar los resultados de las actividades de mapeo y de los cuestionarios, al tiempo que permitieron identificar las prioridades locales, los retos prácticos y las posibles áreas de cooperación.

El análisis no pretende ofrecer cinco informes locales independientes, sino comparar las conclusiones entre las zonas piloto. El objetivo es identificar tendencias comunes, diferencias entre territorios, carencias recurrentes, necesidades específicas y prácticas transferibles que puedan servir de apoyo a las próximas actividades del proyecto RETES.

Dada la diversidad de las cinco zonas piloto en términos de geografía, perfil turístico, sistemas de gobernanza y exposición a los riesgos, el informe adopta un enfoque sintético y comparativo. Se destacan las especificidades locales cuando resulta pertinente, aunque la atención se centra principalmente en las conclusiones a nivel del proyecto que puedan servir de base para futuras actividades de cooperación, formación y planificación de acciones.



3. Panorama general de las cinco zonas piloto

Las cinco zonas piloto de RETES representan diferentes tipos de destinos turísticos, entre los que se incluyen territorios rurales del interior, destinos urbanos y culturales, zonas costeras, entornos de montaña y semimontañosos, y lugares de turismo patrimonial de alta densidad. Esta diversidad constituye una base útil para comparar cómo los distintos ecosistemas turísticos están expuestos a los riesgos naturales y relacionados con el clima, y cómo se organizan los agentes locales para abordar la prevención, la preparación y la respuesta ante los riesgos.

Área piloto País	Perfil territorial	Perfil turístico	Principal relevancia para la resiliencia turística
Territorio de ADESIMAN, Cuenca (España)	Zona rural del interior compuesta por municipios pequeños y dispersos, con baja densidad de población y en la que ADESIMAN desempeña una función de coordinación supramunicipal.	Turismo rural y cultural, vinculado a lugares patrimoniales, espacios naturales, rutas de turismo lento, embalses y tradiciones locales.	El patrón de asentamiento disperso, los largos tiempos de respuesta y la dependencia de carreteras secundarias hacen que la coordinación, la información al visitante y la preparación local cobren especial relevancia.
Ciudad de Bérgamo (Italia)	Área urbana y provincial que combina una ciudad histórica, colinas periurbanas, valles, montañas y llanuras. Está muy bien conectada gracias al aeropuerto y a las	Turismo cultural, escapadas urbanas, viajes de negocios, eventos, turismo al aire libre y un sector de alojamiento no hotelero en crecimiento.	La coexistencia de elevados flujos turísticos, zonas urbanas históricas, destinos al aire libre y un tejido de alojamientos fragmentado exige una comunicación de riesgos más sólida, una coordinación entre múltiples actores y la

Área piloto País	Perfil territorial	Perfil turístico	Principal relevancia para la resiliencia turística
	redes de transporte regionales.		preparación de los pequeños operadores.
Municipio de Malevizi (Grecia)	Municipio costero, de llanura y semimontañoso situado cerca de Heraclión, con importantes zonas naturales, rurales y urbanizadas.	El turismo costero se concentra en Amoudara, Agia Pelagia, lo que se combina con el potencial del turismo cultural, rural, religioso y agroturístico en el interior.	La marcada estacionalidad, la concentración de turistas a lo largo de la costa y la exposición a múltiples riesgos requieren una preparación integrada en la que participen los operadores turísticos, las autoridades locales y los servicios de emergencia.
Distrito de Limassol (Chipre)	Distrito extenso y diversificado que incluye un denso corredor urbano costero, zonas costeras culturales y naturales, y pueblos situados en las estribaciones de Troodos.	Turismo costero y urbano, turismo de puertos deportivos y cruceros, turismo de negocios y de congresos, patrimonio cultural, enoturismo, agroturismo y turismo de montaña.	El distrito combina una elevada densidad turística, infraestructuras críticas, vulnerabilidades rurales y de montaña, y diferentes perfiles de riesgo, lo que lo convierte en un área estratégica para la cooperación entre el turismo y la protección civil.
Bahía de Kotor (Montenegro)	Zona costera y montañosa situada en la bahía de Boka, con un centro urbano histórico declarado Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO, infraestructura marítima y asentamientos circundantes.	Turismo cultural y patrimonial, turismo de cruceros, turismo náutico, alojamientos privados, gastronomía y actividades al aire libre.	La elevada presión estacional de visitantes, los flujos de cruceros, la vulnerabilidad del patrimonio, la congestión vial, los riesgos marinos y la exposición a terremotos, inundaciones, deslizamientos de tierra e incendios forestales plantean complejos retos en materia de resiliencia.

En general, las zonas piloto presentan diferencias significativas en cuanto a escala, intensidad turística, estructuras de gobernanza y exposición a los riesgos. Al mismo tiempo, comparten varios retos comunes:

- ⦿ *la necesidad de mejorar la preparación de los operadores turísticos,*
- ⦿ *la importancia de una comunicación clara con los visitantes,*
- ⦿ *el papel de las autoridades locales en la coordinación de la prevención y la respuesta,*
- ⦿ *la necesidad de reforzar la cooperación entre las partes interesadas del sector turístico y los agentes de la gestión del riesgo de desastres.*

Esta visión general comparativa proporciona la base contextual para los siguientes capítulos, en los que se analizan los ecosistemas turísticos, los perfiles de riesgo y vulnerabilidad, los panoramas de formación y los mecanismos de cooperación identificados en los cinco territorios.



4. Panorama comparativo de los ecosistemas turísticos

Las cinco zonas piloto presentan perfiles turísticos diferentes, pero todas ellas combinan:

- *servicios de alojamiento,*
- *proveedores de comida y bebida,*
- *operadores de transporte y movilidad,*
- *intermediarios turísticos,*
- *atracciones, proveedores de turismo al aire libre o temático,*
- *redes o asociaciones locales.*

Estos actores constituyen la base operativa del ecosistema turístico y representan los principales puntos de entrada para mejorar la preparación, la comunicación de riesgos y la cooperación con las partes interesadas en la gestión del riesgo de desastres.

El análisis muestra que los ecosistemas turísticos no son homogéneos. Algunas zonas se caracterizan por sistemas turísticos densos y maduros, mientras que otras son más rurales, dispersas o dependen de operadores a pequeña escala. Esta diversidad tiene implicaciones directas para la resiliencia: los destinos altamente concentrados pueden enfrentarse a retos relacionados con la gestión de multitudes y los flujos de visitantes a gran escala, mientras que los destinos dispersos o fragmentados pueden experimentar dificultades para llegar a todos los operadores y garantizar una comunicación coherente durante las emergencias.

Clúster turístico	Características principales de las zonas piloto	Relevancia para la resiliencia
Alojamiento	Incluye hoteles, complejos turísticos, hoteles boutique, casas rurales, pensiones, alojamientos y desayuno (B&B), apartamentos turísticos, alquileres a corto plazo y alojamientos privados.	Los proveedores de alojamiento son actores clave para la información a los visitantes, la comunicación en caso de emergencia, las instrucciones de evacuación y la continuidad de los servicios.
Alimentación y bebidas	Incluye restaurantes, bares, cafeterías, tabernas, experiencias enológicas y gastronómicas, y servicios de restauración de hoteles.	Estos negocios suelen ser puntos de contacto directos con los visitantes y pueden contribuir a la comunicación de riesgos, especialmente en zonas turísticas muy concurridas o al aire libre.
Transporte y movilidad	Incluye aeropuertos, puertos, transporte público, taxis, traslados privados, alquiler de coches, autobuses turísticos, transporte marítimo y servicios de movilidad local.	Los operadores de movilidad son esenciales para el acceso, la evacuación, la gestión de los flujos de visitantes y la continuidad durante situaciones de crisis.
Intermediación turística	Incluye a los operadores turísticos, las agencias de viajes, los guías locales, los proveedores de excursiones, los operadores de cruceros y los canales de reserva digitales.	Estos actores influyen en el comportamiento de los visitantes antes y durante los viajes y pueden ayudar a difundir información de seguridad e instrucciones de emergencia.
Atracciones y lugares de interés	Incluye el patrimonio cultural, los sitios de la UNESCO, los museos, las zonas arqueológicas, las playas, los parques naturales, los embalses, las rutas de senderismo y los paisajes rurales.	Los lugares de interés turístico suelen ser aquellos en los que los visitantes se ven expuestos a riesgos como el calor, las tormentas, las inundaciones, los incendios forestales, las aglomeraciones o las dificultades para evacuar.

Clúster turístico	Características principales de las zonas piloto	Relevancia para la resiliencia
Proveedores de turismo al aire libre, deportivo y temático	Incluye senderismo, ciclismo, kayak, buceo, enoturismo, agroturismo, rutas culturales y experiencias en la naturaleza.	Estas actividades suelen desarrollarse en entornos expuestos o remotos, donde la preparación, la planificación de rutas y la comunicación revisten especial importancia.
Asociaciones, redes y plataformas	Incluye organismos de turismo, asociaciones empresariales, cámaras de comercio, asociaciones hoteleras, agencias de desarrollo local, asociaciones culturales y redes comunitarias.	Estas estructuras pueden actuar como multiplicadores para llegar a los operadores dispersos y promover procedimientos comunes, formación y mecanismos de cooperación.

El alojamiento es el sector más relevante desde la perspectiva de la gestión del riesgo de desastres, ya que los proveedores de alojamiento suelen ser el primer punto de contacto para los visitantes durante una emergencia. En las cinco zonas piloto, este sector incluye tanto sistemas hoteleros estructurados como una gran proporción de alojamientos a pequeña escala o alternativos. En Bérghamo y Kotor, el crecimiento de los alojamientos no hoteleros, privados y de corta estancia es especialmente relevante. En ADESIMAN, las casas rurales y los negocios familiares son fundamentales para la oferta local. En Malevizi y Limassol, los hoteles y complejos turísticos conviven con apartamentos, pensiones, instalaciones de agroturismo y alquileres a corto plazo.

Esta fragmentación plantea un claro reto. Por lo general, resulta más fácil llegar a los hoteles y complejos turísticos de mayor tamaño a través de asociaciones formales, sistemas de concesión de licencias o canales de comunicación institucionales. En cambio, los operadores más pequeños e independientes pueden tener un acceso limitado a información estructurada sobre emergencias, formación o protocolos. Esto reviste especial importancia para RETES, ya que los proveedores de alojamiento fragmentados pueden

acoger a visitantes que no estén familiarizados con los riesgos locales, el idioma, los procedimientos de evacuación o los sistemas de alerta.

El sector de la restauración también es muy relevante. En los destinos urbanos y costeros, los restaurantes, bares y cafeterías están estrechamente vinculados a los flujos de visitantes, la vida nocturna, los eventos y los espacios públicos. En las zonas rurales o de montaña, **suelen desempeñar una función social más amplia**, dando servicio tanto a residentes como a turistas. En algunos territorios, como ADESIMAN, la distribución desigual de los establecimientos de hostelería también pone de relieve la importancia de los servicios locales para la accesibilidad territorial y la asistencia a los visitantes. Desde una perspectiva de resiliencia, los proveedores de alimentos y bebidas pueden contribuir a la difusión de mensajes básicos de seguridad, especialmente durante olas de calor, tormentas, alertas de incendios forestales o restricciones temporales que afecten a las zonas turísticas.

El transporte y la movilidad representan otro componente fundamental de los ecosistemas turísticos. Las zonas piloto incluyen sistemas de movilidad muy diferentes:

- ⦿ acceso a través del aeropuerto en Bérgamo y Malevizi,
- ⦿ la movilidad portuaria y marítima en Kotor y Limassol,
- ⦿ el acceso por carretera en ADESIMAN,
- ⦿ sistemas mixtos de movilidad urbana, costera y de montaña en varias zonas.

Los operadores de transporte son esenciales para gestionar los flujos turísticos, facilitar las evacuaciones, garantizar el acceso a los servicios de emergencia y mantener la conectividad entre los lugares de interés, las zonas de alojamiento y los lugares seguros. Las deficiencias en las carreteras secundarias, la congestión estacional, el aislamiento por carretera o el transporte público limitado pueden aumentar la vulnerabilidad tanto de los visitantes como de los operadores.

La intermediación turística también desempeña un papel importante. Los operadores turísticos, las agencias de viajes, los guías locales, los proveedores de excursiones de cruceros y los canales de reserva digitales determinan la forma en que los visitantes acceden a los destinos y a las experiencias. Por lo tanto, pueden convertirse en canales estratégicos para la información preventiva, la sensibilización sobre los riesgos y la comunicación en caso de emergencia. Esto es especialmente relevante para los viajes organizados, las experiencias al aire libre, el turismo de cruceros, las rutas culturales y las excursiones a zonas expuestas a riesgos de calor, incendios forestales, tormentas, inundaciones o deslizamientos de tierra.

Las atracciones y los lugares de interés turístico son muy diversos en las cinco áreas. Entre ellos se incluyen:

- lugares de interés cultural y patrimonial,
- parques arqueológicos,
- centros históricos,
- zonas de la UNESCO y museos,
- playas, puertos deportivos, humedales
- senderos, embalses y paisajes de montaña.

Estos activos son fundamentales para el atractivo de los destinos, pero también pueden concentrar a los visitantes en lugares vulnerables a riesgos naturales o relacionados con el clima. Los espacios al aire libre, los centros patrimoniales, las zonas ribereñas y las rutas al aire libre requieren una atención específica en cuanto a señalización, información para los visitantes, refugios, accesibilidad, gestión de multitudes y planes de emergencia.

El turismo al aire libre, deportivo y de naturaleza está presente en todas las zonas piloto, aunque con diferente intensidad. El senderismo, el ciclismo, los deportes acuáticos, las excursiones en barco, el barranquismo, el piragüismo, el buceo, las rutas del vino y las experiencias de agroturismo aumentan la diversificación de la oferta turística. Al mismo tiempo, estas actividades pueden exponer a los visitantes a lugares remotos, terrenos difíciles, cambios meteorológicos repentinos, estrés térmico, incendios forestales o una

cobertura de comunicaciones limitada. Por este motivo, los proveedores de turismo al aire libre y temático deben considerarse actores prioritarios en materia de formación, medidas de prevención y coordinación con los servicios de emergencia locales.

Por último, las asociaciones, los consejos de turismo, las cámaras de comercio, las organizaciones de gestión de destinos y las agencias de desarrollo local constituyen un nivel clave del ecosistema turístico. Pueden facilitar la comunicación con los operadores, apoyar la participación de las partes interesadas y actuar como multiplicadores de las actividades de formación y sensibilización. Esto resulta especialmente importante cuando los operadores turísticos son numerosos, están dispersos o tienen una conexión débil con las autoridades públicas.

En general, el análisis comparativo pone de relieve que la resiliencia del ecosistema turístico depende no solo de la presencia de servicios de emergencia, sino también de la capacidad para involucrar a los agentes turísticos que interactúan directamente con los visitantes. Los proveedores de alojamiento, los guías, los operadores de transporte, los negocios de restauración, las atracciones y las redes locales pueden contribuir a la prevención, la preparación y la respuesta si están debidamente informados, formados y conectados con las estructuras locales de gestión del riesgo de desastres.



5. Contexto de riesgo, vulnerabilidad y gestión del riesgo de desastres

Las cinco zonas piloto presentan un perfil de riesgo de múltiples peligros, con diferentes niveles de exposición en función de sus características geográficas, medioambientales, urbanísticas y turísticas. Los riesgos relacionados con el clima son especialmente relevantes en todas las zonas, sobre todo **los incendios forestales, las crecidas repentinas, las olas de calor, las tormentas severas y la sequía**. Otros peligros, como los terremotos, los deslizamientos de tierra, la erosión costera, los riesgos marinos y los riesgos industriales, son más específicos de determinados territorios.

Desde una perspectiva turística, la vulnerabilidad no solo viene determinada por el tipo de riesgo, sino también por la forma en que se organizan las actividades turísticas en cada zona. Los elevados flujos estacionales de visitantes, la fragmentación de la oferta de alojamiento, el turismo al aire libre, los lugares de patrimonio cultural, la concentración en la costa, la limitada accesibilidad por carretera y la falta de procedimientos de emergencia específicos para el turismo influyen en el nivel de preparación y la capacidad de respuesta.

Zona piloto	Principales riesgos identificados	Principales vulnerabilidades relacionadas con el turismo	Contexto de la gestión de riesgos de desastres y la protección civil
ADESIMAN, España	Incendios forestales, lluvias torrenciales, crecidas repentinas, movimientos de	Asentamientos rurales dispersos, tiempos de respuesta prolongados en algunos	Entre los actores de la gestión de riesgos de desastres (GRD) se incluyen la Guardia Civil, los parques de bomberos, las estructuras regionales

Zona piloto	Principales riesgos identificados	Principales vulnerabilidades relacionadas con el turismo	Contexto de la gestión de riesgos de desastres y la protección civil
	taludes y olas de calor.	municipios, dependencia de carreteras secundarias y recursos turísticos repartidos por un amplio territorio.	y municipales de protección civil, los voluntarios, las ONG y los proveedores de infraestructuras críticas. ADESIMAN puede desempeñar un papel de coordinación, aunque los protocolos formales entre turismo y protección civil aún no están claramente estructurados.
Bérgamo, Italia	Lluvias intensas, crecidas repentinas, riesgos hidrogeológicos, deslizamientos de tierra, desprendimientos de rocas, tormentas severas, granizo, viento, olas de calor, estrés térmico urbano e incendios forestales.	Zonas urbanas históricas con alta densidad de visitantes, turismo al aire libre en valles y zonas de montaña, picos estacionales, eventos y un sector de alojamiento no hotelero fragmentado.	El sistema italiano de protección civil está organizado a nivel municipal, provincial, regional y nacional. En Bérgamo, el Ayuntamiento, la Policía Local, la Unidad de Protección Civil, la Prefectura, la Provincia, la Región y los grupos de voluntarios son los actores relevantes. La cooperación con el sector turístico se da principalmente en situaciones específicas, como eventos o emergencias

Zona piloto	Principales riesgos identificados	Principales vulnerabilidades relacionadas con el turismo	Contexto de la gestión de riesgos de desastres y la protección civil
			meteorológicas, pero aún no es totalmente sistemática.
Malevizi, Grecia	Terremotos, incendios forestales, inundaciones, deslizamientos de tierra, olas de calor, sequías y fenómenos meteorológicos extremos.	Fuerte aumento estacional del número de visitantes, concentración del turismo a lo largo de las zonas costeras de Amoudara y Agia Pelagia, asentamientos semimontañosos, residentes de edad avanzada en algunas zonas del interior y turistas que desconocen los riesgos y procedimientos locales.	El sistema local de gestión de riesgos de desastres (GRD) incluye al Ayuntamiento de Malevizi, la Región de Creta, el Cuerpo de Bomberos, la Policía Helénica, las Fuerzas Armadas, grupos de voluntariado de protección civil y la Cruz Roja. El Ayuntamiento cuenta con planes específicos de protección civil para terremotos, inundaciones, incendios forestales y otros riesgos, y opera a través de un órgano de coordinación local.
Distrito de Limassol, Chipre	Inundaciones repentinas, olas de calor, incendios forestales, erosión costera, tormentas	Densa infraestructura turística costera, instalaciones portuarias y náuticas críticas, elevada	La Defensa Civil de Chipre es la principal autoridad en materia de gestión de riesgos de desastres (GRD), con el apoyo del Cuerpo de Bomberos de Chipre, el Centro

Zona piloto	Principales riesgos identificados	Principales vulnerabilidades relacionadas con el turismo	Contexto de la gestión de riesgos de desastres y la protección civil
	costeras, aislamiento de carreteras, deslizamientos de tierra y riesgos industriales o relacionados con los puertos.	ocupación estacional, yacimientos culturales al aire libre, pueblos de montaña con acceso limitado y un creciente número de alojamientos de alquiler a corto plazo.	Conjunto de Coordinación de Rescates, las unidades municipales de protección civil, el Departamento de Medio Ambiente, la Cruz Roja de Chipre y actores académicos como CERIDES. El marco institucional es sólido, pero los protocolos de alerta específicos para el turismo, los ejercicios de simulación y la formación en evacuación de huéspedes siguen siendo limitados.
Kotor, Montenegro	Terremotos, riadas, maremotos, marejadas ciclónicas, deslizamientos de tierra, desprendimientos de rocas, incendios forestales, riesgos marinos, riesgos de	Vulnerabilidad del patrimonio de la UNESCO, presión del turismo de cruceros, alta concentración estacional de visitantes, congestión vial, tráfico náutico, edificios históricos, actividades al aire libre y exposición	El sistema de gestión de riesgos de desastres (GRD) está dirigido por el Ministerio del Interior – Dirección de Rescate y Protección–, junto con la Unidad Territorial de Rescate y Protección, el Servicio Municipal de Rescate y Protección de Kotor, los cuerpos de bomberos voluntarios y la Cruz Roja. Kotor cuenta

Zona piloto	Principales riesgos identificados	Principales vulnerabilidades relacionadas con el turismo	Contexto de la gestión de riesgos de desastres y la protección civil
	contaminación y olas de calor.	de las zonas costeras y montañosas.	<i>con una experiencia relevante en materia de formación, sensibilización y ejercicios en los que participan los agentes del sector turístico.</i>

En las cinco zonas piloto, **las crecidas repentinas y las lluvias intensas** representan un riesgo común, aunque con diferentes manifestaciones territoriales. En Bérgamo, este riesgo está vinculado a las zonas urbanas densamente pobladas, a los cursos de agua menores y a la vulnerabilidad hidrometeorológica general del contexto prealpino. En Malevizi, las inundaciones están relacionadas con arroyos, torrentes y zonas costeras urbanizadas como Amoudara y Agia Pelagia. En Limassol, las crecidas repentinas afectan principalmente al corredor urbano costero y a las cuencas fluviales. En ADESIMAN, las lluvias intensas y las crecidas repentinas son relevantes en una zona rural dispersa donde la accesibilidad puede ser limitada. En Kotor, las crecidas repentinas y las marejadas están vinculadas a la morfología específica de la bahía de Boka y a la exposición de las zonas ribereñas de baja altitud.

El riesgo de incendios forestales también está presente en todas las zonas piloto, aunque con distintos niveles de relevancia. En ADESIMAN, los incendios forestales son uno de los principales peligros que afectan a las zonas rurales y naturales. En Bérgamo, el riesgo es especialmente relevante en las zonas montañosas, boscosas y de colinas de la provincia. En Malevizi, los incendios forestales son una preocupación importante en zonas como Krousonas, Rodia y Tylisos, donde la vegetación, las altas temperaturas y los vientos aumentan la exposición. En Limassol, los incendios forestales son especialmente

relevantes en las estribaciones de Troodos, las zonas periurbanas y las zonas culturales o naturales del oeste. En Kotor, la vegetación mediterránea, los complejos forestales y las condiciones estivales aumentan el riesgo de que se produzcan incendios y de que estos se propaguen rápidamente en el interior de la bahía de Boka.

Las olas de calor y el estrés térmico constituyen otro problema transversal. Son especialmente relevantes en las zonas urbanas de Bérgamo, incluidas la Città Alta y la Città Bassa, donde los flujos de visitantes y los eventos al aire libre pueden coincidir con el estrés térmico urbano. En Malevizi y Limassol, las olas de calor afectan al turismo costero, a las atracciones al aire libre y a los grupos vulnerables. En ADESIMAN, las olas de calor pueden afectar a las rutas al aire libre, al turismo rural y a las visitas al patrimonio. En Kotor, las olas de calor durante la temporada alta turística pueden aumentar los riesgos para los visitantes de cruceros, los turistas al aire libre y las personas que visitan zonas patrimoniales expuestas.

El riesgo sísmico es especialmente significativo en Malevizi y Kotor. El municipio de Malevizi se encuentra en una zona sísmicamente activa, con una vulnerabilidad vinculada también a los edificios y asentamientos más antiguos. Kotor y la zona más amplia de la bahía de Boka también están expuestas a un alto riesgo sísmico, con una preocupación adicional debido a la presencia de edificios históricos, iglesias, fortificaciones y densos flujos turísticos estacionales. En Bérgamo, el riesgo sísmico se considera menos predominante que los riesgos hidrometeorológicos, pero sigue siendo relevante desde una perspectiva de planificación frente a múltiples riesgos, sobre todo debido a los edificios históricos y a las zonas urbanas densamente pobladas.

Los deslizamientos de tierra y las caídas de rocas son relevantes en Bérgamo, Malevizi, Limassol y Kotor. En Bérgamo, revisten especial importancia en los valles, las carreteras de montaña y el turismo al aire libre. En Malevizi, el terreno semimontañoso y las laderas a lo largo de la red viaria generan inestabilidad local, especialmente tras lluvias prolongadas. En Limassol, los riesgos de deslizamientos de tierra y de aislamiento de las

carreteras se asocian principalmente a los pueblos situados en las estribaciones de Troodos. En Kotor, los deslizamientos de tierra y las caídas de rocas constituyen una preocupación importante debido al terreno escarpado y a las laderas inestables que rodean la bahía.

Los riesgos costeros y marinos revisten especial importancia en Limassol, Malevizi y Kotor. Limassol presenta una combinación de erosión costera, riesgos relacionados con el puerto, actividades náuticas y un turismo de alta densidad en el paseo marítimo. Malevizi cuenta con concentraciones de turismo costero en Amoudara y Agia Pelagia, donde las inundaciones, las tormentas y la exposición costera pueden afectar a los visitantes y a los servicios. Kotor presenta un perfil de riesgo marítimo específico debido al tráfico de cruceros, yates y embarcaciones más pequeñas, así como a la posible contaminación, fugas de combustible, incendios en embarcaciones y recursos limitados para emergencias marítimas.

Los sistemas de gestión de riesgos de desastres (GRD) y de protección civil cartografiados en las cinco zonas muestran distintos grados de institucionalización e integración con el turismo. Bérgamo se beneficia del estructurado sistema italiano de protección civil, pero la conexión con los agentes turísticos sigue siendo más operativa que preventiva. Malevizi cuenta con planes municipales de protección civil y una estructura de coordinación local, respaldada por agentes regionales y nacionales y grupos de voluntarios. Limassol cuenta con un sólido marco institucional y sistemas avanzados de alerta, pero sigue presentando carencias en simulacros específicos para el turismo, protocolos de alerta y preparación de los huéspedes. ADESIMAN, como zona rural y supramunicipal, tiene una gran oportunidad de aprovechar su función de coordinación territorial para conectar de forma más sistemática a los municipios, los operadores turísticos, los agentes de movilidad y los servicios de emergencia. Kotor presenta una experiencia más consolidada en la vinculación entre el turismo y la protección civil, incluyendo formación, ejercicios y actividades de sensibilización.

En general, **el análisis comparativo pone de relieve que la resiliencia del turismo depende de la capacidad de conectar los sistemas de gestión de riesgos de desastres (GRD) existentes con las operaciones cotidianas de los agentes turísticos.** Las autoridades de protección civil, los servicios de emergencia y las organizaciones de rescate ya están presentes en todas las zonas piloto. Sin embargo, el nivel de cooperación estructurada con los operadores turísticos varía considerablemente. Por lo tanto, el principal reto no es solo reforzar la capacidad de respuesta ante emergencias, sino también mejorar la prevención, la comunicación de riesgos, la formación y la coordinación práctica antes de que se produzcan las emergencias.



6. Ecosistemas de formación profesional y capacitación

Los agentes de la educación y formación profesionales desempeñan un papel estratégico en el fortalecimiento de la resiliencia turística. En las cinco zonas piloto, el panorama formativo incluye:

- ⦿ centros de formación profesional reglada,
- ⦿ centros de educación secundaria y superior,
- ⦿ universidades y centros de aprendizaje permanente
- ⦿ asociaciones profesionales y redes empresariales
- ⦿ organismos de protección civil y organizaciones de voluntariado.

Estos actores pueden contribuir al desarrollo de nuevas competencias relacionadas con la sensibilización sobre los riesgos, la preparación ante emergencias, la seguridad de los visitantes, la comunicación en situaciones de crisis y la cooperación con las autoridades encargadas de la gestión del riesgo de desastres.

El análisis muestra que las cinco zonas piloto presentan diferentes niveles de capacidad formativa y distintos grados de conexión entre la formación turística y la gestión del riesgo de desastres. En algunas zonas, la formación turística ya está estructurada y diversificada, mientras que en otras las oportunidades formativas son más limitadas, dispersas o dependen de iniciativas locales. Sin embargo, en todos los casos, **la integración de las competencias en gestión del riesgo de desastres en la formación relacionada con el turismo se perfila como un ámbito que requiere un mayor desarrollo.**

Área piloto	Principales características de la formación profesional y la capacitación	Relevancia para RETES
ADESIMAN, España	La oferta formativa es limitada y está geográficamente dispersa. Tarancón actúa como principal centro de impartición de la formación profesional, mientras que las iniciativas de formación municipales, asociativas y empresariales abordan temas como la atención al visitante, el marketing digital, la calidad y la sostenibilidad.	La zona necesita formatos de formación prácticos, flexibles y accesibles a nivel local, especialmente para microempresas, operadores de turismo rural, asociaciones culturales y proveedores de turismo al aire libre.
Bérgamo, Italia	El ecosistema formativo es articulado y de múltiples niveles, e incluye centros de formación profesional acreditados, escuelas de hostelería y programas de educación superior y universitarios. ENAIP Bérgamo es un actor relevante en la formación en turismo, hostelería y promoción territorial.	Bérgamo ofrece una base sólida para integrar los temas de gestión del riesgo de desastres y resiliencia en los itinerarios formativos existentes en materia de turismo y hostelería.
Malevizi, Grecia	La zona más amplia de Heraclión y Creta cuenta con centros de educación superior y de formación profesional en turismo y hostelería, como ASTEK, la Universidad Helénica del Mediterráneo y varios centros de formación certificados, entre ellos Olokliriosi.	El sistema de formación en turismo es relevante para RETES, pero la formación en Protección Civil la imparten principalmente los municipios, la Región de Creta y organizaciones de voluntariado, más que centros especializados de formación profesional.
Distrito de Limassol, Chipre	La zona cuenta con centros de formación en turismo y hostelería, como la Universidad Tecnológica de Chipre, Vatel Chipre y la 3.ª Escuela Técnica y de Formación Profesional de Limassol. La capacidad de	Limassol ofrece una gran oportunidad para conectar la formación turística, los conocimientos académicos y la

Área piloto	Principales características de la formación profesional y la capacitación	Relevancia para RETES
	formación en protección civil está vinculada a la Defensa Civil de Chipre, las oficinas de distrito y CERIDES.	formación en protección civil a través de módulos conjuntos, ejercicios y actividades de sensibilización.
Kotor, Montenegro	El ecosistema de formación incluye la Universidad de Montenegro — Facultad de Turismo y Hostelería de Kotor—, la Escuela Secundaria Marítima, instituciones de formación en hostelería de la cercana Budva y el Centro de Formación para el Rescate y la Protección de Podgorica.	Kotor ofrece un entorno especialmente adecuado para conectar el turismo, el turismo náutico, la gestión del patrimonio y la formación en protección civil, basándose además en las prácticas de cooperación existentes.

Desde una perspectiva comparativa, se pueden identificar tres tipos principales de agentes de formación.

En primer lugar, en todas las zonas piloto hay **centros de formación en turismo y hostelería**, aunque con diferente intensidad. En Bérgamo, Malevizi, Limassol y Kotor, la oferta incluye itinerarios formativos estructurados en hostelería, restauración, gestión turística, servicios al visitante y desarrollo de destinos. Estas instituciones constituyen un canal importante para llegar tanto a los futuros profesionales del turismo como a los trabajadores que ya operan en el sector. En ADESIMAN, la oferta formativa es más limitada y dispersa, lo que refleja el carácter rural y de baja densidad del territorio.

En segundo lugar, la **formación en protección civil y emergencias** suele estar disponible a través de las autoridades públicas, los servicios de rescate, las organizaciones de voluntariado y, en algunos casos, centros de formación especializados. Sin embargo, este tipo de formación suele estar dirigida al personal público, a los voluntarios o a los operadores de emergencias, más que a los profesionales del turismo. Malevizi y Bérgamo muestran claramente

este patrón, ya que la formación relacionada con la protección civil se organiza principalmente a través de los ayuntamientos, las autoridades regionales o provinciales y los grupos de voluntarios. En Kotor, el Centro de Formación para el Rescate y la Protección y la experiencia del Ministerio del Interior proporcionan una base más estructurada para vincular la formación en materia de emergencias con las necesidades del sector turístico. En Limassol, la Defensa Civil de Chipre y CERIDES ofrecen conocimientos especializados relevantes que pueden servir de apoyo al diseño de la formación y los simulacros.

En tercer lugar, las asociaciones profesionales, las cámaras de comercio, los organismos de turismo y las redes empresariales pueden actuar como multiplicadores. Estas organizaciones revisten especial importancia porque muchos operadores turísticos —especialmente los pequeños proveedores de alojamiento, restaurantes, guías, organizadores de excursiones y empresas familiares— pueden no estar directamente vinculados a los sistemas de educación formal. A través de estos organismos intermediarios, las oportunidades de formación pueden difundirse de manera más eficaz y adaptarse a las limitaciones prácticas de las empresas turísticas.

Una carencia recurrente en las cinco zonas piloto es **la limitada integración de la gestión del riesgo de desastres en la formación turística habitual**. Los programas existentes suelen abordar la seguridad, los primeros auxilios, la prevención de riesgos laborales, la atención al cliente, la sostenibilidad o la calidad del servicio, pero rara vez incluyen módulos estructurados sobre riesgos relacionados con el clima, la comunicación de emergencia con los turistas, los procedimientos de evacuación, la cooperación con las autoridades de protección civil o la continuidad de la actividad empresarial durante las crisis. Esta carencia es especialmente relevante para los pequeños operadores fragmentados, que a menudo disponen de tiempo, recursos y acceso limitados a la formación reglada.

Otro reto común se refiere **a la necesidad de formatos de formación flexibles**. Los operadores turísticos pueden enfrentarse a cargas de trabajo estacionales, a una disponibilidad limitada de personal y a restricciones

operativas que dificultan la asistencia a cursos largos o muy teóricos. Por este motivo, resultan especialmente adecuadas las unidades de formación breves, prácticas y modulares. **El microaprendizaje, los recursos digitales, los ejercicios basados en escenarios y los materiales adaptados al contexto local pueden ayudar a superar estas barreras y favorecer la integración progresiva de las competencias de resiliencia en las operaciones turísticas cotidianas.**

Las zonas piloto también ofrecen **importantes oportunidades**. Bérgamo y Limassol cuentan con sistemas de formación diversificados que pueden facilitar **la integración de nuevos contenidos en las vías de educación y desarrollo profesional existentes**. Malevizi puede aprovechar la presencia de centros de formación certificados y de organizaciones de protección civil voluntarias activas. Kotor puede aportar experiencia práctica a la hora de vincular a los agentes del sector turístico con las estructuras de rescate y protección. ADESIMAN puede utilizar su función de coordinación supramunicipal para promover iniciativas de formación compartidas en un territorio rural disperso.

En general, los ecosistemas de EFP y formación cartografiados en las cinco zonas piloto confirman la importancia de desarrollar herramientas de aprendizaje práctico adaptadas a los operadores turísticos, los formadores y las partes interesadas locales. Estas herramientas no deben sustituir a los sistemas de formación existentes, sino complementarlos mediante la introducción de competencias específicas relacionadas con la resiliencia turística, la gestión del riesgo de desastres y la cooperación con los agentes de protección civil.

7. Cooperación y gobernanza entre los agentes del turismo y de la gestión del riesgo de desastres

La cooperación entre los agentes del sector turístico y los de la gestión del riesgo de desastres es un factor fundamental para reforzar la resiliencia de los destinos turísticos. Las cinco zonas piloto muestran que los sistemas de gestión de emergencias suelen estar activos y bien establecidos, mientras que el nivel de integración estructurada con el sector turístico varía considerablemente. En la mayoría de los casos, la cooperación existe durante las emergencias o eventos específicos, pero está menos desarrollada en las fases de prevención y preparación.

El análisis pone de relieve que los agentes del turismo y de la gestión del riesgo de desastres suelen operar en sistemas paralelos. Las autoridades de protección civil, los cuerpos de bomberos, las fuerzas policiales, los servicios de rescate y las organizaciones de voluntariado tienen funciones claras en situaciones de emergencia, mientras que los operadores turísticos, las asociaciones, los proveedores de alojamiento, los guías y los gestores de destinos están más cerca de los visitantes y pueden desempeñar un papel clave en la comunicación de riesgos, la difusión de alertas tempranas y el apoyo práctico durante las crisis. **Por lo tanto, el principal reto consiste en conectar estos dos sistemas mediante mecanismos de gobernanza estables, procedimientos compartidos y una comunicación regular.**

Área piloto	Características actuales de la cooperación y la gobernanza	Principales carencias y oportunidades
ADESIMAN, España	La gobernanza se basa en una estructura supramunicipal, en la que ADESIMAN actúa como organismo de coordinación en un territorio rural disperso. El Plan de Turismo Sostenible en el Destino ofrece un marco operativo que podría integrar la prevención de riesgos, la información al visitante y la preparación ante emergencias.	⚠ Principales carencias Aún no se han documentado claramente los protocolos formales entre los operadores turísticos y los agentes de protección civil; la comunicación entre municipios dispersos puede resultar difícil; los pequeños operadores rurales no están integrados de forma sistemática en los mecanismos de preparación. ☑ Oportunidades: ADESIMAN puede actuar como plataforma de coordinación territorial; el Plan de Turismo Sostenible puede utilizarse para integrar la seguridad, la señalización, la información al visitante y la preparación ante emergencias; se podrían desarrollar canales de alerta compartidos y protocolos básicos para rutas, eventos e instalaciones de turismo rural.
Bérgamo, Italia	El sistema de protección civil está estructurado a nivel municipal, provincial, regional y nacional. La cooperación con los agentes turísticos se da principalmente en relación con grandes eventos, flujos elevados de visitantes, gestión del tráfico y emergencias relacionadas con las condiciones meteorológicas.	⚠ Principales carencias La cooperación sigue siendo, en su mayor parte, operativa y esporádica; los procedimientos compartidos entre el sector turístico y la protección civil son limitados; el papel de los operadores turísticos en la prevención y la comunicación de emergencias no está claramente definido; resulta difícil llegar a los proveedores de alojamiento no hotelero, que se encuentran muy dispersos.

Área piloto	Características actuales de la cooperación y la gobernanza	Principales carencias y oportunidades
		☒ Oportunidades El actual sistema de protección civil multinivel proporciona una sólida base institucional; las redes de turismo, gestión de eventos y autoridades locales pueden conectarse mejor; una formación específica y unos protocolos de comunicación sencillos podrían mejorar la preparación de los pequeños proveedores de alojamiento y de los de tipo alternativo.
Malevizi, Grecia	El Ayuntamiento cuenta con planes de actuación de protección civil, un órgano de coordinación local y procedimientos de información pública. La cooperación con los agentes turísticos se lleva a cabo principalmente a través de mecanismos municipales y regionales, especialmente durante emergencias que afectan a los visitantes o a las infraestructuras turísticas.	☐ Principales carencias Los acuerdos formales entre los agentes turísticos y la protección civil son limitados; los operadores turísticos aún no participan de forma sistemática en la prevención, los simulacros o las actividades estructuradas de preparación; la presión estacional en las zonas costeras aumenta la necesidad de contar con procedimientos claros orientados a los visitantes. ☒ Oportunidades Los planes municipales de protección civil pueden vincularse más directamente con los operadores turísticos; las zonas costeras como Amoudara y Agia Pelagia pueden convertirse en áreas prioritarias para la cooperación; los grupos de voluntarios, las autoridades locales y las empresas turísticas pueden participar en acciones conjuntas de sensibilización y preparación.

Área piloto	Características actuales de la cooperación y la gobernanza	Principales carencias y oportunidades
Distrito de Limassol, Chipre	El marco institucional de gestión de riesgos de desastres (GRD) es sólido e incluye a la Defensa Civil, el Cuerpo de Bomberos, las unidades municipales de protección civil, la Cruz Roja, el CERIDES y las estructuras nacionales de coordinación. Los requisitos de seguridad turística están parcialmente integrados en los procedimientos de concesión de licencias y en el cumplimiento de las normas de protección contra incendios para los establecimientos turísticos.	⚠ Principales carencias La cooperación se basa principalmente en el cumplimiento normativo o se activa ante incidentes; los procedimientos de alerta específicos para el turismo, los protocolos de evacuación de huéspedes y los simulacros conjuntos periódicos son limitados; los puertos deportivos, los hoteles, los operadores turísticos, las atracciones y los proveedores de alquileres a corto plazo aún no están plenamente conectados dentro de un marco común de preparación. ☑ Oportunidades La sólida capacidad institucional y académica en materia de gestión de riesgos de desastres (GRD) puede servir de apoyo a la formación y los ejercicios conjuntos; los mecanismos existentes de cumplimiento de las normas de seguridad pueden ampliarse para convertirlos en procedimientos de preparación más amplios; se puede reforzar la cooperación en los ámbitos del turismo costero, portuario, náutico y de montaña.
Kotor, Montenegro	Kotor constituye el ejemplo más avanzado de cooperación entre el turismo y la protección civil de las cinco zonas piloto. Los agentes del sector turístico participan en la evaluación de riesgos, la planificación de rescates	⚠ Principales carencias Se podría consolidar aún más la participación de los pequeños operadores turísticos, los proveedores de alojamiento privado, los agentes del turismo náutico y los gestores de lugares patrimoniales;

Área piloto	Características actuales de la cooperación y la gobernanza	Principales carencias y oportunidades
	y medidas de protección, las campañas de sensibilización, los talleres educativos y los ejercicios.	la elevada presión estacional y el turismo de cruceros exigen una coordinación continua y la actualización de los procedimientos. ☒ Oportunidades Kotor ofrece un modelo de cooperación transferible a las demás zonas piloto; la experiencia existente en simulacros, la sensibilización y la implicación institucional de los agentes turísticos pueden servir de base para el desarrollo de una metodología común; el modelo local puede adaptarse aún más a contextos de turismo patrimonial, marítimo y de alta densidad.

En las cinco zonas piloto, la cooperación entre los agentes del turismo y de la gestión de riesgos de desastres (GRD) puede agruparse en tres niveles principales.

El primer nivel **es la cooperación operativa durante las emergencias**. Esto se observa en todas las zonas piloto, aunque con distintos grados de madurez. En Bérgamo, se activa la coordinación en relación con grandes eventos, flujos de visitantes y situaciones críticas relacionadas con el clima. En Malevizi, las autoridades locales y los organismos regionales se coordinan durante incidentes graves, incluidas las evacuaciones o las comunicaciones de emergencia que afectan a residentes y visitantes. En Limassol, la interacción operativa se hace patente durante eventos de gran impacto, cuando las zonas turísticas pueden verse implicadas en medidas de evacuación,

acogida o continuidad de los servicios. En ADESIMAN, la respuesta ante emergencias se ve influida por la estructura rural dispersa y el papel de la seguridad pública, los servicios de bomberos y los agentes locales. En Kotor, la cooperación operativa está más estructurada e incluye experiencia previa con simulacros en los que participan los agentes del sector turístico.

El segundo nivel es la cooperación institucional o normativa. Este es menos homogéneo. Limassol ofrece un ejemplo de interfaz formal a través de los requisitos de concesión de licencias y de seguridad contra incendios para los establecimientos turísticos, aunque esto aún no representa un modelo de cooperación integral. Kotor muestra una conexión institucional más sólida, ya que el sector turístico contribuye a la evaluación de riesgos y a la planificación de rescates y protección. En ADESIMAN, la función de gobernanza supramunicipal de ADESIMAN y el Plan de Turismo Sostenible en el Destino ofrecen un marco institucional potencial, pero aún es necesario desarrollar vínculos formales con la protección civil. En Bérgamo y Malevizi, la cooperación institucional existe principalmente a través del sistema general de protección civil, más que a través de mecanismos de gobernanza específicos del turismo.

El tercer nivel es la cooperación preventiva, que incluye la sensibilización, la formación, la planificación conjunta y los simulacros. Este es el ámbito en el que surgen las principales carencias. Kotor ya cuenta con experiencia en talleres educativos, simulacros de evacuación y campañas de sensibilización en las que participan los agentes turísticos. Malevizi se beneficia de grupos de voluntarios activos y de la planificación municipal de protección civil, pero podría reforzarse el vínculo con la formación en materia de turismo. Bérgamo dispone de sólidos recursos institucionales y formativos, pero las medidas de prevención dirigidas específicamente a los operadores turísticos aún no son sistemáticas. Limassol cuenta con una avanzada experiencia institucional y académica en gestión de riesgos de desastres, pero los simulacros específicos para el turismo y los procedimientos compartidos siguen siendo limitados. ADESIMAN tiene una clara oportunidad de integrar la prevención en

las rutas, los eventos, la señalización, la comunicación con los visitantes y los servicios de turismo rural.

Un problema recurrente en todas las zonas piloto es la fragmentación del sector turístico. A menudo resulta difícil llegar a los pequeños proveedores de alojamiento, pensiones, B&B, alquileres a corto plazo, restaurantes, guías, operadores de actividades al aire libre y empresas familiares a través de los canales institucionales habituales. Esto es especialmente relevante en Bérgamo, Kotor, ADESIMAN y algunas zonas de Limassol y Malevizi. Estos actores interactúan directamente con los visitantes y pueden ser los primeros en proporcionar información o apoyo durante una emergencia, pero no siempre se les incluye en los procesos formales de preparación.

Otra cuestión importante se refiere a **la comunicación**. Los sistemas de gestión de riesgos de desastres (GRD) suelen contar con procedimientos de alerta e información pública, pero estos no siempre se adaptan a las necesidades de los turistas. Es posible que los visitantes desconozcan los riesgos locales, los números de emergencia, las rutas de evacuación, las instrucciones en su idioma o la función de las autoridades locales. Los operadores turísticos pueden actuar como intermediarios, pero necesitan información clara, sencilla y fiable por parte de los agentes de protección civil. Esto requiere flujos de comunicación acordados, materiales multilingües, listados de contactos, alertas estacionales y orientación práctica para los operadores.

El análisis también muestra que las asociaciones turísticas, los organismos de gestión de destinos, las cámaras de comercio, las redes profesionales y los proveedores de formación profesional pueden desempeñar un importante papel de enlace. Pueden ayudar a llegar a los operadores dispersos, promover oportunidades de formación, apoyar la difusión de información sobre riesgos y facilitar un diálogo estructurado con las autoridades de protección civil. Desde esta perspectiva, la gobernanza no debería basarse únicamente en las relaciones directas entre las autoridades públicas y las empresas individuales, sino que debería utilizar a las organizaciones intermediarias como multiplicadores.

En general, las cinco zonas piloto confirman que ya existe cooperación entre los agentes del sector turístico y los de la gestión del riesgo de desastres (GRD), pero que a menudo sigue siendo informal, reactiva o limitada a situaciones concretas. **La principal necesidad es avanzar hacia un modelo de colaboración más preventivo y estructurado.** Esto debería incluir:

- puntos de contacto claramente identificados,
- procedimientos compartidos,
- intercambios periódicos entre los agentes del sector turístico y de la protección civil,
- formación práctica y ejercicios conjuntos
- herramientas de comunicación de riesgos orientadas a los visitantes.

Las conclusiones de este capítulo sirven de base directa para la siguiente etapa analítica del informe. Muestran que reforzar la resiliencia del turismo requiere no solo mejorar las competencias de los operadores individuales, sino también mejorar los mecanismos de gobernanza que conecten al sector turístico, la formación, las autoridades locales y los agentes de gestión de emergencias antes de que se produzcan las crisis.



8. Análisis comparativo de los resultados del cuestionario: necesidades, carencias y oportunidades

Este capítulo presenta las principales conclusiones extraídas de los cuestionarios dirigidos a las partes interesadas que se distribuyeron en todos los países del proyecto durante la fase de recopilación de datos. Ofrece una visión general comparativa de las vulnerabilidades comunes, las necesidades de cooperación recurrentes y las carencias, las necesidades de formación y las buenas prácticas transferibles entre los territorios socios.

El objetivo de las encuestas era recabar información más detallada de las dos categorías principales de partes interesadas a las que se dirige el proyecto: los agentes del sector turístico y los del ámbito de la protección civil y la gestión de emergencias. Se incluyó a los proveedores de formación profesional como partes interesadas adicionales que aportan valor añadido, con el fin de recabar su perspectiva, dado que uno de los principales objetivos del proyecto RETES es desarrollar un programa de formación que pueda ser impartido e integrado por estas instituciones. El cuestionario permitió a los socios del proyecto analizar el estado actual de los mecanismos de cooperación entre estos sectores, incluidas las relaciones existentes, las prácticas de comunicación y las dinámicas locales que influyen en la cooperación en cada zona objetivo.

La información recopilada también contribuye a evaluar la vulnerabilidad de las zonas del proyecto ante crisis relacionadas con el clima y fenómenos meteorológicos extremos, con el objetivo de identificar los principales riesgos que afectan a los destinos turísticos y las necesidades de preparación de los operadores turísticos. En este sentido, los resultados de la encuesta proporcionan una base empírica para definir las futuras prioridades de

formación, los modelos de cooperación y las actividades de planificación de acciones locales en el marco del proyecto RETES.

Resumen de los encuestados

Los socios recibieron un **total de 161 respuestas** a las encuestas dirigidas a las partes interesadas, con aproximadamente 30 respuestas por cada país socio. El grupo más numeroso de encuestados procedía del sector turístico, con 77 participantes en representación de hoteles y complejos turísticos, otros proveedores de alojamiento, operadores turísticos, asociaciones turísticas, gestores de destinos y empresas de restauración. Otras categorías relevantes incluyeron 29 encuestados de autoridades locales, regionales y públicas, 12 de instituciones de investigación y 13 de organismos de protección civil. Varios encuestados operan en más de un nivel administrativo, incluidos los niveles de distrito, municipal, regional y nacional. La muestra también incluye a participantes con diferentes niveles de experiencia profesional, que van desde perfiles junior con menos de cinco años de experiencia hasta profesionales sénior con más de diez años de experiencia.

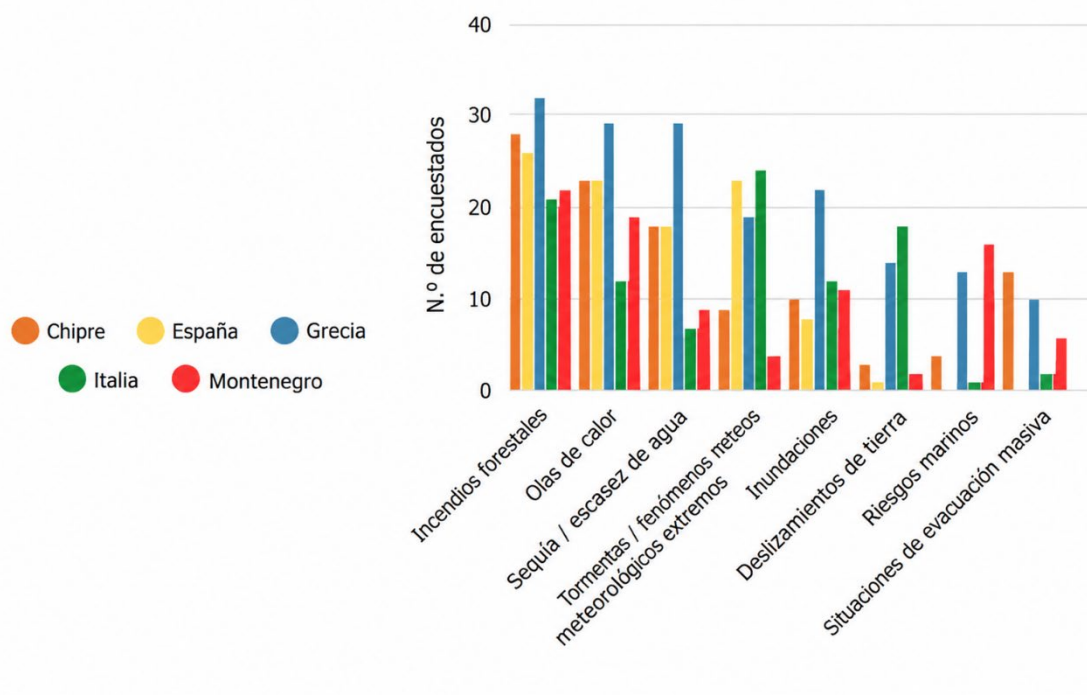
Resultados del análisis

Exposición al riesgo y vulnerabilidad territorial

En la primera parte del análisis se pidió a los encuestados que identificaran los tipos de riesgos de desastres provocados por el cambio climático que afectan actualmente, o que podrían afectar, a los destinos turísticos de su zona. Los tres riesgos más mencionados en todos los países —con ligeras variaciones en Italia y Montenegro— fueron **los incendios forestales, las olas de calor y la sequía o la escasez de agua**, lo que refleja claramente la creciente exposición de los destinos turísticos mediterráneos a los peligros relacionados con el clima, especialmente durante la temporada de verano, cuando a menudo coinciden las altas temperaturas, los flujos de visitantes y la presión sobre los recursos locales. Para los encuestados italianos, los

fenómenos meteorológicos extremos constituían el riesgo más grave, mientras que para Montenegro el tercer riesgo más grave percibido eran los peligros marinos (es decir, marejadas ciclónicas, erosión, intrusiones marinas, etc.).

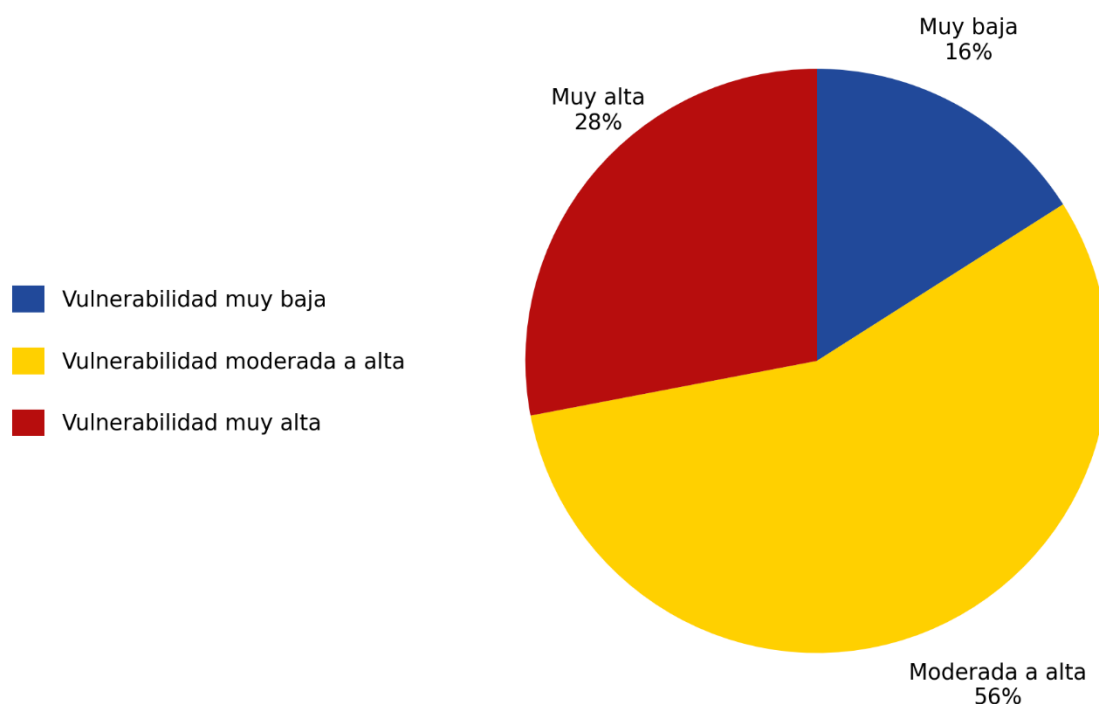
Riesgos de desastre más relevantes agravados por el cambio climático que afectan a cada país



Nota: Los datos mostrados son respuestas agregadas, no de encuestados individuales, debido al formato de respuesta múltiple

La mayoría de los encuestados también indicó que **los destinos turísticos locales presentan un nivel de vulnerabilidad frente a situaciones de emergencia que oscila entre moderado y muy alto**. Este hallazgo sugiere que las zonas turísticas se perciben como expuestas no solo por la naturaleza de los propios riesgos, sino también por las características del sector turístico, entre las que se incluyen la estacionalidad, la concentración de visitantes, la presencia de personas que no están familiarizadas con el territorio y la necesidad de proteger tanto a los residentes como a los turistas durante las crisis.

¿Cómo valoraría la vulnerabilidad de los destinos turísticos de su región ante situaciones de emergencia?



Frecuencia y calidad de los mecanismos de cooperación

La segunda parte de la encuesta se centró en la cooperación entre las autoridades de protección civil y los agentes del sector turístico, prestando especial atención a la frecuencia y la calidad de los mecanismos de cooperación existentes. **La mayoría de los encuestados (el 59 % —95 encuestados—)** indicaron que **rara vez o nunca habían participado en actividades de cooperación entre ambos sectores**, mientras que los países con mayor proporción de encuestados que participan de forma ocasional o frecuente en actividades de cooperación son Montenegro y Chipre. Este resultado pone de manifiesto una brecha recurrente en los territorios del proyecto: la cooperación existe en algunos casos, pero aún no es sistemática, regular ni está plenamente integrada en las prácticas locales de preparación.

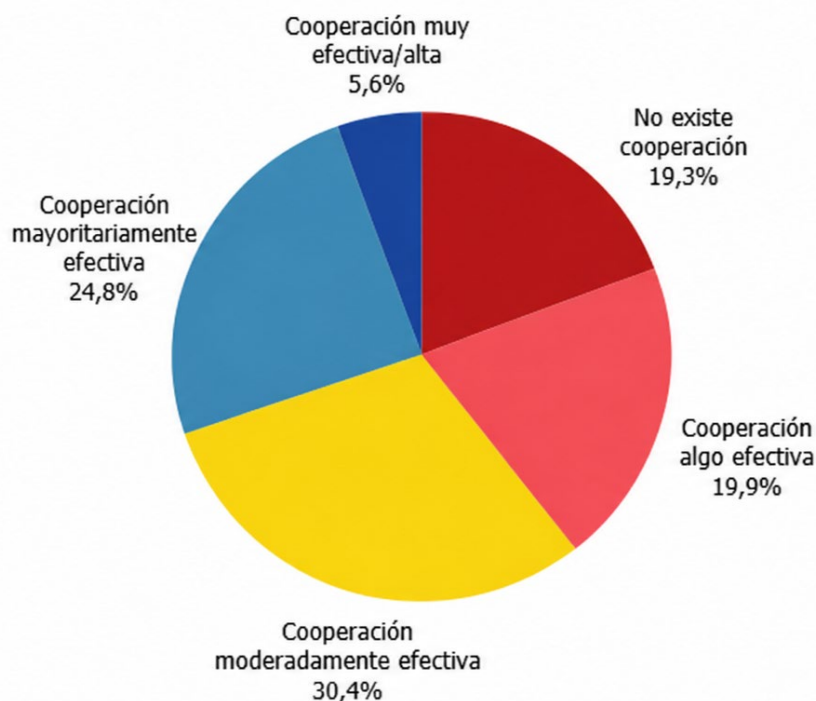
Entre los encuestados que habían participado en actividades de cooperación, **las situaciones más mencionadas fueron los ejercicios de formación y las**

iniciativas de intercambio de información. Muchos encuestados también indicaron haber participado en actividades de respuesta ante emergencias y comunicación de crisis, así como en la planificación de la preparación y la evaluación de riesgos. La mayoría de estas actividades tuvieron lugar a nivel local, especialmente en el marco municipal o regional, lo que confirma la importancia de la coordinación a nivel local, al tiempo que sugiere la necesidad de un mayor apoyo institucional y de procedimientos más coherentes entre los distintos niveles de gobernanza.

Cuando se les pidió que evaluaran la **eficacia de los mecanismos de cooperación existentes, alrededor del 60 % (98) de los encuestados los calificaron de moderadamente a muy eficaces.** Las respuestas muestran que una cooperación eficaz depende de una serie de condiciones clave: **una comunicación estructurada y continua, procedimientos de coordinación claros y funciones y responsabilidades bien definidas.** Además, la necesidad de canales de comunicación directos, protocolos compartidos, intercambio regular de información y toma de decisiones oportuna se reveló como una prioridad común.



Eficacia de los mecanismos de cooperación existentes (1-5, de baja a alta)



Algunos encuestados también aportaron información cualitativa sobre situaciones de emergencia específicas en las que los mecanismos de cooperación se habían gestionado de forma eficaz, entre las que se incluyen la pandemia de COVID-19, los incendios forestales, las inundaciones, los terremotos y los ejercicios y operaciones de evacuación de hoteles o de turistas a gran escala. Aunque muchos encuestados indicaron tener poca o ninguna experiencia personal, o bien la ausencia de mecanismos de cooperación sistemáticos u organizados, aquellos con experiencia señalaron que **los factores más importantes que contribuyeron a este éxito incluyen una buena comunicación y el hecho de contar con funciones claras y un liderazgo bien definido**, además de disponer de mecanismos de intercambio de datos y planes de emergencia establecidos.

¿Cuál sería el mecanismo de cooperación ideal entre el sector turístico y las autoridades de protección civil?

“

Italia: La formación y los ejercicios desempeñan un papel importante, al igual que las plataformas tecnológicas de comunicación. Es necesaria la participación de las autoridades a múltiples niveles, la revisión de los procedimientos y su adaptación (por ejemplo, de los planes de contingencia obsoletos) a las nuevas condiciones ambientales y climáticas, así como la voluntad política de asignar una financiación adecuada.

“

Montenegro: Comunicación constante: designar una única persona de contacto en situaciones de crisis y definir con precisión la forma de cooperación en función de las capacidades y servicios disponibles.

“

Grecia: Son importantes los protocolos comunes, el intercambio de datos y los ejercicios periódicos de preparación. En general, se necesita una cooperación sin obstáculos burocráticos y una respuesta rápida cuando sea necesario.

¿Podría describir una situación de emergencia ocurrida en su zona en el pasado en la que la cooperación entre los agentes del sector turístico y las autoridades de protección civil funcionara bien?

“

Chipre: Un buen ejemplo de cooperación eficaz se produjo durante el gran incendio forestal de Limassol en 2023, cuando fue necesario organizar alojamiento para los equipos extranjeros de extinción de incendios. A pesar de encontrarse en plena temporada turística, las autoridades turísticas, las asociaciones hoteleras y las autoridades públicas colaboraron para conseguir alojamiento y apoyar la respuesta de emergencia.

“

Montenegro: En 2017, durante un incendio, se evacuó a turistas del cabo Veslo (península de Luštica). La administración local, a través de sus secretarías, los proveedores privados de alojamiento y las embarcaciones turísticas privadas participaron para garantizar una evacuación segura.

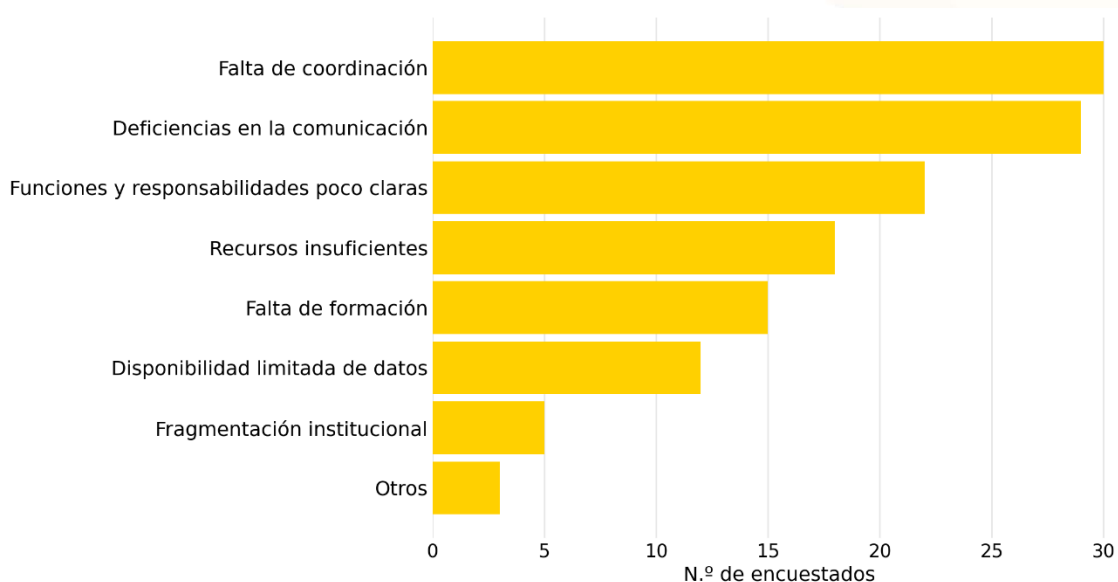
Factores que contribuyeron al éxito de la cooperación



Nota: Los datos mostrados son respuestas agregadas, no de encuestados individuales, debido al formato de respuesta múltiple

Por otra parte, aproximadamente una quinta parte de los encuestados informó de experiencias de cooperación infructuosas, mientras que muchos otros (~37 % –60 encuestados–) no estaban seguros de si sus experiencias podían considerarse exitosas o no. Las **principales deficiencias** identificadas en los casos fallidos reflejan los factores asociados a una cooperación satisfactoria: **falta de coordinación, deficiencias en la comunicación y falta de claridad en las funciones y responsabilidades**. Los encuestados también subrayaron que la respuesta ante emergencias mejora cuando las funciones, los procedimientos, los planes de evacuación y los sistemas de alerta se definen con antelación y se ponen a prueba periódicamente mediante simulacros conjuntos. El intercambio oportuno de información, la confianza mutua, el liderazgo, los recursos adecuados y un compromiso compartido entre todos los actores también se consideraron esenciales.

Factores que contribuyeron a una cooperación infructuosa



Nota: Los datos mostrados son respuestas agregadas, no de encuestados individuales, debido al formato de respuesta múltiple

¿Qué lecciones se extrajeron de estas experiencias [fallidas]?

“

Grecia: Una buena comunicación, combinada con la coordinación y la formación, da resultados.

“

Montenegro: Los trabajadores del sector turístico y los proveedores de alojamiento deberían recibir formación en protección civil y gestión del riesgo de desastres, incluida formación básica en extinción de incendios y primeros auxilios, para estar mejor preparados ante situaciones de emergencia.

“

Italia: La importancia de la cooperación con las autoridades de Protección Civil, especialmente para garantizar el apoyo durante los eventos abiertos al público general.

“

España: Es esencial una buena coordinación entre los agentes, así como una evaluación clara de los riesgos y saber cómo abordarlos si llegan a materializarse, actuando con previsión.

Estos resultados ponen de relieve una clara necesidad de cooperación en todos los territorios del proyecto. Aunque existen algunos ejemplos positivos, **la cooperación entre los agentes del turismo y de la protección civil sigue siendo, en gran medida, esporádica y depende de circunstancias específicas.** Se necesita un modelo más estructurado, basado en canales de comunicación permanentes, una planificación compartida, responsabilidades claras y actividades conjuntas periódicas de preparación.



Actores relevantes y buenas prácticas

El éxito de la cooperación entre las autoridades de protección civil y los operadores turísticos depende de la participación activa de un amplio conjunto de actores relevantes. Además de las autoridades de protección civil, los encuestados identificaron a **los servicios de emergencia y a los medios de comunicación como partes interesadas esenciales para unos modelos de cooperación eficaces**. También se consideró muy relevante la participación de los ayuntamientos, las autoridades regionales y los departamentos de transporte, lo que refleja la necesidad de colaboración entre las funciones administrativas, operativas y de comunicación, mientras que se consideró muy pertinente la participación de los consejos de turismo u organizaciones de gestión de destinos, las asociaciones hoteleras, los operadores turísticos, las redes del sector privado y los proveedores de tecnología.

Por otra parte, las ONG, las organizaciones de voluntariado y las asociaciones profesionales obtuvieron puntuaciones de relevancia comparativamente más bajas, aunque muchos encuestados seguían considerando importante su contribución. Esto sugiere que los mecanismos de cooperación no deberían limitarse a las instituciones públicas formales, sino que también deberían incluir una red más amplia de actores capaces de apoyar la preparación, la comunicación, la logística y la respuesta.

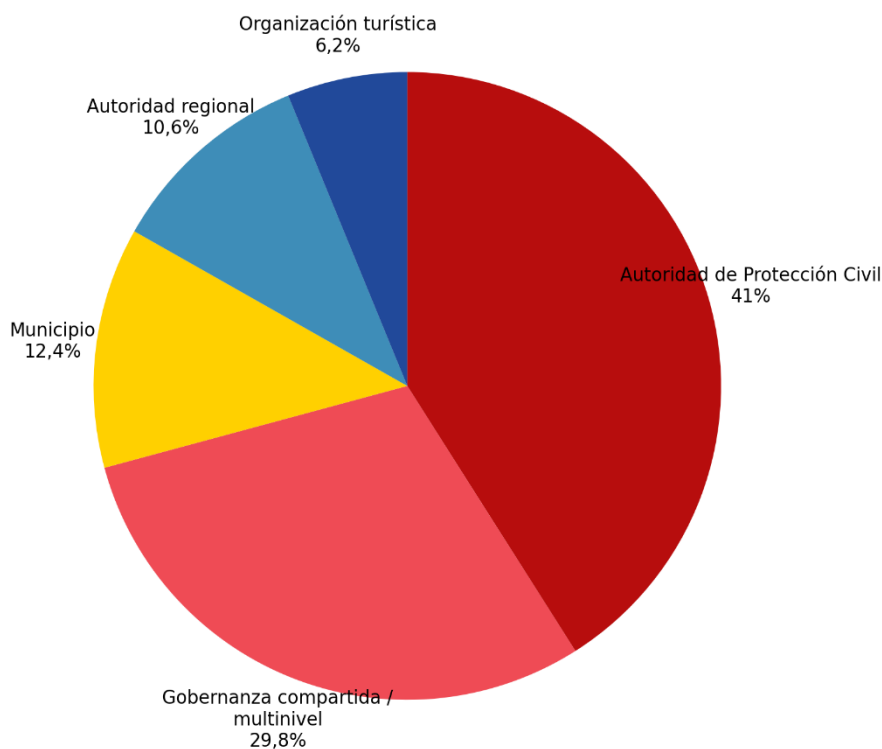
Relevancia de los actores que deberían participar en la cooperación entre la protección civil y los operadores turísticos

Actors	CY	ES	GR	IT	ME	Total
Civil protection authorities	Essential	Essential	Essential	Essential	Essential	Essential
Emergency services	Essential	Essential	Essential	Essential	Essential	Essential
Media	Essential	Essential/important	Essential	Essential	Essential/important	Essential
Municipalities	Essential/important	Essential	Essential	Essential	Essential/important	Mostly essential
Regional authorities	Essential/important	Essential	Essential	Essential/important	Important	Mostly essential
Transport authorities	Essential/important	Important/essential	Essential/important	Important	Important/essential	Mostly essential
Tourism boards / DMOs	Essential/important	Essential/optional/important	Essential/important	Optional/essential/important	Important	Important
Hotel associations	Essential/important	Important/optional	Essential/important	Essential	Important/optional	Important
Tour operators	Important/essential	Optional	Important/essential	Important/optional	Important/optional	Important
Private sector networks	Important	Important	Important/essential	Important/optional	Important/optional	Important
Technology providers	Important/essential	Important/optional	Essential/important	Important	Important/optional	Important
NGOs / volunteer organisations	Essential/important/optional	Important/optional	Essential/important	Essential/optional/important	Important	Mostly important
Trade associations	Important/optional	Important/optional	Important/optional	Essential/important	Important/optional	Mostly important or optional

Nota: La escala de colores representa el grado de importancia. El rojo más oscuro indica mayor importancia, mientras que el rojo más claro indica un carácter más opcional. El morado representa un tema sin una mayoría clara entre los encuestados

En lo que respecta a la gobernanza, **el 41 % (66) de los encuestados** (con mayor apoyo en Chipre y Grecia) **consideró que las autoridades de protección civil eran el actor principal más adecuado** para los mecanismos de cooperación; al mismo tiempo, **casi un tercio de los encuestados se mostró a favor de un enfoque de gobernanza compartida o multinivel**, lo cual se percibió con especial intensidad entre las partes interesadas italianas y montenegrinas. Esto indica que, si bien se espera que las autoridades de protección civil proporcionen liderazgo técnico y operativo, una cooperación eficaz también requiere una responsabilidad compartida y la participación activa de las partes interesadas del sector turístico y las instituciones locales.

¿Qué entidad debería asumir el papel de liderazgo en un modelo de cooperación entre las autoridades de protección civil y los operadores turísticos?



Al preguntarles por **las buenas prácticas existentes**, la mayoría de los encuestados afirmaron que no conocían ningún ejemplo estructurado. Entre el escaso número de ejemplos aportados, las prácticas más citadas fueron las medidas de prevención de incendios, los planes de evacuación para diferentes situaciones de emergencia, las redes de colaboración, las políticas, las actividades de formación, los equipos de respuesta especializados y las operaciones de rescate. **Los elementos que contribuyeron al éxito de estas prácticas** fueron:

- ⊙ la planificación conjunta de emergencias;
- ⊙ sistemas de alerta temprana; y
- ⊙ ejercicios conjuntos y programas de formación periódicos.

Descripción de las buenas prácticas

“

Italia: Tengo experiencia de colaboración activa en la provincia de Varese, ya que nuestra organización de formación coopera activamente con las autoridades locales de Protección Civil de esta zona y ha participado en varias iniciativas específicas de sensibilización.

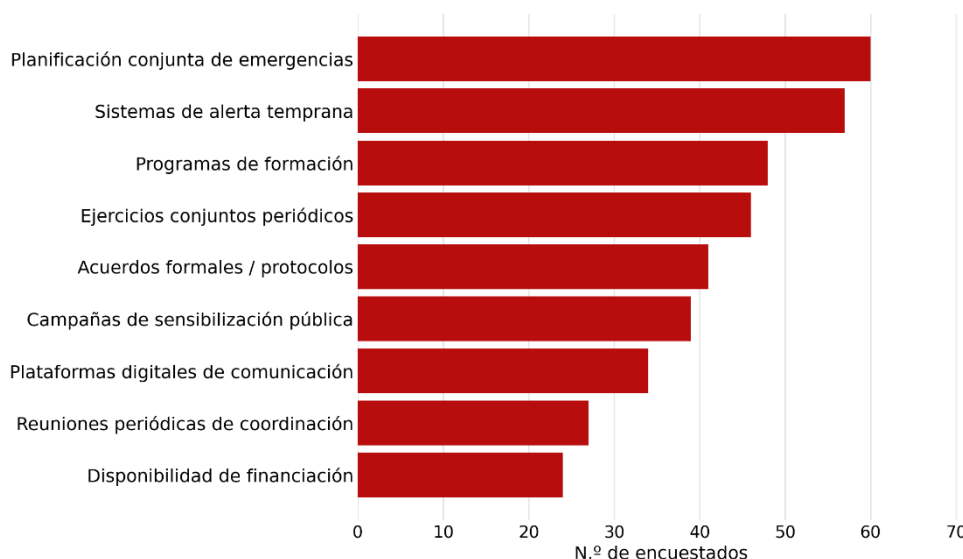
“

Montenegro: El Puerto de Kotor fue reconocido como ejemplo de buena práctica, realizando ejercicios con el personal cada tres meses y organizando programas de formación certificados.

“

Grecia: Interés por parte de directivos y propietarios de empresas. Mediante la implantación de una ley que exija la cooperación con fines de formación para todos los servicios sujetos a certificación por parte de Protección Civil, sin la cual no sería posible obtener una licencia de actividad. Si la empresa no garantiza al personal al menos dos sesiones de formación al año, se revocará su licencia de actividad.

Elementos de éxito que contribuyen a las buenas prácticas



Nota: Los datos mostrados son respuestas agregadas, no de encuestados individuales, debido al formato de respuesta múltiple

Los datos de la encuesta muestran que **existen buenas prácticas** transferibles **en los territorios socios, pero que aún no son ampliamente conocidas, formalizadas ni difundidas**. Esto representa tanto una carencia como una oportunidad para el proyecto. RETES puede contribuir identificando, sistematizando y adaptando las prácticas existentes a modelos prácticos que puedan transferirse entre territorios, teniendo en cuenta al mismo tiempo las estructuras de gobernanza y los perfiles de riesgo específicos de cada contexto local.

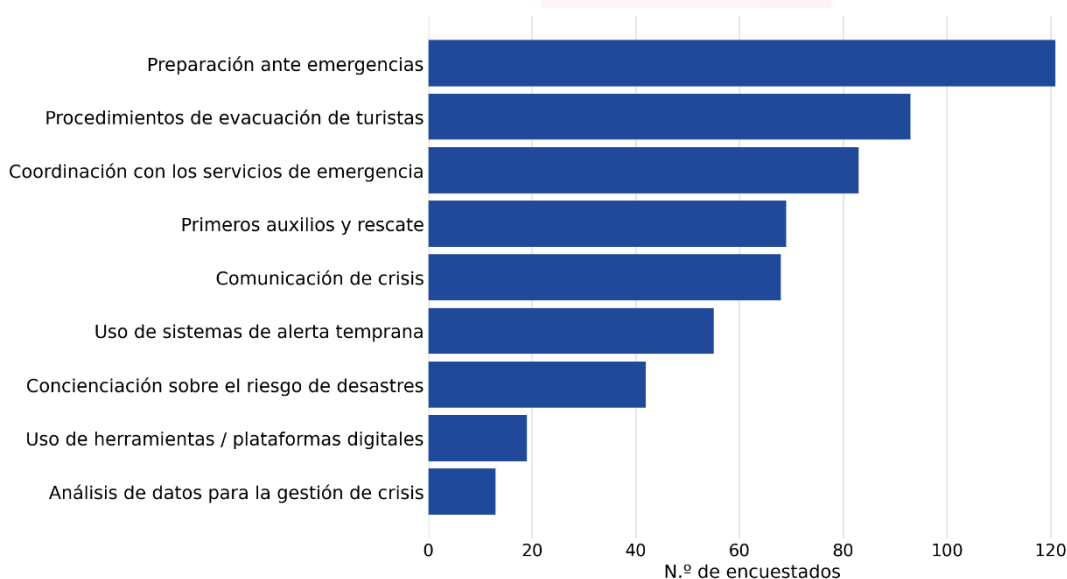
Programas de formación y simulacros para el personal de protección civil y del sector turístico

La siguiente sección de la encuesta se centró en la formación y los ejercicios llevados a cabo por las organizaciones para preparar al personal ante situaciones de emergencia en destinos turísticos. Los resultados muestran que **casi la mitad de los encuestados no sabía si los agentes del sector turístico reciben formación en preparación para emergencias**, ni con qué frecuencia se imparte dicha formación. Alrededor del 18 % (30 encuestados)

creía que las organizaciones turísticas reciben formación al menos de forma ocasional, mientras que el 30 % (48 encuestados) indicó que la formación es escasa o inexistente.

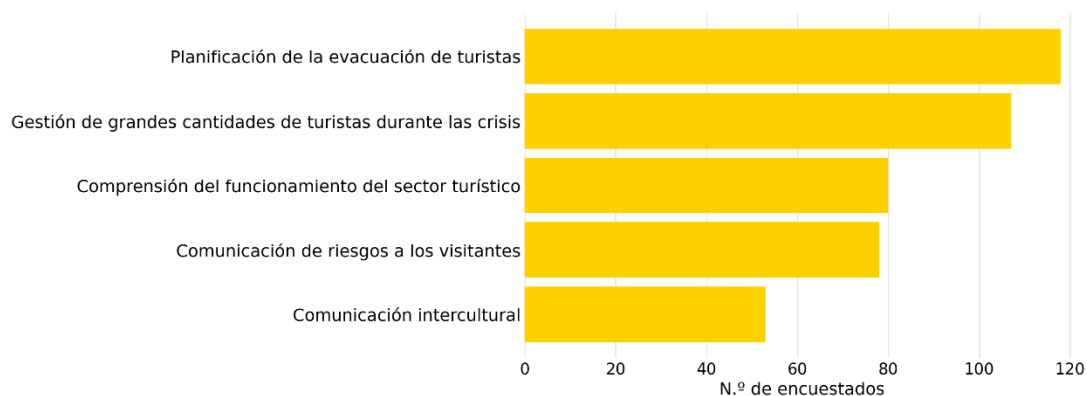
Aun así, los encuestados señalaron que **la preparación para emergencias, los procedimientos de evacuación de turistas y la coordinación con los servicios de emergencia eran los temas de formación más útiles para los agentes del sector turístico**. La comunicación en situaciones de crisis, los procedimientos de primeros auxilios y rescate, y el uso o la implementación de sistemas de alerta temprana también se consideraron muy relevantes. **En cuanto al personal de protección civil, los encuestados consideraron que la planificación de la evacuación turística y la gestión de grandes cantidades de turistas durante las crisis eran las necesidades de formación más importantes** a la hora de actuar en zonas turísticas. Otros temas importantes incluían la comprensión de las operaciones turísticas y la comunicación eficaz de los riesgos a los visitantes, lo que pone de manifiesto la necesidad de una conciencia integral de la dinámica específica de los destinos turísticos, incluyendo el comportamiento de los visitantes, las estructuras de alojamiento, los picos estacionales y los retos de comunicación con la población no residente.

Formaciones más útiles para los agentes del sector turístico



Nota: Los datos mostrados son respuestas agregadas, no de encuestados individuales, debido al formato de respuesta múltiple

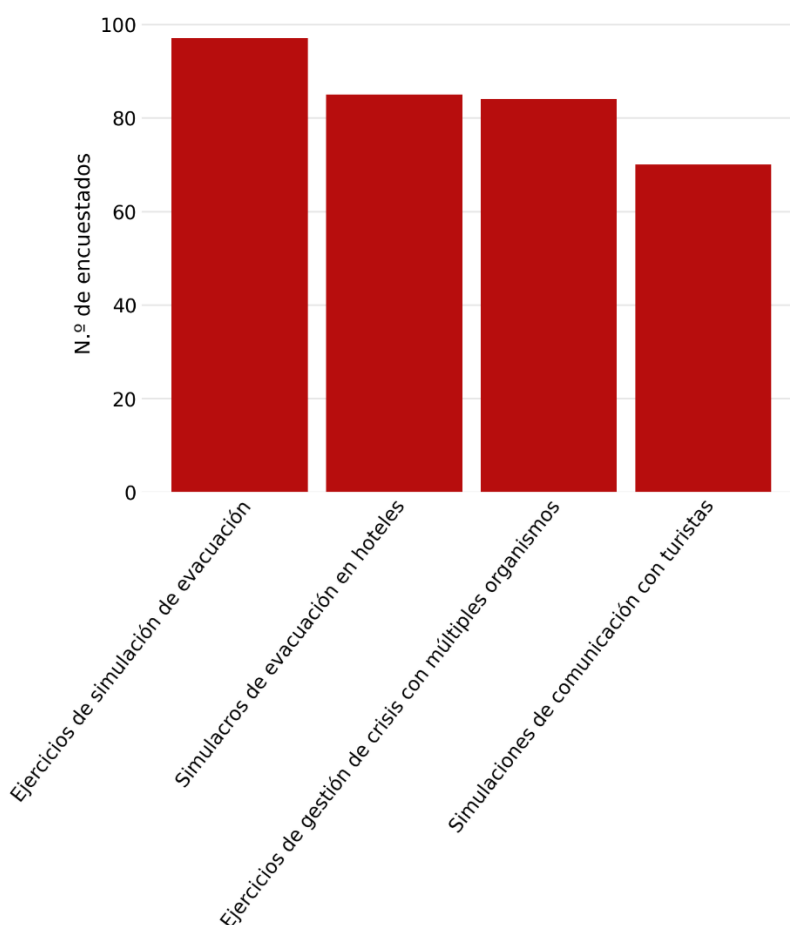
Formaciones más útiles para el personal de protección civil que colabora con los agentes del sector turístico



Nota: Los datos que se muestran son respuestas agregadas, no de encuestados individuales, debido al formato de respuesta múltiple

A pesar de la reconocida importancia de la formación, la **gran mayoría (87 % - 140) de los encuestados indicaron que no habían participado en simulacros de emergencia en los que participaran agentes del sector turístico**. Entre los pocos que sí habían participado, los ejemplos más comunes fueron las simulaciones sobre el terreno y los simulacros de evacuación, que también se consideraron los ejercicios más útiles para organizar en los destinos turísticos, especialmente en los hoteles, junto con los ejercicios de gestión de crisis interinstitucionales.

Ejercicios que deberían organizarse en los destinos turísticos



Nota: Los datos que se muestran son respuestas agregadas, no de encuestados individuales, debido al formato de respuesta múltiple

Estos resultados ponen de manifiesto una clara carencia de formación en todo el sector turístico y una oportunidad para reforzar el entendimiento mutuo y mejorar la coordinación con las autoridades de protección civil. Los agentes del sector turístico necesitan competencias prácticas en materia de preparación, evacuación, comunicación y primera respuesta, que ya son esenciales para el personal de protección civil y podrían transmitirse a través de ejercicios conjuntos, simulacros de evacuación y escenarios interinstitucionales, en los que los operadores turísticos también tendrán la

oportunidad de compartir la dinámica del sector turístico con las autoridades de protección civil.

Marcos y competencias necesarios para unos mecanismos de cooperación eficaces

La sección final de la encuesta abordó los marcos y las competencias necesarios para establecer mecanismos de cooperación eficaces entre los operadores turísticos y las autoridades de protección civil. Los encuestados identificaron **los marcos de gobernanza de calidad, los sistemas de comunicación eficaces y la formación conjunta como las medidas más esenciales**. Los mecanismos de intercambio de datos y la financiación específica también se consideraron de gran importancia, lo que confirma que la cooperación requiere tanto estructuras organizativas como recursos prácticos.

Medidas más importantes necesarias para mejorar la cooperación entre el sector turístico y la protección civil

Measures	CY	ES	GR	IT	ME	Total
Communication systems	Essential	Essential	Essential	Essential	Essential/important	Essential
Governance framework	Essential	Essential/important	Essential/important	Important/essential	Essential/important	Mostly essential
Joint training	Essential/important	Essential	Essential	Important	Essential/important	Mostly essential
Data sharing	Important/essential	Essential/important	Important/essential	Important	Important/essential	Mostly essential
Funding mechanisms	Essential/important	Essential/important	Essential/important	Important	Important/essential	Mostly essential

Nota: La escala de colores representa el grado de importancia. El rojo más oscuro indica lo más esencial, mientras que el rojo más claro indica lo más opcional

En cuanto a las **competencias que necesitan los operadores turísticos**, los encuestados destacaron **como más importantes las habilidades de comunicación, coordinación y toma de decisiones bajo presión**. También se hizo especial hincapié en la capacidad para dar respuestas prácticas durante las emergencias y para utilizar la tecnología adecuada. La comunicación

intercultural y la concienciación sobre los riesgos se consideraron relevantes, especialmente en contextos turísticos en los que los operadores pueden necesitar comunicarse con visitantes de diferentes países y orígenes. El liderazgo se consideró importante en general, aunque no siempre esencial, lo que sugiere que **los encuestados dieron mayor importancia a la preparación operativa y a la capacidad de coordinación.**

Habilidades más importantes necesarias para garantizar un modelo de cooperación eficaz entre los operadores turísticos y la protección civil a la hora de afrontar emergencias

Skills	CY	ES	GR	IT	ME	Total
Communication	Essential	Essential	Essential	Essential	Important	Essential
Coordination	Essential	Essential	Essential	Essential	Essential	Essential
Decision-making under pressure	Essential	Essential/important	Essential	Essential	Important/essential	Essential
Use of technology	Essential	Essential	Essential	Important/essential	Important	Mostly essential
Practical response skills	Important/essential	Essential	Essential/important	Essential/important	Essential	Mostly essential
Risk awareness	Important/essential	Essential/important	Important/essential	Essential	Essential/important	Mostly essential
Cross-cultural communication	Essential/important	Essential/important/optional	Essential/important	Important/essential	Important	Mostly essential
Leadership	Essential	Important	Essential/important	Important	Important	Important

Nota: La escala de colores representa el grado de importancia. El rojo más oscuro indica mayor esencialidad, mientras que el rojo más claro indica un carácter más opcional. El morado representa un tema sin una mayoría clara entre los encuestados

Estos resultados confirman que el desarrollo de mecanismos de cooperación no debe limitarse a protocolos o acuerdos institucionales. También debe incluir el desarrollo de competencias prácticas entre las personas que deberán actuar durante las emergencias. Esto incluye al personal turístico, a los proveedores de alojamiento, a los gestores de destinos, al personal de protección civil y a otros actores locales implicados en la respuesta a las crisis.

9. Conclusiones de los talleres locales con las principales partes interesadas

Los talleres locales organizados en las cinco zonas piloto de RETES aportaron una importante contribución cualitativa al análisis de los ecosistemas locales del turismo y de la gestión de riesgos de desastres. En ellos se reunieron operadores turísticos, agentes de protección civil y gestión de emergencias, autoridades locales, proveedores de formación, asociaciones turísticas, agencias de desarrollo y otras partes interesadas relevantes.

Los talleres se diseñaron para validar y complementar las conclusiones extraídas de los mapeos locales y los cuestionarios. Su objetivo principal era recabar **las opiniones directas de las partes interesadas sobre las prácticas de cooperación existentes, los obstáculos a la colaboración, las necesidades de preparación, las prioridades de formación** y los posibles modelos para **mejorar la coordinación entre el sector turístico y los agentes de la gestión del riesgo de desastres.**

Aunque cada taller reflejaba las características específicas de su contexto local, **surgieron varios mensajes comunes en los cinco países.** En general, las partes interesadas confirmaron que existe cooperación entre los agentes del turismo y de la protección civil, pero que a menudo es informal, fragmentada o se activa principalmente durante las emergencias. La prevención, la preparación, la planificación conjunta y la formación están menos estructuradas y requieren un mayor desarrollo.

Área piloto	Principales conclusiones de las partes interesadas	Principales implicaciones para RETES
ADESIMAN, España	Las partes interesadas destacaron el carácter rural y disperso del territorio, la limitada capacidad de respuesta local en algunos municipios, la falta de protocolos comunes y la importancia de los operadores turísticos como primeros puntos de referencia para los visitantes. Se prestó especial atención al alojamiento rural, los lugares de interés cultural, las rutas, los eventos y las zonas con escasa cobertura de telefonía móvil.	RETES debería promover herramientas sencillas, prácticas y adaptadas al contexto local, como cadenas de contacto, protocolos básicos, fichas informativas para visitantes, escenarios de riesgo rural y módulos de formación breves para pequeños operadores turísticos y agentes locales.
Bérgamo, Italia	Las partes interesadas confirmaron la complejidad del territorio de Bérgamo, la creciente relevancia del alojamiento no hotelero y la falta de procedimientos compartidos entre los operadores turísticos y la protección civil. También hicieron hincapié en la necesidad de contar con herramientas de formación claras, breves y digitales, dado el tiempo limitado del que disponen los profesionales del turismo.	RETES debería dar prioridad al microaprendizaje, a las orientaciones prácticas y a las herramientas de comunicación que puedan llegar tanto a los operadores estructurados como a los proveedores de alojamiento fragmentados. Las instituciones locales, VisitBergamo y las asociaciones empresariales pueden actuar como multiplicadores.
Malevizi, Grecia	El taller confirmó que los actores del turismo y de la protección civil tienen una experiencia previa limitada en cuanto a la colaboración sistemática. Los vínculos existentes con el Cuerpo de Bomberos y algunas asociaciones hoteleras sirven de	RETES debería apoyar la creación de un modelo de cooperación más estructurado en el que participen los ayuntamientos, la Región, el Cuerpo de Bomberos, Protección Civil, los operadores turísticos y los grupos de

Área piloto	Principales conclusiones de las partes interesadas	Principales implicaciones para RETES
	base, pero los ejercicios periódicos, los planes actualizados y la formación conjunta siguen siendo limitados. Los participantes destacaron la necesidad de contar con protocolos, un organismo coordinador principal, ejercicios sobre el terreno y planes específicos para el turismo.	voluntarios, prestando especial atención a las zonas turísticas costeras y a la presión estacional de visitantes.
Distrito de Limassol, Chipre	Las partes interesadas señalaron que la cooperación sistemática entre los agentes de protección civil y del sector turístico es limitada, a pesar de las recientes emergencias, como los incendios forestales y los fenómenos meteorológicos extremos en la costa. El taller propuso centrar las acciones futuras en la zona montañosa del distrito de Limassol, que es muy vulnerable a los riesgos climáticos y se presta a un modelo piloto de cooperación.	RETES debería apoyar un modelo piloto de enfoque local que conecte a la protección civil, los líderes comunitarios, las empresas turísticas, las organizaciones de voluntarios y las agencias de desarrollo. La zona montañosa puede servir como campo de pruebas para la formación, la sensibilización y los ejercicios basados en escenarios.
Kotor, Montenegro	Kotor mostró las prácticas de cooperación más avanzadas entre las zonas piloto, incluidos los vínculos existentes entre los servicios de rescate, el puerto de Kotor, los agentes turísticos y las autoridades locales. Los participantes se refirieron a ejercicios anteriores y a experiencias reales de emergencia. Sin embargo,	RETES puede tomar Kotor como referencia de buenas prácticas para las demás zonas piloto. Las acciones futuras deberían implicar en mayor medida a los hoteles, los proveedores de alojamiento privado, los agentes del turismo náutico, las asociaciones turísticas y las instituciones educativas en la

Área piloto	Principales conclusiones de las partes interesadas	Principales implicaciones para RETES
	también señalaron lagunas en la concienciación del sector turístico, la implicación de los hoteles y los proveedores de alojamiento privado, la aplicación práctica de los planes y los marcos jurídicos a nivel nacional.	preparación conjunta y los ejercicios.

Prácticas de cooperación existentes

Los talleres confirmaron que ya existen algunas formas de cooperación entre los agentes del turismo y de la gestión del riesgo de desastres en todas las zonas piloto, aunque con distintos niveles de madurez.

En **Kotor**, la cooperación está más avanzada e incluye vínculos prácticos entre el Servicio de Rescate y Protección, el Puerto de Kotor, la Organización de Turismo, la Cruz Roja, los cuerpos de bomberos voluntarios y las autoridades nacionales. Los ejercicios conjuntos, los procedimientos de emergencia portuarios y las experiencias previas de evacuación proporcionan una base operativa importante.

En **Bérgamo**, la cooperación se da principalmente a través del sistema estructurado de protección civil y mediante la participación de las autoridades provinciales, las instituciones locales y las organizaciones turísticas. Sin embargo, la conexión con los operadores turísticos aún no es sistemática, sobre todo en lo que respecta a los pequeños alojamientos y a los que no pertenecen a cadenas hoteleras, y solo se produce con motivo de la organización de grandes eventos de ocio.

En **Malevizi**, la cooperación se hace patente en casos concretos, especialmente entre los hoteles, el cuerpo de bomberos, los voluntarios y las asociaciones hoteleras. No obstante, los participantes señalaron que estas iniciativas dependen en gran medida de la motivación individual y aún no forman parte de un modelo estable y universal.

En **Limassol**, la cooperación entre los agentes del turismo y de la protección civil se activa principalmente durante las emergencias. Las partes interesadas destacaron la ausencia de mecanismos estructurados de prevención y preparación en los que participen los operadores turísticos, a pesar de la existencia de una sólida experiencia institucional y técnica en materia de protección civil.

En **ADESIMAN**, la cooperación se ve fuertemente influida por el carácter rural del territorio. Las relaciones informales, el conocimiento local y la proximidad entre los agentes son activos importantes, pero aún no cuentan con el respaldo de una estructura común, protocolos compartidos o canales de comunicación estables.

Principales retos y carencias identificados

Una primera carencia recurrente se refiere a la **ausencia de protocolos compartidos**. En varias zonas piloto, los operadores turísticos no disponen de procedimientos sencillos y claramente definidos que seguir en caso de incendio, inundación, ola de calor, evacuación, interrupción de las comunicaciones u otras situaciones de emergencia. Cuando existen planes, suelen ser documentos formales que no se actualizan ni se ponen a prueba con regularidad, ni son conocidos por el personal.

Un segundo reto importante es la **falta de canales de comunicación estables**. Las partes interesadas han destacado en repetidas ocasiones la necesidad de flujos de información directos, fiables y oficiales entre los agentes de protección civil, las autoridades locales y los operadores turísticos. Esto resulta especialmente importante durante los primeros minutos de una emergencia, cuando la incertidumbre y la información contradictoria pueden generar confusión entre los operadores y los visitantes.

Una tercera cuestión es la **fragmentación del sector turístico**. A menudo resulta difícil llegar a los pequeños proveedores de alojamiento, los bed and breakfast, los alquileres a corto plazo, las empresas familiares, los restaurantes, los guías, los gestores de lugares de interés cultural y los operadores de turismo al aire libre a través de los canales institucionales formales. Sin embargo, estos actores suelen ser las primeras personas con las que contactan los visitantes en caso de emergencia.

Una cuarta carencia se refiere a **la limitada formación y a la escasa cultura de preparación**. Los participantes en varios talleres subrayaron que los operadores turísticos suelen disponer de poco tiempo para formarse y es posible que no perciban la preparación para emergencias como parte de sus responsabilidades profesionales habituales. En algunos casos, el cumplimiento de los requisitos legales se considera una obligación formal más que un verdadero proceso de preparación.

Un quinto reto se refiere a **la escasez de ejercicios prácticos y simulacros**. Las partes interesadas de ADESIMAN, Malevizi, Kotor y Limassol destacaron la importancia de los simulacros, los ejercicios de mesa y los escenarios realistas. Señalaron que los conocimientos teóricos no son suficientes si nunca se han puesto a prueba las funciones, los flujos de comunicación, los procedimientos de evacuación y los mecanismos de coordinación.

Necesidad de un modelo de cooperación eficaz

Los talleres proporcionaron indicaciones claras sobre los elementos que deberían incluirse en un modelo de cooperación funcional entre los agentes del turismo y de la gestión del riesgo de desastres.

En primer lugar, es necesario contar con **un liderazgo claro y unas funciones bien definidas**. Durante las emergencias, el liderazgo operativo debe recaer en las autoridades competentes, como la protección civil, los servicios de bomberos o las estructuras de rescate y protección. Al mismo tiempo, las partes interesadas del sector turístico deben participar en la preparación, la planificación y la comunicación antes de que se produzcan las emergencias.

En segundo lugar, se necesitan **estructuras de coordinación locales**. Dependiendo del contexto territorial, estas pueden adoptar la forma de comités municipales, mesas redondas de distrito, plataformas locales de reducción del riesgo de desastres, grupos de trabajo sobre turismo y protección civil u órganos de coordinación dirigidos por municipios, regiones, autoridades de protección civil o asociaciones de comunidades.

En tercer lugar, las partes interesadas reclamaron **protocolos sencillos y prácticos**. Estos deben ser breves, fáciles de entender y adaptados a los riesgos locales. Deben abarcar cuestiones como a quién contactar, qué información proporcionar, cómo informar a los visitantes, cómo prepararse para la evacuación o el refugio in situ, y cómo apoyar a los visitantes vulnerables.

En cuarto lugar, el modelo de cooperación debería incluir **directorios de contactos y cadenas de comunicación actualizados**. Estos deberían conectar a las autoridades locales, los servicios de emergencia, los operadores turísticos, los proveedores de alojamiento, los lugares de interés cultural, los agentes del transporte, los voluntarios y las asociaciones pertinentes.

En quinto lugar, el modelo debería incluir **formación y simulacros conjuntos**. Los participantes sugirieron reuniones periódicas, sesiones de sensibilización, simulacros prácticos, ejercicios de simulación y actividades de aprendizaje basadas en escenarios en las que participen tanto los agentes del sector turístico como los de la gestión de emergencias.

Prioridades de formación que se desprenden de los talleres

Los talleres confirmaron que **la formación debe ser breve, accesible, realista y adaptable a las particularidades de cada destino**.

Las principales prioridades de formación identificadas en las cinco zonas piloto incluyen:

Área de formación	Contenidos clave
Concienciación sobre los riesgos locales	Principales peligros que afectan al destino, riesgos estacionales, lugares vulnerables, percepción del riesgo entre los visitantes.
Preparación ante emergencias	Procedimientos básicos antes, durante y después de una emergencia, listas de comprobación de preparación, funciones y responsabilidades del personal.

Área de formación	Contenidos clave
Comunicación con los visitantes	Mensajes claros, comunicación multilingüe, comportamiento sereno, uso de información oficial, gestión de los rumores.
Evacuación y refugio en el lugar	Rutas seguras, puntos de encuentro, recuento de visitantes, apoyo a las personas vulnerables, coordinación con las autoridades.
Primera respuesta y autoprotección	Medidas básicas de seguridad contra incendios, primeros auxilios, medidas de autoprotección y comportamiento seguro ante inundaciones, incendios, olas de calor o terremotos.
Coordinación con los servicios de emergencia	A quién dirigirse, cómo comunicar la información, cómo seguir las instrucciones y cómo no entorpecer la intervención profesional.
Gestión intercultural y de grupos vulnerables	Comunicación con visitantes extranjeros, personas mayores, niños, personas con discapacidad y visitantes que no estén familiarizados con la zona.
Prácticas basadas en escenarios	Ejercicios de simulación, simulacros realistas, casos prácticos locales y escenarios de emergencia de los primeros 60 minutos.

Las partes interesadas de todos los ámbitos respaldaron la idea de que la formación no debe ser excesivamente teórica. Debe basarse en casos prácticos y situaciones locales realistas, como un incendio forestal que se aproxima a una zona turística costera o rural, una ola de calor que afecta a los visitantes al aire libre, una tormenta durante un evento cultural, un terremoto en un destino patrimonial o un corte de carretera que afecta al acceso a los alojamientos y las atracciones.

10. Conclusiones integradas de los cuestionarios y los talleres locales

Los resultados de los cuestionarios y los datos recopilados a través de los talleres locales muestran una fuerte convergencia entre las cinco zonas piloto de RETES. Ambas fuentes confirman que los destinos turísticos se perciben ampliamente como cada vez más vulnerables a los riesgos relacionados con el clima y a las emergencias, en particular a los incendios forestales, las olas de calor, la escasez de agua, las inundaciones, las tormentas y otros fenómenos extremos. Estos riesgos afectan no solo a las infraestructuras y a la continuidad de las actividades empresariales, sino también a la seguridad de los visitantes, a la reputación del destino y a la capacidad de los agentes locales para responder de manera eficaz durante las crisis.

El análisis confirma asimismo que, en algunos contextos, ya existe cooperación entre los agentes del sector turístico y los responsables de la gestión del riesgo de desastres, pero que, en general, esta es irregular, fragmentada y, a menudo, depende de iniciativas individuales, de experiencias previas en situaciones de emergencia o de relaciones locales específicas. En algunos territorios, los encuestados y los participantes en los talleres pudieron identificar ejemplos concretos de cooperación, entre los que se incluyen la respuesta a incendios forestales, las actividades de evacuación, la gestión de la COVID-19, los procedimientos de emergencia en puertos y cruceros, los ejercicios de preparación en hoteles y la colaboración con los servicios de bomberos o grupos de voluntarios. En otros contextos, la experiencia directa de cooperación estructurada sigue siendo limitada, y las partes interesadas señalaron un desconocimiento de los mecanismos, protocolos o buenas prácticas existentes.

Los talleres contribuyeron a explicar con mayor detalle los resultados de la encuesta, al poner de manifiesto que los agentes del turismo y de la

protección civil suelen operar en sistemas paralelos. Las autoridades de protección civil suelen tener responsabilidades y procedimientos de emergencia bien definidos, mientras que los operadores turísticos son los agentes en contacto directo con los visitantes y, a menudo, la primera fuente de información durante una emergencia. Sin embargo, estos dos sistemas no siempre están conectados a través de canales de comunicación estables, procedimientos compartidos o actividades regulares de preparación. Esta brecha es especialmente relevante para los proveedores de alojamiento a pequeña escala, de gestión familiar, rurales, no hoteleros y privados, a los que a menudo resulta difícil llegar a través de los canales institucionales formales.

Una conclusión recurrente tanto de los cuestionarios como de los talleres es la necesidad de contar con canales de comunicación más claros, funciones bien definidas y procedimientos operativos prácticos. Las partes interesadas subrayaron en repetidas ocasiones la importancia de saber a quién contactar, qué información proporcionar, cómo recibir instrucciones oficiales, cómo comunicarse con los visitantes y cómo actuar durante los primeros minutos de una emergencia. La ausencia de cadenas de contacto claras, protocolos compartidos y una terminología común puede aumentar la incertidumbre y retrasar la acción coordinada, especialmente cuando los visitantes no están familiarizados con el territorio local, el idioma, los riesgos y los sistemas de emergencia.

La formación también se perfila como una necesidad fundamental y compartida. Los resultados del cuestionario apuntan a una formación insuficiente y a una participación limitada en ejercicios conjuntos, mientras que los talleres confirmaron que los operadores turísticos suelen carecer de tiempo, recursos y formatos accesibles para la formación en materia de preparación. Por lo tanto, las partes interesadas destacaron la importancia de contar con herramientas de aprendizaje breves, prácticas y flexibles, como unidades de microaprendizaje, listas de verificación, recursos digitales, casos prácticos locales, procedimientos básicos de emergencia y ejercicios basados en escenarios. La formación no debe ser excesivamente teórica, sino estar directamente relacionada con situaciones realistas a las que puedan

enfrentarse los operadores turísticos, como incendios forestales cerca de los alojamientos, olas de calor que afecten a los visitantes, tormentas durante eventos al aire libre, evacuaciones de zonas costeras o rurales, terremotos en destinos patrimoniales o emergencias que afecten a visitantes vulnerables.

Los datos combinados también ponen de relieve las diferencias entre los distintos territorios. Kotor presenta un contexto de cooperación más avanzado, con ejemplos de ejercicios conjuntos, procedimientos de emergencia portuarios y vínculos operativos entre los agentes del turismo y los servicios de rescate. Bérgamo se beneficia de un sistema de protección civil estructurado y de sólidas organizaciones territoriales, pero aún necesita procedimientos más claros para los operadores turísticos, especialmente en el fragmentado sector extra-hotelero. Malevizi muestra vínculos relevantes con el Cuerpo de Bomberos y las asociaciones hoteleras, pero carece de un modelo de cooperación sistemático y de ejercicios periódicos de preparación. Limassol cuenta con una sólida experiencia institucional y técnica, pero la cooperación con el sector turístico sigue estando impulsada principalmente por incidentes y podría reforzarse mediante un modelo piloto específico en la zona montañosa. ADESIMAN cuenta con un sólido conocimiento local informal y fuertes lazos comunitarios, pero requiere protocolos sencillos y orientados al medio rural, cadenas de contacto y herramientas de formación adaptadas a municipios dispersos y a capacidades de respuesta limitadas.

Las principales carencias recurrentes identificadas en ambas fuentes de datos se refieren a la falta de cooperación sistemática, el escaso conocimiento de las buenas prácticas existentes, la formación práctica insuficiente, la participación limitada en ejercicios conjuntos y la ausencia de procedimientos operativos claros específicos para el turismo. Estas carencias indican que la preparación no puede basarse únicamente en la planificación formal de emergencias o en los sistemas generales de protección civil. También requiere la participación activa de los operadores turísticos, las autoridades locales, las asociaciones, los proveedores de formación

profesional, las organizaciones de voluntariado y los organismos de gestión de destinos.

Al mismo tiempo, el análisis identifica varias oportunidades. Entre ellas se incluyen el desarrollo de marcos de cooperación compartidos, planes de acción locales, directorios de contactos actualizados, protocolos comunes, materiales de información para visitantes, reuniones de coordinación periódicas, módulos de formación práctica y ejercicios basados en escenarios. Entre las buenas prácticas transferibles que surgen de los cinco territorios se encuentran la planificación conjunta de emergencias, los sistemas de alerta temprana, los planes de evacuación, los ejercicios en hoteles y puertos, los programas de formación, los equipos de respuesta especializados, la participación de voluntarios y los modelos de coordinación entre múltiples actores.



11. Conclusión

En general, los resultados combinados de los cuestionarios y los talleres proporcionan una base sólida para las próximas fases del proyecto RETES. Confirman la necesidad de desarrollar una metodología de cooperación práctica, planes de acción adaptados al contexto local y materiales de formación que respondan a necesidades operativas reales. Los datos también respaldan la adopción de formatos de aprendizaje flexibles y enfoques basados en escenarios, lo que permite a los agentes del turismo y de la gestión del riesgo de desastres alcanzar un entendimiento común, mejorar la preparación y reforzar la resiliencia de los destinos antes de que se produzcan emergencias.

Las conclusiones de este informe servirán de base directa para la elaboración del **Folleto de Metodología**, que proporcionará un marco común para el diseño de mecanismos de cooperación entre las partes interesadas del sector turístico y los agentes de la gestión del riesgo de desastres. El folleto deberá plasmar los datos recopilados en las cinco zonas piloto en orientaciones prácticas, incluyendo estructuras de gobernanza recomendadas, funciones y responsabilidades, flujos de comunicación, procedimientos de coordinación, medidas de preparación y ejemplos de herramientas de cooperación. Se deberá prestar especial atención a la necesidad de soluciones sencillas, realistas y transferibles que puedan adaptarse a diferentes contextos territoriales, desde zonas rurales y dispersas hasta destinos costeros, urbanos, de montaña y patrimoniales de alta densidad.

Al mismo tiempo, el informe proporciona la base analítica para la elaboración de los **cinco planes de acción locales**. Estos planes de acción locales no deben ser documentos genéricos, sino hojas de ruta arraigadas en el contexto local que reflejen los riesgos específicos, las estructuras turísticas, los mecanismos de gobernanza y las capacidades de las partes interesadas de cada zona piloto. Para ADESIMAN, esto supone desarrollar un modelo

adecuado para pequeños municipios, operadores de turismo rural y flujos de visitantes dispersos. En el caso de Bérgamo, el Plan de Acción debería abordar la complejidad del territorio y la fragmentación del sector no hotelero. En el caso de Malevizi, debería reforzar los vínculos entre las estructuras municipales de protección civil, los operadores turísticos costeros, los hoteles y los grupos de voluntarios. En el caso de Limassol, debería apoyar un modelo de cooperación específico en las zonas más vulnerables y receptoras, especialmente las comunidades de montaña. En el caso de Kotor, debería basarse en las buenas prácticas existentes e implicar en mayor medida a los hoteles, los proveedores de alojamiento privado, los agentes del sector marítimo, las asociaciones turísticas y las instituciones educativas.

Los datos recopilados respaldan claramente **el Módulo 1 —Comprensión del riesgo de desastres y los impactos del cambio climático en el turismo—**, ya que las partes interesadas reconocieron de forma unánime la creciente exposición de los destinos turísticos a incendios forestales, olas de calor, inundaciones, tormentas, escasez de agua, terremotos y otros peligros. También confirman la relevancia del **Módulo 2 —Papel y funciones de la protección civil y los servicios de emergencia—**, ya que los agentes turísticos suelen tener un conocimiento limitado de los sistemas de emergencia, las autoridades responsables, las cadenas de contacto y los procedimientos operativos.

Las conclusiones concuerdan especialmente con **el Módulo 3 —Colaboración eficaz entre los operadores turísticos y la protección civil—**, que responde directamente a una de las principales carencias identificadas en el informe: la falta de cooperación sistemática, de protocolos comunes, de funciones bien definidas y de coordinación periódica entre ambos sectores. Del mismo modo, la necesidad del **Módulo 4 —Comunicación de riesgos y gestión de crisis en entornos turísticos multiculturales—** queda firmemente confirmada por la demanda recurrente de una comunicación clara, multilingüe y orientada a los visitantes, especialmente durante las primeras fases de una emergencia. Por último, **el Módulo 5 —Prácticas turísticas sostenibles y resilientes—** se ve respaldado por la necesidad más amplia de

integrar la preparación, la prevención y la resiliencia en la calidad, la sostenibilidad y la competitividad a largo plazo de los destinos turísticos.

Los datos recopilados también confirman la relevancia de **los ejercicios de simulación**. Las partes interesadas subrayaron en repetidas ocasiones que la preparación no puede basarse únicamente en procedimientos escritos o conocimientos teóricos. Los ejercicios basados en escenarios locales realistas pueden ayudar a los actores a comprender sus respectivas funciones, poner a prueba los canales de comunicación, identificar debilidades operativas y generar confianza antes de que se produzcan emergencias reales. El enfoque de los «primeros 60 minutos», debatido durante los talleres, puede convertirse, por lo tanto, en una referencia útil para diseñar futuros ejercicios y actividades de formación.

Al mismo tiempo, el informe muestra que los temas de formación previstos en el conjunto de herramientas digitales deberían **enriquecerse** aún más **con contenidos prácticos extraídos de los cuestionarios y los talleres**. Entre ellos se incluyen:

- ◉ *procedimientos de evacuación y de refugio en el lugar,*
- ◉ *la gestión de turistas vulnerables,*
- ◉ *el uso de los sistemas oficiales de alerta,*
- ◉ *la preparación ante incendios forestales y olas de calor,*
- ◉ *las necesidades específicas de los pequeños proveedores turísticos, los de zonas rurales, los que no pertenecen al sector hotelero y los que operan de forma fragmentada.*

Por último, este informe confirma que la resiliencia del turismo depende de la capacidad de conectar sectores que a menudo operan de forma independiente. Los sistemas de protección civil, las empresas turísticas, las autoridades locales, los centros de formación, las organizaciones de voluntariado y los organismos de gestión de destinos asumen responsabilidades diferentes, pero complementarias. Por lo tanto, las próximas actividades del proyecto deberían centrarse en transformar las

necesidades y carencias identificadas en este informe en herramientas de cooperación concretas, itinerarios formativos y prácticas de gobernanza local. De este modo, RETES puede contribuir a que los destinos turísticos estén mejor preparados, mejor conectados y sean más resilientes, capaces de proteger a los visitantes, los trabajadores, los residentes y los activos locales frente a los riesgos naturales y relacionados con el clima.

12. Anexos

Anexo 1 – Cartografía local en 5 zonas piloto

Anexo 2 – Plantilla del cuestionario

Anexo 3 – Directrices y preguntas para los talleres

Anexo 6 – Tablas de datos (una por cada zona piloto)