

LAS TECNOLOGÍAS PARA LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EL CAMINO DE SANTIAGO: EJEMPLO DE APLICACIÓN EN EL TURISMO RELIGIOSO¹

Rosa María Tourís López²

Ricardo García García³

Beatriz Narbona⁴

Isabel Martínez Gutiérrez⁵

Resumen:

El turismo aparece como un sector estratégico de desarrollo económico y social, donde la seguridad para el turismo y para el turista se convierte en un elemento de primera necesidad para su desenvolvimiento. En este trabajo se analiza el turismo religioso y, en especial, el Camino de Santiago. Una vertiente que al igual que las demás, no está exenta de amenazas a las que hay que hacer frente desde los poderes públicos. Un aliado de primer nivel para optimizar los servicios públicos son sin duda las tecnologías aplicadas al ámbito de la seguridad, sin olvidar que todo ello debe ir acompañado de un específico marco jurídico. En el caso español, contamos con el denominado “Plan turismo seguro” desarrollado por el Ministerio del Interior y con una amplia legislación autonómica que incide directamente en el “producto turístico” objeto de estudio. Se analiza, al mismo tiempo, la aplicación conocida como “Alertcops”, de titularidad pública e impulsada desde el Ministerio del Interior, con sus diferentes funcionalidades enfocadas a garantizar la seguridad a los turistas y peregrinos que realizan el “Camino de Santiago”. Por otra parte, se mencionan algunos ejemplos de otras aplicaciones de titularidad pública, así como de titularidad privada, resaltando las debilidades y fortalezas de unas y otras, para terminar, afirmando que este tipo de herramientas deben ser de titularidad pública o deben contar con el apoyo y los datos de las Administraciones Públicas, para garantizar la fiabilidad de la información y facilitar la asistencia requerida por los turistas que puedan necesitarlo.

Palabras claves: turismo religioso, Camino de Santiago, seguridad, tecnologías, Alertcops.

¹ Artículo realizado dentro del Proyecto "América en Madrid. Patrimonios interconectados e impacto turístico en la Comunidad de Madrid (AmerMad-CM) H2019/HUM-5694". Convocatoria de programas de actividades de I+D en Ciencias Sociales y Humanidades, cofinanciada por la Comunidad de Madrid y la Unión Europea. El Fondo Social Europeo invierte en tu futuro. IP: Antonio Álvarez-Ossorio Alvariño. <https://amermad.es/>

² Universidad Autónoma de Madrid. rosa.touris@uam.es

³ Universidad Autónoma de Madrid. ricardo.garcia@uam.es

⁴ Universidad Autónoma de Madrid. beatriz.narbona@uam.es

⁵ Universidad Autónoma de Madrid. isabel.martinezg01@estudiante.uam.es

TECHNOLOGIES FOR THE MANAGEMENT OF PUBLIC SAFETY AND THE WAY OF ST. JAMES: PRACTICAL APPLICATION IN RELIGIOUS TOURISM

Abstract:

Tourism is a strategic sector for economic and social development, and nowadays security in tourism activities and for the tourist has become an essential element. This paper analyses the Way of St. James religious tourism where security plays a relevant role that must be managed by public authorities. A key ally when optimizing public services is definitely the application of technologies to security, a crucial tool that must be necessarily accompanied by a specific legal framework. In the case of Spain, such framework is made up of the so-called Safe Tourism Plan, developed by the Ministry for Home Affairs, and the extensive regional legislation directly affecting the tourism industry, both of which are studied. Besides, this paper also analyses the publicly owned application promoted by the Ministry Alertcops, with its many functionalities devised to guarantee tourists and pilgrims safety on the "Camino de Santiago". Finally, some examples of other applications of public and private ownership are included, highlighting their strengths and weaknesses. The analysis leads to the conclusion that this type of tools should be of public ownership – or should at least have the support and data of the Public Administrations – in order to ensure the reliability of the information and to enable the possible assistance required by tourists.

Keywords: religious tourism, Camino de Santiago, security, technologies, Alertcops.

1. INTRODUCCIÓN

El reconocimiento de la actividad turística, entendida como el movimiento de personas con fines diversos fuera de su residencia habitual, es hoy en día indiscutible. Fue en el año 1937⁶, cuando se hacían las primeras recomendaciones encaminadas a determinar la magnitud de un fenómeno que se atisbaba gigantesco, y que el paso de los años ha permitido confirmar.

No obstante, la gran variedad⁷ que vertebra este sector turístico es amplio, como se puede verificar de la mera observación del Portal oficial de Turismo en España (TurEspaña⁸), que recoge y detalla diversas tipologías: arte y cultura, costas y playas, turismo urbano, naturaleza, gastronomía y enología, compras, rutas, y, por último, el Camino de Santiago. De esta forma, queda totalmente constatado que una de las características que representa a un sector tan

⁶ Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo 2008. Naciones Unidas. “*En 1937, el Consejo de la Liga de Naciones recomendó una definición de “turista internacional” a efectos estadísticos.*” (RIET 2008, párr. 1.13). https://unstats.un.org/unsd/publication/SeriesM/Seriesm_83rev1s.pdf (Pág. consultada 16/05/2021)

⁷ Korstanje, M., (2007) Tratado turístico, Edición electrónica gratuita. Texto completo en www.eumed.net/libros/2007c/321/ (Pág. consultada 16/05/2021). En este tratado se recogen las diferencias que las diversas escuelas etimológicas le han atribuido al origen del término turismo.

⁸ TurEspaña. <https://www.spain.info/es/> (Pág. consultada 18/05/2021)

importante como es el turismo en nuestro país, y por supuesto a nivel mundial, es la diversidad de “ingredientes” que lo componen.

Dejando a un lado, la situación provocada por la pandemia del COVID-19, antes de comenzar con este trabajo, es bueno recordar algunos datos ofrecidos por la Organización Mundial del Turismo, que ha estimado que las llegadas de turistas internacionales alcanzaron, en 2018, la cota de los 1.400 millones, generando un beneficio total de 74.000 millones de dólares estadounidenses⁹.

Por otra parte, estos datos sitúan a España, entre los diez principales destinos que reciben el 40% de las llegadas mundiales, al acoger unos 83 millones de turistas. Por lo que, en 2019, la cuenta económica del turismo alcanzó 154.487,1 millones de euros, lo que supuso un 12,4% del PIB total de España¹⁰. Estos datos hablan por sí solos y muestran este sector como estratégico y relevante para la economía nacional y global. Y, como consecuencia de ello, se puede advertir que las actividades derivadas del sector turístico conforman una causa de promoción de puestos de trabajo¹¹, que han dado lugar a un incremento anual de casi unos 100.000 nuevos empleos en nuestro país.

Finalmente, dada la importancia en términos económicos, la Cámara de Comercio de España, publicaba, en abril de 2021, un informe cuyo objetivo era profundizar en el conocimiento del impacto global del turismo sobre el conjunto de la economía española¹², al ocupar nuestro país, antes de la pandemia, según la Organización Mundial del Turismo (OMT), el segundo puesto de los países más visitados del mundo, tras Francia. En definitiva, en dicho documento, se llega a la conclusión de que, por cada 100 puestos de trabajo generados de manera directa por la inversión en el sector turístico, se crearían 161 empleos adicionales en otras ramas de la economía española (agricultura, servicios inmobiliarios, transporte, telecomunicaciones, seguridad, etc.).

2. TURISMO RELIGIOSO: UNA CUESTIÓN NADA ALTERNATIVA

Las motivaciones que provocan que las personas realicen viajes a lugares distintos de los que permanecen durante su vida rutinaria son múltiples, razón por la que debemos tener muy presente la dimensión religiosa, al margen de otros fines como son el ocio, negocios, etc.

Sin duda, la multiplicidad de la oferta turística conlleva a que *“son muchos los adjetivos que se han añadido a la palabra turismo, a título meramente ilustrativo y sin agotar todas las posibilidades, podemos mencionar algunos, tales como: de sol y playa, de aventuras, de compras o consumo, rural, sanitario, de negocios, cultural, deportivo, gastronómico, geoturismo, de experiencias, religioso o espiritual, espacial, hasta otras connotaciones con más aristas morales y jurídicas, como el sexual o reproductivo”*¹³.

⁹ Panorama del turismo internacional. (2019).

<https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284421237> (Pág. consultada 18/05/2021)

¹⁰ Secretaría de Estado de Turismo. <https://www.dataestur.es/economia/cst/> (Pág. consultada 19/05/2021)

¹¹ Secretaría de Estado de Turismo. <https://www.dataestur.es/economia/cst/> (Pág. consultada 20/05/2021)

¹² Cámara de Comercio de España. (2021). Impacto de la actividad turística en la economía española, 3. <https://www.camara.es/sites/default/files/publicaciones/impacto-del-turismo-cce-abril-2021.pdf> (Pág. consultada 20/05/2021)

¹³ García, R., (2020). Turismo, seguridad y Covid-19, en *20 reflexiones jurídicas en tiempo de confinamiento: liber amicorum en homenaje a Cristina Izquierdo Sans*, 89. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=776586> (Pág. consultada 20/05/2021)

Ahora bien, en este apartado vamos a hacer referencia al término de turismo religioso, que no debemos confundir con peregrinación, sin olvidar que ambos conceptos se encuentran estrechamente vinculados, puesto que “*una base objetiva para diferenciar un término de otro la constituye la intensidad de los elementos religiosos que caracteriza el viaje*¹⁴”. Este turismo constituye una clara oportunidad que permite el desarrollo de numerosas áreas, comarcas o localidades tanto rurales como urbanas. Además, su carácter no estacional, constituye un elemento facilitador para mitigar la concentración de las actividades turísticas en determinados destinos vacacionales, y que los recursos procedentes de estas actividades se plieguen como una fuente de riqueza de carácter permanente.

Podríamos definir el turismo religioso como “*una forma de desplazamiento y una expresión más de la comercialización de la cultura, o para ser más exactos de la comercialización de la religión y la devoción popular*¹⁵”. Una vertiente que, sin embargo, la Ley Orgánica 7/1980, de 05 de julio, de Libertad Religiosa, no recoge expresamente, aunque, a *sensu contrario* podríamos decir que estaría incluida dentro del derecho de toda persona a manifestar libremente sus propias creencias religiosas, al saber que en relación al denominado turismo religioso lo que subsiste es el ejercicio de la propia religión con la visita a determinados lugares específicos¹⁶”.

Son escasos los estudios que tratan de analizar el fenómeno del turismo religioso, tanto a nivel nacional (Monasterio de Montserrat, Camino de Santiago y Rocío¹⁷) como internacional¹⁸, y sobre el que apenas se tiene información y datos que nos dibujen una panorámica de esta

¹⁴ Ostrowski, M., (2002). Peregrinación o turismo religioso. Pontificia Academia de Teología, Cracovia, Polonia. https://mercaba.org/FICHAS/Evangelizacion/peregrinacion_o_turismo_religios.htm (Pág. consultada 21/05/2021)

¹⁵ Cánoves, G., & Blanco, A. (2011). Turismo religioso en España: ¿la gallina de los huevos de oro? Una vieja tradición, versus un turismo emergente, en *Cuadernos de Turismo*, (27), 115-131. <https://revistas.um.es/turismo/article/view/139791> (Pág. consultada 21/05/2021)

¹⁶ Tobón, S. & Tobón, N. (2013). Turismo religioso: fenómeno social y económico, en *Turismo y Sociedad*. 14, 237-249. Este autor señala que: “*las principales motivaciones de los visitantes de sitios religiosos son: crecimiento personal, intercambio cultural, desarrollo espiritual y por cultura general*”. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/3724/3857> (Pág. consultada 21/05/2021)

¹⁷ AA.VV., *Cuadernos de Turismo* (2006), Núm. 18. <https://doi.org/10.6018/turismo> <https://revistas.um.es/turismo/issue/view/1711> (Pág. consultada 21/05/2021). La revista Cuadernos de Turismo dedicó, en 2006, un número monográfico al fenómeno del turismo religioso en España, donde se analizan diferentes destinos religiosos.

¹⁸ García, C., & Pérez, B., & Navarrete, M.C. (2017). La Importancia del Turismo en México, en *International Journal of Scientific Management and Tourism*, 3, 133-146. <file:///C:/Users/usuario/AppData/Local/Temp/Dialnet-LaImportanciaDelTurismoReligiosoEnMexico-5975088.pdf> (Pág. consultada 21/05/2021). “*Anualmente 30 millones de personas en México realizan visitas a lugares de culto, (...), siendo la Basílica de Guadalupe la máxima expresión de esta actividad*”.

Porcal, M^a C., (2006). Turismo cultural, turismo religioso y peregrinaciones en Navarra. Las Javieradas como caso de estudio, en *Cuadernos de Turismo*, 18, 103-134. <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/13067/1/2281179.pdf> (Pág. consultada 21/05/2021).

Moreno, A., & Sariago, I., (2019). El desarrollo turístico en Jerusalén: la fragmentada capital mundial del turismo religioso, en *Revista Turismo y Patrimonio*, 13, 67-84. <http://ojs.revistaturismoypatrimonio.com/index.php/typ/article/view/201/153> (Pág. consultada 21/05/2021). “*Según el informe de Wouter (2018), Jerusalén es el destino turístico de más rápido crecimiento entre las 100 ciudades turísticas más importantes del mundo, con un crecimiento del 38% entre 2017 y 2018. Además, las cifras oficiales del Ministerio de Turismo para 2017, muestran que la ciudad de Jerusalén recibió 1.653.900 turistas (...), y el número de pernoctaciones fue de 4.504.400(...)*”.

“vertiente” del concepto general. Ahora bien, la *Memoria Anual de Actividades de la Iglesia Católica en España*, de 2019, afirma que “*toda la actividad que genera la presencia del patrimonio cultural de la Iglesia en nuestro país se cifra en un impacto total en el PIB de España de 22.620 millones de euros, y llega a aportar una contribución al empleo de más de 225.000 empleos de manera directa, indirecta e inducida*”. Y a la vez, es importante tener en cuenta que “*el impacto global estimado de los bienes de interés cultural y de las fiestas religiosas equivale a más 3% del PIB de España*”, es decir, 9.896 millones de euros y 134.000 empleos derivados de estas celebraciones y fiestas¹⁹.

En 2014, la *Conferencia Internacional sobre Patrimonio Religioso y Turismo: tipos, tendencias y desafíos*, organizada conjuntamente por la OMT, el Ministerio de Industria, Energía y Turismo y el Ayuntamiento de Elche²⁰, presentaba datos sobre varios destinos turísticos religiosos, y entre ellos el Camino de Santiago.

Centrándonos ya en el Camino de Santiago, aunque su resurgimiento tiene lugar a partir de los años setenta, los datos reflejan que la creciente llegada de turistas y peregrinos a la capital gallega se produce principalmente a partir de los noventa. Fueron varios los hitos que han situado a este destino turístico entre los destinos más relevantes de nuestro país. Así, en 1987, fue declarado Itinerario Cultural Europeo; en 1993, Patrimonio Mundial de la Humanidad por la UNESCO; y también en este mismo año 1993, “*fue cuando el Camino comenzó un verdadero resurgir gracias a su desarrollo como producto turístico*²¹”. En mi opinión, la importancia turística ha estado acompañada de un acervo jurídico especialmente importante desde el derecho autonómico. La Xunta de Galicia ha estado especialmente vigilante de cuidar esta parte de su patrimonio histórico, en este sentido, y aunque este trabajo no es el foro para desarrollar esta protección jurídica, sí que debe mencionarse la Ley 5/2016, de 4 de mayo, del patrimonio cultural de Galicia²². En relación con la protección jurídica en el contexto del patrimonio que representa el Camino de Santiago, González ha precisado algunas consideraciones acertadas, y en concreto, afirma que: “*La relevancia histórica, (del Camino de Santiago) el movimiento investigador y las peregrinaciones por razones espirituales, culturales, históricas, artísticas e incluso deportivas, justifican el nacimiento de recomendaciones y normas de distinto ámbito territorial e institucional*”. Para hacernos una idea de la magnitud jurídica de este patrimonio, esta autora señala que, desde 1998 al año 2008: “*Las normas dictadas por la Administración central del Estado y por las Comunidades Autónomas en la última década superan el centenar,*

¹⁹ Memoria Anual de Actividades de la Iglesia católica en España año 2019. Conferencia Episcopal Española. <https://www.conferenciaepiscopal.es/wp-content/uploads/2021/05/Memoria-de-la-Iglesia-2019.pdf> (Pág. consultada 22/05/2021)

²⁰ Conferencia Internacional sobre Patrimonio Religioso y Turismo: tipos, tendencias y desafíos. OMT, Ministerio de Industria, Energía y Turismo y Ayuntamiento de Elche (27-28 de noviembre de 2014). <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416684> (Pág. consultada 22/05/2021)

²¹ Millán, G., & Pérez, L. M^a. (2017). El turismo religioso en distintas zonas geográficas de España. Características de los turistas, en *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, 75, 29-54. Afirman que: “*El gobierno autónomo gallego (la Xunta de Galicia) apostó por potenciar el valor del Camino de Santiago como un recurso turístico. (...) Además, se logró la colaboración de todas las comunidades autónomas por las que atraviesa el Camino en sus diversas vertientes (camino francés, del norte, inglés, portugués, etc.)*”.

²² Esta Ley citada que es la vigente, derogó los siguientes textos normativos que ya regulaban el Camino de Santiago: La Ley 8/1995, de 30 de octubre, del patrimonio cultural de Galicia; La Ley 3/1996, de 10 de mayo, de protección de los Caminos de Santiago; La Ley 12/1991, de 14 de noviembre, de trabajos de dotación artística en las obras públicas y Caminos de Santiago de la Comunidad Autónoma de Galicia.

Journal of Tourism and Heritage Research (2022), vol.5, nº 1, pp. 153-164, Tourís, R. M.; García, R.; Narbona, B. & Martínez, I. “Technologies for the management of public safety and the Way of St. James: practical application in religious tourism”

lo que da una idea del interés del Camino de Santiago en todo el Estado” (González Moreno, 2008)²³.

En especial, cabría destacar el año Xacobeo 1999, donde se registraron 154.613 personas que obtuvieron su “Compostela” en la oficina del peregrino. Esta cifra se incrementó en el siguiente Año Santo, 2004, con un total de 179.944 y, finalmente, con 272.135 peregrinos, en 2010.

En la actualidad, según la *Memoria anual de Actividades de la Iglesia católica*, en 2018²⁴ fueron 327.378 los peregrinos que se recibieron en la Oficina de peregrinos de Santiago de Compostela. Estas cifras experimentaron un crecimiento al alza, en 2019²⁵, alcanzando la cifra de 347.578 peregrinos, de los cuales el 48,71% hizo el “camino” por razones religiosas, el 40,31% por motivos religiosos y culturales y, el 10,98% por cuestiones culturales. De esta forma, se pone de manifiesto, que las causas que hacen que las personas opten por acudir a esta vertiente, el turismo religioso, son otras muchas al margen de las estrictamente religiosas o espirituales.

Todas estas cifras muestran, en definitiva, que el turismo religioso se ha convertido en una cuestión nada alternativa, formando cada vez más una modalidad del cartel que conforma el sector turístico en su conjunto.

3. TURISMO SEGURO

La Convención marco sobre ética del turismo, adoptada por la Resolución A/RES/722(XXIII) de la Asamblea General de la OMT, fija, en el artículo 4, dentro de los Principios éticos del turismo, la contribución del turismo al entendimiento y el respeto mutuos entre los pueblos y las sociedades. Y destaca que: *“las autoridades públicas tienen la misión de asegurar también la protección de los turistas y de sus bienes. En ese cometido, deben prestar atención a la seguridad de los turistas extranjeros. Cuando proceda, deberían facilitar el establecimiento de medios de información, prevención, protección, seguro y asistencia que correspondan a sus necesidades. Los atentados, agresiones, secuestros o amenazas dirigidos contra turistas o trabajadores de las industrias turísticas, así como la destrucción intencionada de instalaciones turísticas o de elementos del patrimonio cultural o natural deberían condenarse y castigarse con severidad, de conformidad con la legislación nacional respectiva”*²⁶.

Esto pone de manifiesto, que la seguridad pública es un elemento fundamental a la hora de establecer planes de gestión de itinerarios turísticos. Por dicho motivo, la percepción de la seguridad resulta ser, cada vez más, uno de los indicadores más valorados por parte de los turistas cuando planifican realizar un viaje. Se configura así lo que se denomina la “seguridad

²³ González, B., (2008) La regulación del factor religioso en la Comunidad Autónoma de Galicia, *en la Libertad religiosa en las comunidades autónomas: veinticinco años de su regulación jurídica* (Dir. García, R.), 426-427.

²⁴<https://www.conferenciaepiscopal.es/wp-content/uploads/2020/06/2020-Memoria-Actividades-Iglesia.pdf> (Pág. consultada 23/05/2021)

²⁵<https://www.conferenciaepiscopal.es/wp-content/uploads/2021/05/Memoria-de-la-Iglesia-2019.pdf> (Pág. consultada 23/05/2021)

²⁶ Organización Mundial del Turismo (2020), Convención marco sobre ética del turismo, OMT, Madrid, 12. <https://doi.org/10.18111/9789284421695> <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421695> (Pág. consultada 23/05/2021)

turística”, entendida como “la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras²⁷”.

La Constitución española establece en el artículo 148.1, 18), que las Comunidades Autónomas podrán asumir competencias en cuanto a la promoción y ordenación del turismo, en su ámbito territorial. Sin embargo, el artículo 43.3 hace una remisión genérica sobre el fomento público del ocio, en cuanto a que atribuye a los poderes públicos la responsabilidad de facilitar la adecuada utilización del mismo. Por otra parte, el artículo 104.1 de la Carta Magna, asigna a las Fuerzas y Cuerpos de seguridad, bajo la dependencia del Gobierno, la protección del libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana. Atribuyendo en el artículo 149. 1, 29), al Estado la competencia exclusiva sobre la seguridad pública, eso sí, sin perjuicio de la posibilidad de creación de policías por las Comunidades Autónomas en la forma que se establezca en los respectivos Estatutos de Autonomía.

De esta forma, en 2011, se aprobaba, dentro del marco *Plan Turismo 2020* del Gobierno, la *Instrucción núm. 7/2011 de la Secretaría de Estado de Seguridad, para la aprobación y ejecución del Plan Turismo Seguro*²⁸. Una iniciativa destinada a mejorar la coordinación y superar las medidas adoptadas de manera unilateral por el Cuerpo Nacional de Policía y la Guardia Civil. El *Plan Turismo Seguro* va a cumplir 10 años desde su puesta en funcionamiento, y durante este período ha pasado a convertirse en un elemento esencial de la actividad del Ministerio del Interior en la gestión de la seguridad en el sector turístico.

En el preámbulo de esta disposición se resalta “el efecto directo que tiene la seguridad sobre el turismo”, considerando la actividad turística un sector estratégico para nuestra economía. Los antecedentes que justifican que España se haya convertido en un destino turístico deseado son muchos, pero parece reseñable subrayar razones como la gran oferta en actividades de ocio, cultura, oferta y calidad hostelera, gastronomía saludable, profesionalidad; los buenos niveles de seguridad, estabilidad y buen clima; y una adecuada red de infraestructuras en los transportes.

La puesta en marcha del *Plan Turismo Seguro*²⁹, se ha traducido en múltiples actividades y acciones encaminadas a proporcionar un entorno seguro para el turista y apoyar al sector turístico español, y de esta forma, poder:

- Establecer medidas encaminadas a la prevención de la comisión de infracciones penales en zonas de afluencia turística.
- Incrementar la seguridad ciudadana en los espacios de mayor riesgo para la seguridad de los turistas.
- Proporcionar información al turista acerca de las medidas preventivas de seguridad.
- Revisar y mejorar de manera periódica la planificación y ejecución de medidas adoptadas para luchar contra la delincuencia en las zonas turísticas. Y,

²⁷ Martínez, R., & Trejoluna, O., (2017). La percepción de seguridad de los turistas en un sitio de turismo religioso, en *International journal of scientific management and tourism*. 3.4, 255-274.

²⁸ Instrucción 7/2011, Secretaría de Estado de Seguridad, Plan Turismo Seguro. <http://www.interior.gob.es/documents/642012/1568607/Instrucci%C3%B3n+del+Plan+Turismo+Seguro/c9aedc-ad-645c-4f1e-a583-dc53d96e529a> (Pág. consultada 23/05/2021)

²⁹ <http://www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/planes-de-prevencion/plan-turismo-seguro> (Pág. consultada 23/05/2021)

- Favorecer el intercambio de información operativa entre los diferentes cuerpos policiales, así como la colaboración y coordinación entre las Administraciones e instituciones públicas y privadas del sector turístico.

Al mismo tiempo, en cuanto a las bases de actuación en la prevención del delito a turistas, con la creación del Servicio de Atención al Turista Extranjero (SATE)³⁰, se ha optimizado la atención a las víctimas de delitos o infracciones, ya que se realiza en su propio idioma, asesorándoles en las gestiones procedimentales y documentales, derivadas del hecho acaecido (cancelación de tarjetas y documentos de crédito, contacto con embajadas y consulados, comunicación o localización de familiares, etc.), a la vez que se habilitan y fomentan canales de comunicación estables y permanentes. En 2019, había creadas 23 SATE's, que atendieron un total de 14.298 denuncias.

A modo de conclusión, podemos afirmar que es una cuestión conocida que el “*turismo no es una industria exenta de amenazas*”, y entre ellas, una nada desdeñable, el terrorismo, que ha dejado evidencias a lo largo de la historia de su alcance pernicioso y nocivo, no solo en un sector como éste sino, por razones de interdependencia, en otros ámbitos, como el socioeconómico. De esta suerte, “*el desarrollo del potencial turístico de un país suele ser una buena referencia para deducir del mismo (...), unos niveles de seguridad percibidos como aceptables y unas buenas relaciones diplomáticas*³¹”.

4. TIC'S, TURISMO Y SEGURIDAD PÚBLICA: ALERTPCOPS

Las *Directrices Generales de la Estrategia de Turismo sostenible de España 2030*, de la Secretaría de Estado de Turismo, en el Eje Estratégico 5 (Producto, Marketing e Inteligencia Turística), incluye, como línea de actuación, el desarrollar un modelo de inteligencia turística basado en los datos. Por lo que indica que “*España necesita profundizar en su conocimiento del mercado con un nuevo modelo de análisis basado en los datos, con nuevos esquemas que permitan incorporar inteligencia de datos como elemento de gestión ordinario a lo largo de toda la cadena de toma de decisiones*³²”.

El partir de la idea base de que la transformación digital es un elemento clave para conseguir que el turismo sea una actividad segura, y por lo tanto atractiva, permite, sin duda, proporcionar respuestas adecuadas y adaptadas a cada destino o circunstancia, con la finalidad de dar solución a los riesgos que amenazan a este sector, así como tomar decisiones ágiles ante la materialización de cualquier eventualidad no deseada.

No puede negarse que los turistas tienen probabilidades de sufrir robos u otros actos ilícitos, así como accidentes, catástrofes naturales o, incluso, ser el objetivo de riesgos emergentes (ciberataques, etc.). De esta manera, se debe apelar al empleo de la tecnología y la digitalización como instrumentos que permiten incrementar la seguridad en las zonas turísticas. Sin obviar, la necesidad de potenciar la colaboración entre el sector privado y las autoridades públicas (nacionales, regionales o locales), con el fin de adoptar medidas encaminadas a prevenir,

³⁰ https://www.policia.es/es/colabora_participacion_planturismoseguro.php# (Pág. consultada 23/05/2021)

³¹ Moral, P., (2016). El Impacto del terrorismo internacional en la industria del turismo: balance y perspectivas en el Mediterráneo, en *Boletín IEEE*, 3, 349-364.

³² Directrices Generales de la Estrategia de Turismo sostenible de España 2030, 19. <https://www.segittur.es/wp-content/uploads/2021/02/Directrices-Generales-de-la-Estrategia-de-Turismo-Sostenible-de-Espana-2030.pdf> (Pág. consultada 24/05/2021)

gestionar y, por supuesto, actuar ante los hechos que alteren la seguridad de los destinos turísticos. En consecuencia, *“la gestión efectiva y rápida de la crisis requiere de soluciones y sistemas que ayuden a responder de manera ágil y coordinada a las necesidades de la población, optimizando la movilización de los recursos de manera dinámica en función de las circunstancias de cada territorio y ciudad. (...) también necesita herramientas de información que comuniquen de forma transparente la realidad para tranquilizar a los ciudadanos y turistas, utilizando los diversos canales digitales, como apps y bots³³”*.

Un ejemplo claro de ello lo constituye AlertCops³⁴, un servicio prestado a través de una aplicación gratuita en dispositivos móviles, que proporciona un canal directo a los ciudadanos con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado para comunicar hechos e infracciones cuando adquieren el estatus de víctima o testigo. Aunque esta aplicación contiene numerosas prestaciones, una de ellas consiste en poner a disposición del ciudadano capacidades para mejorar la seguridad durante el Camino de Santiago, mediante diversos servicios, como son:

- El denominado “Guardián Público Camino de Santiago³⁵”. En este caso, los ciudadanos que se encuentren en una zona determinada previamente podrán habilitar esta función y compartir su posición “real” en el “Camino” con un centro específico, gestionado 24 horas y 7 días a la semana, permitiendo que, de forma automática, se almacenen los diez últimos puntos registrados por el sistema.

Así, en el supuesto de plantearse, ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, una denuncia por desaparición de un turista que está recorriendo el “Camino”, los investigadores podrían recurrir, siendo fuente de sus pesquisas, a la información contenida en el centro de gestión para conocer la ruta seguida, y disponer de otros datos, igualmente valiosos (grado de cobertura, estado de la batería del dispositivo móvil).

Evidentemente, son numerosas las ventajas que ofrece a los turistas la funcionalidad Guardián Público “Camino de Santiago”, entendida como servicio novedoso dentro de los mecanismos de seguridad y rescate públicos, y entre ellas, podríamos enumerar las siguientes:

- la transmisión de seguridad a los peregrinos y turistas. Y,
- la realización de una atención rápida y directa, en situaciones de emergencia, al asignar los poderes públicos los efectivos y recursos más cercanos y adecuados para abordar con éxito la actuación requerida.
- En segundo lugar, la activación de la “Alerta Peregrino”. Los turistas dispondrán de esta función específica en las distintas zonas por las que se desarrolla el “Camino”: Costa, Francés, Inglés, Portugués, Vía de la Plata, Mozárabe, Salnés, etc. En este sentido, los ciudadanos pueden informar sobre una situación de riesgo de la que son víctimas o testigos, siempre en el contexto del “Camino”, para posteriormente, ser procesadas en el centro de atención de cada Cuerpo policial competente territorialmente.

³³ Bernal, A., (2020). La Transformación Digital, aliada clave del turismo seguro y resiliente.

<https://www.segittur.es/blog/destinos-turisticos-inteligentes/la-transformacion-digital-aliada-clave-del-turismo-seguro-y-resiliente/> (Pág. consultada 24/05/2021)

³⁴ Alertcops. <https://alertcops.ses.mir.es/mialertcops/> (Pág. consultada 24/05/2021)

³⁵ “Más de 4.000 kilómetros del Camino verán reforzada la seguridad gracias a la app ALERTCOPS. Se espera que se incrementen los casi 27.000 servicios prestados en 2020, entre los que destacaron 19 auxilios sanitarios, 24 rescates y numerosos auxilios informativos relacionados con la COVID-19”.

<https://www.guardiacivil.es/es/prensa/noticias/7773.html> (Pág. consultada 24/05/2021)

<https://www.guardiacivil.es/es/prensa/noticias/7851.html?versionImprimible=true> (Pág. consultada 24/05/2021)

De tal forma, que en el supuesto de que un turista presencie un robo en un albergue, y desee colaborar y denunciar el hecho de forma discreta, adjuntando un vídeo que recoja pruebas del delito, podría hacerlo a través de Alertcops. Lo que permite obtener beneficios incuestionables, en términos de seguridad.

- Y, por último, el establecimiento de un “Servicio de avisos”, a través del cual los turistas y peregrinos pueden, una vez activado, recibir mensajes de emergencia y consejos de seguridad según en el término territorial en el que se encuentran. En ocasiones, incluso, y siempre basándose en la tan necesaria colaboración público-privada, se puede emplear este servicio para requerir a la sociedad en general al objeto de obtener evidencias sobre hechos acaecidos (desaparición de una persona, robos, etc.).

Este servicio de avisos también puede resultar útil en otros muchos escenarios, tales como afrontar situaciones meteorológicas adversas (un temporal o la previsión de lluvias intensas). Con lo que las autoridades públicas activarían la emisión de advertencias, de forma inmediata y ágil, a un dispositivo móvil o de otra naturaleza, cuyos destinatarios finales son las personas que están recorriendo el Camino de Santiago. Mensaje que podrá contener imágenes, con el fin de alcanzar una mayor eficacia.

Sin embargo, el elenco de servicios que AlertCops ofrece, en provecho de los turistas, no se agotan o limitan a los mencionados. Encontramos muchos más, como son la realización de llamadas y alertas geo posicionadas que facilitan una atención inmediata, o la posibilidad de activar un chat directo con el centro de seguridad más cercano con el objeto de intercambiar todo tipo de información (fotografías y vídeos).

Lo importante e interesante de esta aplicación se encuentra en su titularidad de naturaleza pública. A la que se suman algunos ejemplos, como es el caso de la denominada “Smart Traveler”³⁶, impulsada por el Departamento de Estado de los Estados Unidos. Si bien, es necesario diferenciarlas de otras muchas herramientas digitales existentes, con el fin de brindar protección al turista y garantizar su seguridad, pero que nacen de iniciativas privadas (bSafe³⁷; Sitata Travel³⁸) y, en algunas otras ocasiones, son proyectos que no han llegado a materializarse a pesar de su reconocimiento técnico y el valor que aportan en materia de seguridad para el turista (Securis³⁹).

Dicha naturaleza pública aporta numerosas ventajas al usuario de este tipo de aplicaciones. No se puede olvidar que la seguridad pública está encomendada a los poderes públicos, y que son estos los que manejan y disponen de información real y contrastada, a través del conocimiento de los hechos “potencialmente” delictivos que pueden incidir en la seguridad y, por ende, en las actividades que cualquier turista quiera realizar ajeno a cualquier riesgo. En las aplicaciones públicas, los datos provienen de las diferentes fuentes gestionadas por las Administraciones públicas, mientras que en las de origen privado, la información llega directamente, sin “filtro”, de los ciudadanos o de fuentes abiertas al público, incluso de medios de comunicación, con lo que no se garantiza su absoluta fiabilidad.

En definitiva, el acercamiento de las prestaciones que brindan los servicios públicos a los ciudadanos, y dentro de éstas las provenientes de las tecnologías, resulta imprescindible en el

³⁶ Cfr., <https://step.state.gov/step/> (Pág. consultada 24/05/2021)

³⁷ Cfr., <https://www.getbsafe.com/> (Pág. consultada 24/05/2021)

³⁸ Cfr., <https://www.sitata.com/es/?ref=producthunt> (Pág. consultada 24/05/2021)

³⁹ Cfr., https://www.hosteltur.com/lat/164500_securis-app-protectera-al-turista-todo-mundo.html (Pág. consultada 24/05/2021)

mundo en el que nos movemos, sobre todo, con el fin de mejorar la eficacia y eficiencia de dichos servicios. Al mismo tiempo, profundizar en el conocimiento de estas herramientas tecnológicas, del siglo XXI, entre los destinatarios del denominado turismo religioso puede resultar paradójico, cuando a veces pensamos en que es una vertiente “un tanto secularizada” y “tradicional” del turismo. Sin embargo, la realidad demuestra lo contrario, y más cuando se analizan los datos que reflejan los resultados fruto de esta actividad, tanto en los destinos “religiosos” a nivel nacional e internacional, como del uso de estas tecnologías por los turistas y, especialmente, su incidencia económica en relación con el gasto realizado desde esta tipología de turismo.

BIBLIOGRAFIA

- AA.VV., (2006). Cuadernos de Turismo. 18.
- Alertcops. <https://alertcops.ses.mir.es/mialertcops/>
- Bernal, A., (2020). La Transformación Digital, aliada clave del turismo seguro y resiliente. <https://www.segittur.es/blog/destinos-turisticos-inteligentes/la-transformacion-digital-aliada-clave-del-turismo-seguro-y-resiliente/>
- Cámara de Comercio de España. (2021). Impacto de la actividad turística en la economía española. <https://www.camara.es/sites/default/files/publicaciones/impacto-del-turismo-cce-abril-2021.pdf>
- Cánoves, G., & Blanco, A. (2011). Turismo religioso en España: ¿la gallina de los huevos de oro? Una vieja tradición, versus un turismo emergente, en *Cuadernos de Turismo*, 27, 115-131. <https://revistas.um.es/turismo/article/view/139791>
- Conferencia Internacional sobre Patrimonio Religioso y Turismo: tipos, tendencias y desafíos. OMT, Ministerio de Industria, Energía y Turismo y Ayuntamiento de Elche (27-28 de noviembre de 2014). <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416684>
- Directrices Generales de la Estrategia de Turismo sostenible de España 2030. <https://www.segittur.es/wp-content/uploads/2021/02/Directrices-Generales-de-la-Estrategia-de-Turismo-Sostenible-de-Espana-2030.pdf>
- García, C., Pérez, B., Navarrete, M.C. (2017). La Importancia del Turismo en México, en *International Journal of Scientific Management and Tourism*, 3,1, 133-146.
- García, R., (2020). Turismo, seguridad y covid-19, en *20 reflexiones jurídicas en tiempo de confinamiento: liber amicorum en homenaje a Cristina Izquierdo Sans*, 89-102.
- González, B., (2008) La regulación del factor religioso en la Comunidad Autónoma de Galicia, en *la Libertad religiosa en las comunidades autónomas: veinticinco años de su regulación jurídica* (Dir. García García, R.,). Ed. Centro de Estudios Autonómicos de Cataluña, 426-427.
- Guardia Civil. <https://www.guardiacivil.es/es/prensa/noticias/7773.html>
<https://www.guardiacivil.es/es/prensa/noticias/7851.html?versionImprimible=true>
- Herramientas digitales. <https://step.state.gov/step/>
<https://www.getbsafe.com/>
<https://www.sitata.com/es/?ref=producthunt>
https://www.hosteltur.com/lat/164500_securis-app-protectera-al-turista-todo-mundo.html

Journal of Tourism and Heritage Research (2022), vol.5, nº 1, pp. 153-164, Tourís, R. M.; García, R.; Narbona, B. & Martínez, I. “Technologies for the management of public safety and the Way of St. James: practical application in religious tourism”

Korstanje, M.: (2007) Tratado turístico, Edición electrónica gratuita. Texto completo en www.eumed.net/libros/2007c/321/

Martínez, R., Trejoluna, O., (2017). La percepción de seguridad de los turistas en un sitio de turismo religioso, en *International journal of scientific management and tourism*, 3,4, 255-274.

Memoria Anual de Actividades de la Iglesia católica en España año 2019. Conferencia Episcopal Española.

<https://www.conferenciaepiscopal.es/wp-content/uploads/2021/05/Memoria-de-la-Iglesia-2019.pdf>

<https://www.conferenciaepiscopal.es/wp-content/uploads/2020/06/2020-Memoria-Actividades-Iglesia.pdf>

Millán, G., Pérez, L. M^a. (2017). El turismo religioso en distintas zonas geográficas de España. Características de los turistas, en *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, 75, 29-54.

Ministerio del Interior (España).

Instrucción 7/2011, Secretaría de Estado de Seguridad, Plan Turismo Seguro.

<http://www.interior.gob.es/documents/642012/1568607/Instrucci%C3%B3n+del+Plan+Turismo+Seguro/c9aedcad-645c-4f1e-a583-dc53d96e529a>

<http://www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/planes-de-prevencion/plan-turismo-seguro>

https://www.policia.es/es/colabora_participacion_planturismoseguro.php#

Moral, P., (2016). El Impacto del terrorismo internacional en la industria del turismo: balance y perspectivas en el Mediterráneo, en *Boletín IEEE*, 3, 349-364.

Moreno, A., Sariago, I., (2019). El desarrollo turístico en Jerusalén: la fragmentada capital mundial del turismo religioso, en *Revista Turismo y Patrimonio*, 13, 67-84.

Organización Mundial del Turismo (2020), Convención marco sobre ética del turismo, OMT, Madrid, <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421695>

Ostrowski, M., (2002). Peregrinación o turismo religioso, en *Pontificia Academia de Teología*, Cracovia, Polonia.

Panorama del turismo internacional. (2019). <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284421237>

Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo 2008. Naciones Unidas. https://unstats.un.org/unsd/publication/SeriesM/Seriesm_83rev1s.pdf

Secretaría de Estado de Turismo.

<https://www.dataestur.es/economia/cst/>

<https://www.dataestur.es/economia/cst/>

Tobón, S. y Tobón, N. (2013). Turismo religioso: fenómeno social y económico, en *Turismo y Sociedad*. 14, 237-249.

TurEspaña.

<https://www.spain.info/es/>