



DIRECTRICES GLOBALES DE LA OMT PARA REINICIAR EL TURISMO

28 DE MAYO DE 2020



COVID-19
RESPONSE

Este documento ha sido preparado por la Organización Mundial del Turismo (OMT) con la contribución de los Miembros del Comité de Crisis para el Turismo integrado por la OMT, representantes de sus Estados Miembros, la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), la Organización Marítima Internacional (OMI), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y el Banco Mundial, el sector privado –los Miembros Afiliados de la OMT, el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI), la Asociación Internacional de Líneas de Crucero (CLIA), la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) y el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC)– y el Gobierno de España.

Madrid (España), 28 de mayo de 2020



NOTA

Las Directrices globales de la OMT para reiniciar el turismo son un documento orientativo abierto que irá revisándose a medida que la situación sanitaria evolucione y se vaya disponiendo de más información sobre las formas más eficaces para hacer que el turismo sea seguro y fluido para todos: trabajadores, empresas, destinos y viajeros.

ÍNDICE

Turismo y COVID-19

Prioridades para la recuperación del turismo

Directrices globales



IMPACTO PREVISTO DE LA COVID-19 EN EL TURISMO EN 2020

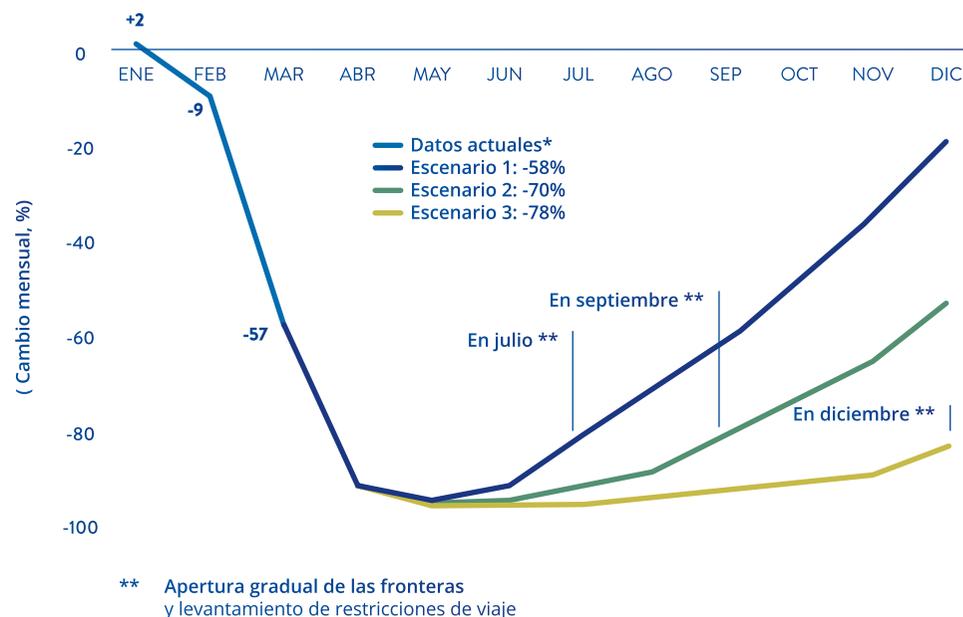
ENTRE **100 Y 120 MILLONES** DE EMPLEOS **EN RIESGO**

ENTRE **910.000 Y 1,2 BILLONES** DE DÓLARES DE LOS EE.UU. **PERDIDOS** EN EXPORTACIONES

ENTRE **850 Y 1.100 MILLONES** DE **TURISTAS INTERNACIONALES MENOS**

LAS LLEGADAS DE TURISTAS INTERNACIONALES PODRÍAN CAER ENTRE UN 60% Y UN 80% EN 2020

Escenarios de llegadas de turistas internacionales en función de las fechas de reapertura gradual de las fronteras.



Nota: Estos escenarios no son pronósticos. Representan la variación mensual interanual en las llegadas, teniendo en cuenta la apertura gradual de las fronteras nacionales y el levantamiento de las restricciones de viaje en distintas fechas, todos lo cual está sujeto aún a un alto grado de incertidumbre (a fecha de 7 de mayo de 2020).

* Los datos reales hasta marzo incluyen estimaciones de países que aún no han informado resultados.



PRIORIDADES PARA LA RECUPERACIÓN DEL TURISMO



PRIORIDADES PARA LA RECUPERACIÓN DEL TURISMO

1. Proporcionar **liquidez** y proteger el **empleo**.
2. Restablecer la **confianza** ofreciendo **seguridad**.
3. Aprovechar la **colaboración público-privada** para una reapertura eficiente.
4. **Abrir fronteras** con **responsabilidad**.
5. **Armonizar** y **coordinar** protocolos y procedimientos.
6. Crear puestos de **trabajo con valor añadido** gracias a las nuevas tecnologías.
7. Convertir la **innovación** y la **sostenibilidad** en la nueva normalidad.

VIAJES SEGUROS Y FLUIDOS: CÓMO REABRIR EL TURISMO DE PUERTA A PUERTA

PRINCIPIOS

1. Viajes seguros y fluidos para residentes, viajeros y empleados respetando plenamente las normativas sanitarias
2. Información y protocolos claros y con base empírica
3. Intercambio de datos sobre la base del consentimiento y conforme a las normativas vigentes, así como con pleno respeto de las políticas de privacidad de los datos
4. No discriminación de los viajeros
5. Transformación digital
6. Medidas vigentes únicamente mientras sea necesario, de modo que los respectivos protocolos sean sustituidos por mejores alternativas o abandonados cuando la situación lo permita



01. BUSCAR Y RESERVAR

- Información sobre requisitos y procedimientos en materia de salud del país de origen, los proveedores de viajes y el destino
- Información sobre cancelaciones y políticas en casos de enfermar durante el viaje o en el destino
- Intercambio de datos (aplicaciones nacionales de rastreo)



02. SALIR DE CASA

- Pago sin contacto en el transporte local
- Normas de distanciamiento físico
- Protocolos vigentes en los medios de transporte locales



03. POR EL CAMINO

- Facturación previa y embarque sin contacto en su asiento preasignado
- Limitación del equipaje de mano que requerirá el uso de los compartimentos superiores



04. EN SU DESTINO

- Control de fronteras sin contacto cuando salga fuera de su país
- Funcionamiento de la infraestructura de transporte adaptado al distanciamiento físico y a la normativa sanitaria vigente
- Descarga de aplicaciones de rastreo disponibles en los destinos
- Protocolos de salud en toda la cadena de valor del turismo (alojamiento, transporte, restaurantes, puntos de atracción...)
- Pagos y check-in sin contacto
- Entradas y reservas online para visitas y actividades de entretenimiento
- Comunicación clara sobre los protocolos y normativas vigentes en todos los puntos de contacto
- SMS a los visitantes a su llegada para informales de las reglas y normativas vigentes a escala nacional o local



DIRECTRICES GLOBALES

DIRECTRICES GLOBALES

© Xuefeng Nong - Dreamstime.com

1. Gestión de fronteras segura y fluida (por aire, mar y tierra)
2. Medidas transversales en el sector privado
3. Viajes aéreos seguros
4. Hospitalidad
5. Operadores turísticos y agencias de viaje
6. Reuniones y eventos
7. Lugares de interés turístico y parques temáticos
8. Planificación y gestión de destinos

1. GESTIÓN DE FRONTERAS SEGURA Y FLUIDA



© Mark Agnor - Dreamstime.com

1. Introducir y adaptar los trámites y procedimientos fronterizos según una **evaluación del riesgo para la salud pública con base empírica**.
2. **Definir las funciones** y responsabilidades de las administraciones, el sector privado y los viajeros.
3. **Garantizar** la **coordinación** regional e internacional en la reapertura de fronteras.
4. **Revisar con regularidad** las **restricciones** de viaje y los **protocolos** utilizando la mejor información disponible de las principales autoridades sanitarias internacionales para garantizar que sean en todo momento proporcionados en función de la amenaza para la salud pública y a la evaluación del riesgo local.
5. Fomentar el uso de la tecnología para unos **viajes seguros, fluidos y sin contacto**.
6. Suministrar al sector privado y a los viajeros **información fiable, coherente y de fácil acceso** sobre las **restricciones de viaje y los protocolos**.

1. GESTIÓN DE FRONTERAS SEGURA Y FLUIDA

© Isgalkin84 - Dreamstime.com

7. Garantizar la coordinación de las políticas y medidas pertinentes entre las **autoridades de turismo, salud, interior y transporte**.
8. **Armonizar los protocolos y procedimientos de salud** relativos a viajes y turismo a escala mundial y velar por la interoperabilidad internacional de las **aplicaciones de rastreo de los visitantes**.
9. **Mitigar los riesgos a la salida y a la llegada**.
10. Los gobiernos y los bloques regionales podrían impulsar la **facilitación de los viajes** mediante sistemas de visado electrónico, visado a la llegada o **exención de visado y eximir de los gastos** correspondientes para estimular la demanda.

2. MEDIDAS TRANSVERSALES EN EL SECTOR PRIVADO

© Sean Pavone - Dreamstime.com

1. Implementar **protocolos de salud, seguridad e higiene globales y armonizados**.
2. **Formar al personal** en los protocolos de seguridad y en la prestación de servicios seguros.
3. **Comunicar los protocolos y responsabilidades** a los clientes y mantenerlos informados in situ y también a través de los medios digitales y sociales.
4. **Limpiar todas las superficies con mayor frecuencia**, utilizando productos y desinfectantes que cumplan los requisitos y prestando especial atención a las superficies expuestas a mayor contacto.
5. Establecer un **plan por si un huésped o empleado enferma in situ**.
6. Crear un **comité interno de coordinación para la COVID-19** que haga el seguimiento de la implementación y ejecución de los protocolos y la prestación de los servicios.
7. **Rediseñar** los procesos en todos los **posibles puntos de contacto** para que las operaciones **puedan realizarse sin tocar superficies**.

2. MEDIDAS TRANSVERSALES EN EL SECTOR PRIVADO

© Tyler Olson - Dreamstime.com

8. **Mantener un registro** con información estadística para la planificación y gestión del turismo en total coordinación con las autoridades de turismo y de estadísticas locales y nacionales.
9. Promover el diálogo social y trabajar para garantizar la salud y el bienestar de los trabajadores y la seguridad del entorno de trabajo (**apoyar a los empleados para que estén pendientes de su salud y adaptar las políticas de recursos humanos**).
10. **Participar en el diálogo entre el sector público y el privado y en los mecanismos de recuperación.**

3. VIAJES AÉREOS SEGUROS



Maxim Blinkov - Dreamstime.com

HIGIENE Y OPERACIONES

1. Implementar **procedimientos proporcionados para comprobar la salud** según resulte apropiado en función de la evaluación del riesgo.
2. Limpiar con mayor **frecuencia y más a fondo el avión y la cabina**.
3. Considerar la posibilidad de ofrecer **mascarillas a los pasajeros y la tripulación** y velar por que se utilicen durante todo el vuelo.
4. Implementar procesos para el **embargue y la salida del avión que reduzcan el contacto** con otros pasajeros o miembros de la tripulación (utilizar la puerta delantera y la trasera) a fin de respetar las normas de distanciamiento físico.
5. **Limitar el movimiento dentro de la cabina** durante el vuelo.
6. **Simplificar los servicios de catering y otros procedimientos** para que la tripulación se mueva menos y disminuya la interacción con los pasajeros.

3. VIAJES AÉREOS SEGUROS



© Olgavolodina - Dreamstime.com

7. **Facilitar que no sea necesario que los pasajeros se sienten uno junto a otro** cuando los coeficientes de carga lo permitan.
8. Proporcionar **durante el vuelo toallitas desinfectantes** a los pasajeros y a los miembros de la tripulación.
9. **Reducir el número de objetos en la cabina** (material impreso y souvenirs) y limitar el equipaje de mano.

ALIANZAS

10. **Promover la reducción** de los gastos aeroportuarios con la posible asistencia financiera de los gobiernos.
11. **Garantizar la coordinación** con los gobiernos, los aeropuertos y otros actores competentes, así como los procesos de la OACI, incluyendo mecanismos de coordinación a nivel nacional.

4. HOSPITALIDAD

© Dmitry Kalinovsky - Dreamstime.com

HIGIENE Y OPERACIONES

1. Incrementar la **frecuencia de la limpieza de zonas comunes y superficies de contacto**.
2. **Informar a los huéspedes sobre los protocolos** existentes de manera sencilla y actualizar esa información (p. ej. hora de la última limpieza, contacto con el encargado/la encargada de la limpieza, etc.)
3. **Explorar nuevos métodos como** los pulverizadores electrostáticos o la luz ultravioleta, entre otros.
4. Implementar el **check-in sin contacto y proporcionar a los huéspedes un kit** de bienvenida con material higiénico (guantes, mascarillas, desinfectante).
5. **Obtener más información sobre los huéspedes** antes de su llegada para proporcionar un **servicio más personalizado**.
6. **Dejar habitaciones libres para posibles huéspedes enfermos o en cuarentena**.

4. HOSPITALIDAD

7. Mantener el **distanciamiento físico** en todos los **espacios comunes**.
8. Introducir **sistemas tecnológicos** tales como la «mensajería de huéspedes» para mantener un **contacto directo y rápido con los huéspedes** en lo relativo a reservas, reembolsos, cancelaciones o posible información sobre infecciones.
9. Fomentar la **flexibilidad** para las **operaciones**.
10. **Crear puestos** tales como el de **gestor de higiene o encargado de la protección de los huéspedes**.

PRODUCTO Y MARKETING

11. **Añadir nuevos servicios** tales como el envío de comida a domicilio o el servicio de comida para llevar (picnic), experiencias en familia, espacios de co-working, paquetes turísticos con reserva de hoteles y en los que conduce el propio cliente, etc.

4. HOSPITALIDAD

© Mr.siwabud Veerapaisarn - Dreamstime.com

12. Promover el turismo interno y de proximidad a corto plazo potenciando la cadena de valor local (p. ej. productores locales)
13. Implementar **campañas de marketing para comunicar los valores corporativos** y apoyar a los proveedores locales y a los trabajadores.

ALIANZAS

14. **Asociarse con marcas de salud y seguridad** y con proveedores sanitarios.
15. Generar **alianzas con centros y proveedores de salud**.
16. **Asociarse** con proveedores locales, organizaciones de gestión de destinos y otros actores del sector.

5. OPERADORES TURÍSTICOS Y AGENCIAS DE VIAJE

© Antonella865 - Dreamstime.com

HIGIENE Y OPERACIONES

1. **Facilitar el canje de bonos internacionales por paquetes y productos** de turismo local/ interno.
2. Implementar **protocolos de salud y seguridad y promover la comunicación digital**.

PRODUCTO Y MARKETING

3. Desarrollar productos segmentados y **sostenibles centrados en la naturaleza, las zonas rurales y la cultura**: ecoturismo, deportes individuales o en grupos reducidos, historia, observación de aves, rutas tradicionales.
4. Introducir el **storytelling para crear nuevas experiencias**.
5. Crear **circuitos y paquetes turísticos personalizados y en grupos reducidos**.

5. OPERADORES TURÍSTICOS Y AGENCIAS DE VIAJE

© Thanaphum Sukanjanasiri - Dreamstime.com

6. **Incentivar el turismo interno, los viajes cortos** y las visitas a destinos próximos a corto plazo.
7. **Promover servicios de alquiler de vehículos y paquetes turísticos que combinen la estancia en hotel y el viaje en automóvil.**

PARTNERSHIPS

8. **Crear alianzas con el sector financiero** para promover el pago a plazos sin intereses de paquetes turísticos.
9. **Incrementar la acumulación de millas y reforzar los sistemas de fidelización basada en puntos en alianza con las aerolíneas.**
10. **Promover nuevos destinos** y experiencias con valor añadido e inspiración local, en especial con las industrias creativas, para sacar nuevos productos al mercado.
11. **Coordinarse con las aseguradoras** para ofrecer productos de cobertura completa o al 100%.

6. REUNIONES Y EVENTOS

© Giuseppe Anello - Dreamstime.com

HIGIENE Y OPERACIONES

1. **Ofrecer comida envasada** (evitar el servicio de bufet o las pausas para café) con el debido respeto a las opciones centradas en la sostenibilidad.
2. Desarrollar guías de planificación de reuniones específicas para reiniciar las operaciones.

6. REUNIONES Y EVENTOS

PRODUCTO Y MARKETING

3. **Como primer paso, crear eventos digitales** con ponentes de alto nivel, innovación tecnológica y contenidos interesantes.
 - Analizar la opción de vender entradas para esos eventos aprovechando elementos adicionales como las opciones B2B.
 - Ofrecer servicios de valor añadido para después del evento, como la preparación de informes o actividades de formación.
 - Dar acceso gratuito a ciertas partes de los eventos para obtener una base de seguidores en las redes sociales.
4. **En una fase posterior, ofrecer eventos tradicionales** de tamaño mediano para el mercado interno (siguiendo las normativas locales y los protocolos sanitarios), especialmente para segmentos especializados (p. ej. el sector sanitario, etc.)

7. LUGARES DE INTERÉS TURÍSTICO Y PARQUES TEMÁTICOS

© Surangaw - Dreamstime.com

HIGIENE Y OPERACIONES

1. Permitir que la gente disfrute de las instalaciones y **alentar el uso de mascarillas para visitantes y personal.**
2. **Reducir las áreas de contacto** donde sea posible y **desinfectar con frecuencia las superficies que más se tocan.**
3. **Proteger a los empleados** con varios enfoques, incluidas barreras, cubiertas protectoras y distanciamiento.
4. **Gestionar el aforo en las instalaciones** para mantener la distancia entre personas o unidades familiares y definir protocolos para la circulación de los visitantes y el uso de espacios comunes.
5. Reducir o gestionar la capacidad para **permitir un distanciamiento físico apropiado** y supervisar la **capacidad de las entradas** y de los recintos en todo momento para garantizar que los visitantes puedan mantener un distanciamiento físico dentro del espacio.

7. LUGARES DE INTERÉS TURÍSTICO Y PARQUES TEMÁTICOS



© Tangjans - Dreamstime.com

6. **Comunicar los protocolos y las responsabilidades a los visitantes.**
7. **Colocar señales** o marcas en el suelo para definir **guías/espacios de distanciamiento físico.**
8. **Fomentar los pagos online y las prereservas.**
9. **Implementar nuevas tecnologías** tales como la realidad aumentada o la realidad virtual para mejorar la experiencia de los visitantes antes, durante y después de la visita.

8. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE DESTINOS

© Altezza - Dreamstime.com

1. Introducir y **adaptar trámites y procedimientos armonizados** y viables en sintonía con una evaluación del riesgo para la salud pública con base empírica y coordinarse plenamente con los correspondientes agentes del sector público y del sector privado.
2. Apoyar a las empresas en la implementación de los nuevos **protocolos y en la formación de su personal al respecto** (financiación y formación).
3. Fomentar el **uso de la tecnología para unos viajes seguros, fluidos y sin contacto** en el destino.
4. **Ofrecer al sector privado y a los viajeros información fiable, coherente y de fácil acceso** sobre los protocolos (enviar SMS a los turistas para informarles de los protocolos de salud nacionales y locales y de los datos de contacto en materia de salud).
5. Crear programas y campañas para **incentivar el mercado interno** en cooperación con el sector privado (sistemas de incentivos, posible revisión de las fechas de vacaciones, instalaciones de transporte, bonos, etc.) e integrar a los destinos.

8. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE DESTINOS

Roy Janssen - Dreamstime.com

6. Promover nuevos productos y experiencias dirigidos a viajeros individuales o grupos reducidos, tales como: intereses especiales, naturaleza, turismo rural, gastronomía y enología, deporte, etc.
7. Considerar las políticas de privacidad de los datos cuando haya una propuesta de desarrollar aplicaciones de rastreo. La OMS preparará orientaciones sobre el uso de las tecnologías digitales para el rastreo de contactos.
8. Mejorar la capacidad y los **protocolos sanitarios en el destino y comunicar las mejoras** (p. ej. sellos de seguridad).
9. Garantizar la **coordinación entre las políticas de turismo, salud y transporte**.
10. **Definir las funciones y responsabilidades de administraciones, sector privado y viajeros.**



RECONOCIMIENTOS

ESTAS DIRECTRICES HAN SIDO PREPARADAS CON EL APOYO DE



© Sean Pavone - Dreamstime.com

Air Europa

Australian Chamber of Commerce and Industry

Cámara de Comercio Colombo Americana
(AmCham Colombia)

Comité de Reactivación del Turismo de Ibiza

Confederación Española de Hoteles y Alojamientos
Turísticos (CEHAT)

Globalia

Gobierno de España

Instituto para la Calidad Turística Española

Instituto Tecnológico Hotelero (ITH)

International Association of Amusement Parks and
Attractions (IAAPA)

Mesa de Turismo de España

Palladium Hotel Group

REGENERA Hospitality Trends

Gobierno regional de Ibiza / Consejo Insular de
Ibiza

Gobierno de Canarias

Tourism Data Driven Solutions (TDDS)

U.S. Travel Association





**COVID-19
RESPONSE**