



focus

#135

Su acceso a las Normas Internacionales

EL MUNDO DE LOS VIAJES en profundidad





28

#135



Foto: PADI

16

ISO focus

Julio-agosto 2019



36



6



22



buzz

42-43 Nuestros logros en 2018
 El amanecer de una nueva era para la franja y la ruta
 El futuro de las normas de sistema de gestión
 Lublin se convierte en ciudad inteligente
 Reunión familiar de ISO en Ciudad del Cabo



44

ISOfocus Julio-agosto 2019 – ISSN 2310-7987

ISOfocus, la revista de la Organización Internacional de Normalización, se publica seis veces al año. Usted puede descubrir mayor contenido en nuestro sitio Web en iso.org/isofocus, o manteniéndose conectado con nosotros en:



Jefa de Comunicación | Katie Bird

Redactora Jefa | Elizabeth Gasiorowski-Denis

Escritores contribuyentes | Rick Gould, Robert Bartam, Barnaby Lewis

Editora y correctora | Vivienne Rojas

Diseñadores | Xela Damond, Pierre Granier, Alexane Rosa

Traductora | Alexandra Florent

Traducción al español | COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas) www.copant.org

Suscripciones y ediciones anteriores

Si le gusta ISOfocus, puede descargar el archivo pdf de manera gratuita o suscribirse para recibir los números impresos a través de nuestra página web iso.org/isofocus. También puede ponerse en contacto con nuestro servicio de atención al cliente en customerservice@iso.org.

Contribuciones

Usted puede participar en la creación de esta revista. Si cree que su contribución puede aportar un valor añadido a cualquiera de nuestras secciones, póngase en contacto con isofocus@iso.org.

Las opiniones expresadas son las de los respectivos contribuyentes y no son necesariamente las de ISO o las de cualquiera de sus miembros.

© ISO, 2019

Publicado en Suiza. Todos los derechos reservados.

Los artículos de esta revista únicamente podrán reproducirse sin fines comerciales. No se podrán modificar y se deberán citar adecuadamente, otorgando el debido reconocimiento a ISO. ISO podrá revocar esta autorización a su entera discreción. Para cualquier consulta, contacte con copyright@iso.org.



Esta revista está impresa en papel certificado FSC®.



2-3 La nueva era del turismo
Comentario de Javier García.

4-5 ¡Tendemos puentes!
Juntos para un turismo mejor.

6-15 El color del turismo sostenible
El panorama de la normalización, más prometedor que nunca.

16-21 El factor confianza
Cómo crear oportunidades turísticas en todo el mundo.

22-27 Rumbo al extranjero por salud
El turismo de salud se somete a un tratamiento de primera clase.

28-33 La gran aventura de Brasil
Referencia mundial en actividades al aire libre.

34-35 Cómo aprovechar al máximo sus viajes
Súmese a nuestra visita guiada de las normas ISO.

36-41 Confía en mí: no me conoces de nada...
Recuperemos la fe en el panorama online.

44-49 Mejor turismo para un mundo sostenible
La labor de la OMT por un futuro brillante para el turismo.

La nueva era del turismo

La actividad turística es más antigua de lo que pudiera parecer a la mayoría. Ejemplos ilustrativos son los “grand tours” que realizaban los jóvenes aristócratas al finalizar sus estudios para completar su formación en el s. XVII o las curas termales y baños de barro y sol prescritas como tratamientos en el s. XIX. Tras la segunda guerra mundial se generalizan las vacaciones como resultado de diversos factores, tanto legales como gracias a medios de transporte progresivamente más asequibles. La extensión del turismo alcanza una escala global, con las características para su desarrollo de todas las grandes actividades.

Estos tres factores han impulsado la creación de normas técnicas que dan respuesta eficaz a los grandes retos que ha tenido que afrontar el turismo en cada etapa de su desarrollo. Por ejemplo, gracias a la creación de Normas Internacionales para la práctica y enseñanza del buceo recreativo, las normas descubrieron que más allá de su aplicación a productos, también eran útiles y válidas para el sector servicios, un sector que representa hoy en día más del 70 % del PIB mundial.

El comité técnico ISO/TC 228, *Turismo y servicios relacionados*, liderado con éxito por UNE (España) e INNORPI (Túnez), que fue distinguido con el premio LDE en 2017, cuenta con la implicación de 70 miembros participantes, así como de 33 en calidad de observadores, y ha sido pionero en el desarrollo de normas de

prestación de servicios, 29 hasta la fecha. Éstas definen las mejores prácticas internacionales en ámbitos como el alojamiento, las oficinas de información turística, la gestión de las playas o los servicios de los puertos deportivos.

Las normas turísticas han evolucionado para convertirse hoy en día en verdaderas herramientas que ayudan a las organizaciones a posicionarse mejor en el mercado (ISO 20488, “online consumer reviews”), aumentar su competitividad (futura ISO 22525 sobre turismo médico) o a la consecución de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Normas como la futura ISO 21416 (prácticas ambientalmente sostenibles en el buceo recreativo), la ISO 21401 (sistema de gestión de la sostenibilidad en alojamientos) o la ISO 20611 (buenas prácticas sostenibles en el turismo de aventura) son clave en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): ODS 14 (Vida Submarina), ODS 12 (Producción y Consumo Responsables) y ODS 15 (Vida de Ecosistemas Terrestres), respectivamente. Y es que el turismo está íntimamente ligado al disfrute de la naturaleza, pero al mismo tiempo genera sobre ella un impacto de tal magnitud, que puede poner en peligro precisamente aquello que más atesora.

Afortunadamente, los turistas (1,4 miles de millones en 2018) se han concienciado de que el turismo será sostenible o no será. El turista 4.0 está permanentemente conectado y demanda servicios personalizados, pero

Las normas turísticas han evolucionado para convertirse en herramientas de posicionamiento en el mercado.

también es un viajero responsable, preocupado por el uso de recursos en el destino, la compensación de su huella de carbono o la autenticidad en su relación con la comunidad local.

Las normas también pueden convertirse en aliados imprescindibles para enfrentarse con éxito a los nuevos retos y transformaciones del sector: el “overtourism”, la economía circular, las nuevas plataformas online de economía colaborativa o la digitalización del sector a través del uso y gestión de los datos. A modo de ejemplo, de la mano de la Organización Mundial del Turismo (UNWTO), la futura norma ISO 21902 sobre el turismo accesible servirá de guía a todas las organizaciones que deseen ofrecer servicios turísticos accesibles, promoviendo la colaboración entre todas las partes implicadas en la cadena de valor del turismo, y mejorando la experiencia de todos, turistas y residentes, incluyendo a las personas con discapacidad.

En 2019, el Día Mundial del Turismo, que se celebra cada año el 27 de septiembre, estará dedicado a “Turismo y empleo. Un futuro mejor para todos”, subrayando el papel relevante del turismo como generador de puestos de trabajo (1/10 empleos en el mundo), así como su contribución a la reducción de la pobreza y de las desigualdades. Porque al final del camino, el turismo, al igual que las normas ISO, son vehículos para el intercambio de culturas y valores, que favorecen el respeto de la diversidad, contribuyen al entendimiento de las comunidades y promueven la seguridad y la paz a nivel global. ■



Foto: UNE
Javier García, Director General de la Asociación Española de Normalización, UNE.

¡Tendemos puentes!

Durante dos días, más de 90 delegados en representación de 46 organismos nacionales miembros se reunieron con motivo del Foro ISO sobre el Marketing y la Comunicación celebrado en Ginebra, Suiza, en abril de 2019. Los delegados debatieron las formas en que una campaña de turismo y viajes podría sacar partido de las redes sociales para promover las normas ISO entre un público internacional más amplio.

¿Le apetece una aventura divertida?

Le presentamos a un personaje llamado «Trusty» que realiza diversas actividades **#TravelwithTrusty**

Normas relacionadas: ISO 20611 (sostenibilidad en el turismo de aventura) y ISO 21101 (gestión de la seguridad en el turismo de aventura)



Ilustraciones : Alexane Rosa

Regreso de las profundidades

¡Comparta sus mejores experiencias de buceo capturadas con una cámara subacuática GoPro!

Normas relacionadas: Serie ISO 24802 (formación de instructores de buceo) y ISO 24803 (requisitos para proveedores de buceo)



¿Qué tal una fiesta con estilo en la playa?

Creamos un evento de Facebook Live ¡desde una fiesta en la playa!

Norma relacionada: ISO 13009 (operaciones de playa)

An underwater photograph showing a person in a bikini swimming towards the surface. The water is clear and blue-green. In the background, a shark is visible swimming. The text 'El color del TURISMO SOSTENIBLE' is overlaid on the left side of the image.

El color del
TURISMO
SOSTENIBLE



por Rick Gould

Ahora que el turismo supera a otras industrias – el número de visitantes internacionales aumentó en un 6% en 2018¹⁾ –, el sector experimenta toda una revitalización. Los viajes de aventura, responsables y ecológicos están transformando la interacción entre comunidades, ecosistemas y economías. Examinamos de qué modo las normas ISO apoyan esta tendencia.

El turismo crea empleo. Mucho. De hecho, 1 de cada 10 empleos está relacionado con el turismo. A medida que aumenta la prosperidad de los turistas y el viaje se vuelve más accesible, se estima que el sector del turismo podría crecer más que la economía mundial en la próxima década. No sorprende, por tanto, que la mayoría de los destinos intenten expandir su oferta turística y hacerse así con un trozo mayor del pastel.

La industria del turismo también es importante a la hora de crear una cultura de paz entre las naciones y puede contribuir decisivamente a muchos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas que buscan un mundo más justo y equitativo. Si se gestiona bien, el turismo proporciona un impulso económico increíble a las comunidades anfitrionas. Sin embargo, existen efectos ambientales negativos inherentes a esta industria. Las bandadas cada vez mayores de viajeros que aterrizan en los destinos más codiciados abarrotan las calles y llevan al límite a las instalaciones, a lo que hay que sumar la emisión de gases de efecto invernadero, la generación de residuos y la degradación de los ecosistemas locales, problemas casi imposibles de controlar.

1) «El número de turistas internacionales alcanza los 1400 millones adelantando dos años las previsiones», nota de prensa de la OMT, 21 de enero de 2019
www2.unwto.org/press-release/2019-01-21/international-tourist-arrivals-reach-14-billion-two-years-ahead-forecasts

El sector del turismo podría crecer más que la economía mundial en la próxima década.

Frente a los numerosos destinos que cuentan con estrategias turísticas para ayudar a aliviar la pobreza y conservar su patrimonio natural y cultural, otros muchos sitios reconocidos como Patrimonio Mundial por la UNESCO por su excepcional valor universal carecen de un plan de gestión adecuado para prevenir los impactos adversos del turismo. La pregunta se hace obvia: ¿el turismo será sostenible algún día? ISO está trabajando para lograrlo.

Todo empezó por una península...

La península del Sinaí encarna el turismo de aventura. Cada año, millones de turistas confluyen en este desierto triangular por su sol, sus famosos arrecifes de coral y el senderismo en su interior montañoso. Martin Denison, avezado submarinista, visitó el desierto del Sinaí por primera vez hace 40 años. Su objetivo era el mar Rojo, un paraíso para el buceo por sus sobrecogedores arrecifes de coral y el cautivador colorido de sus peces. Denison convirtió su pasión por el buceo en profesión como técnico, instructor y líder de inmersión. Más tarde, su trabajo le llevó hacia el desarrollo de normas: se convirtió en coordinador del grupo de trabajo de ISO que desarrolló 11 normas ISO dedicadas a la seguridad y la formación de los buceadores y los centros de buceo. Desde entonces, estas normas se han convertido en «lingua franca» de buceadores y centros de buceo de todo el mundo.



Practicar buceo en el mar Rojo, en la costa de la isla de Tirán, es una atracción turística en Egipto, donde los instructores están fomentando técnicas de buceo que conserven y protejan los arrecifes de coral.



En los últimos años, Denison ha encabezado un grupo de trabajo del comité técnico ISO/TC 228 sobre turismo sostenible, con el objetivo de desarrollar dos nuevas normas centradas en el buceo sostenible. Las cifras de Sharm El Sheikh –la pequeña ciudad de la punta meridional de la península del Sinaí– reflejan de forma patente la necesidad de estas normas. «Hace cuatro décadas, había apenas un puñado de edificios y tres centros de buceo en toda la península», recuerda Denison. Hoy Sharm El Sheikh es una auténtica ciudad con su propio aeropuerto internacional, docenas de hoteles y una población que supera las 70 000 personas. «Cada año llegan a Egipto cerca de 1,6 millones de turistas para practicar el buceo y el esnórquel en unos 300 centros de buceo», afirma. Tan solo en el Sinaí existen 141 centros de buceo, además de unos 130 cruceros de buceo capaces de satisfacer la demanda.

Nos zambullimos en el mundo de las normas

El buceo, como cualquier actividad al aire libre, puede tener impactos ambientales considerables si se practica sin control. La popularidad creciente de este deporte ha puesto de relieve la necesidad de

sostenibilidad ya que, de lo contrario, el propio sector llegaría a destruir el mundo acuático del que vive. Con esta idea central y con la coordinación de Denison, el grupo de trabajo dedicado ISO/TC 228, *Turismo y servicios relacionados*, está trabajando en dos nuevas normas dedicadas al buceo sostenible. La primera norma, ISO 21416, *Servicios de buceo recreativo – Requisitos y recomendaciones sobre prácticas sostenibles en el buceo recreativo*, describe qué deben hacer los centros de buceo y otros servicios para conservar e incluso fomentar el ambiente acuático. Esta norma incorpora varios ejemplos de mejores prácticas, tales como la forma en que los centros de buceo deben desempeñar su actividad (por ejemplo, disuadir a los buceadores de alimentar o capturar la fauna acuática) o cómo manejar las embarcaciones para no dañar el ambiente. Por ejemplo, ISO 21416 especifica que los patrones de embarcaciones deben emplear amarres en lugar de anclas que pueden dañar el coral. La segunda norma, ISO 21417, *Servicios de buceo recreativo – Requisitos de formación para la concienciación ambiental de los buceadores recreativos*, se basa en la premisa de que, si los buceadores conocen y comprenden los impactos ambientales de su actividad, podrán controlarlos mejor. En definitiva, la norma describe de qué modo los buceadores pueden

eliminar o minimizar los riesgos potenciales y actuales para el ambiente. También formaliza los conocimientos teóricos que se deben impartir a instructores y buceadores antes de la inmersión y durante la misma y que deben constituir la base de los cursos de formación. Además, la norma enumera los impactos positivos que los buceadores pueden tener para el ambiente, por ejemplo, aprovechar sus conocimientos de buceo para retirar residuos, participar en estudios de la fauna acuática y crear arrecifes artificiales. «Queremos abordar actividades no cubiertas por otras normas, por ejemplo, el desarrollo apropiado de actividades de buceo tales como el manejo de las embarcaciones», explica Denison. «La norma también describirá el modo de interactuar con la fauna acuática; por ejemplo, no recoger, cazar ni alimentar a la fauna», agrega. Además, incluirá medidas para la conservación del patrimonio, tales como pecios e hitos submarinos populares entre los buceadores. ¿De qué modo aplicarán ISO 21416 e ISO 21417 los centros de buceo y los proveedores de formación? Por ejemplo, el Ministerio de Turismo de Egipto cuenta con un cuerpo de inspectores que ayudan a los centros de buceo a cumplir los requisitos de las muchas normas ISO aplicables al buceo recreativo. «También se hará así con las nuevas normas de sostenibilidad, ya que estoy convencido de que los operadores de buceo saben bien que es mucho más probable que los turistas regresen a un ambiente submarino intacto y virgen que a uno que ha sufrido malas prácticas», recalca Denison.

El grupo de trabajo que desarrolla ISO 21416 e ISO 21417 ha contado con una amplia representación. «Hemos tenido representantes de organizaciones de formación, centros de buceo, el sector de la protección del consumidor, biólogos marinos y otros científicos. Hemos tenido la suerte de contar también con los aportes profesionales de un grupo del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente denominado Reef-World, responsable de la norma Green Fins de buceo responsable cerca de arrecifes de coral. Su valoración de los borradores finales fue muy positiva», menciona sin ocultar su entusiasmo.

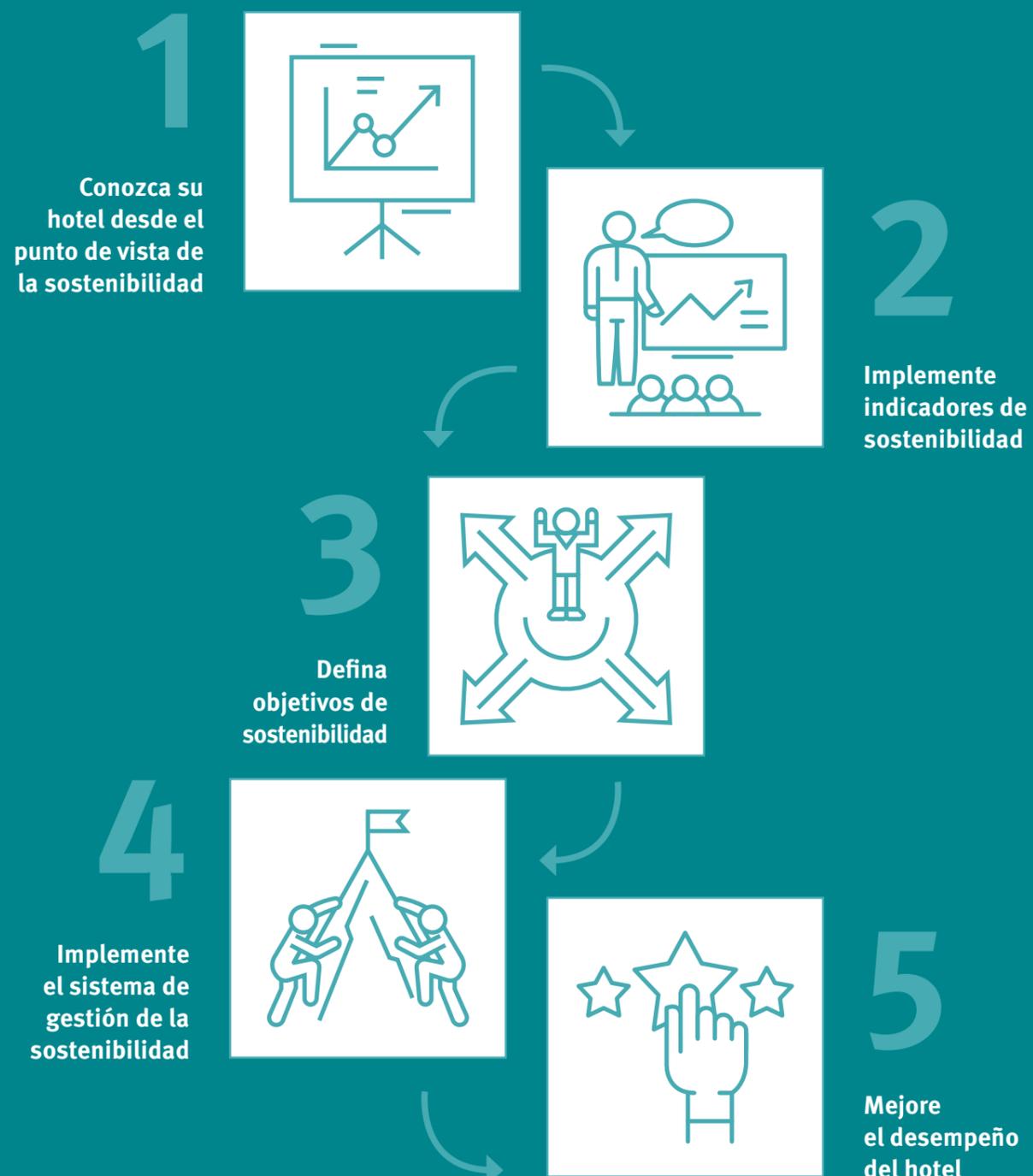
Cada año llegan a Egipto cerca de 1,6 millones de turistas para practicar el buceo y el esnórquel.



Los lugares para practicar buceo en Egipto gozan de fama mundial por la diversidad y abundancia de arrecifes de coral.

CINCO CONSEJOS PARA COMENZAR A IMPLEMENTAR ISO 21401

La gestión de la sostenibilidad de un establecimiento hotelero es la solución más apropiada para afrontar los desafíos presentes y aprovechar las oportunidades que ofrece el mercado. Aquí ofrecemos cinco recomendaciones como punto de partida para la aplicación de la norma ISO 21401.



Fuente : Sitio web del ISO/TC 228



Turistas y lugareños disfrutando del verano en la playa de Ipanema en Río de Janeiro, Brasil.

Refugios ecológicos

Al igual que muchos destinos vacacionales, los asentamientos de la península del Sinaí se han convertido en grandes resorts en poco tiempo. Todos estos edificios presentan impactos ambientales, sociales y económicos considerables. Por ello, a finales de 2018, ISO publicó ISO 21401, *Turismo y servicios relacionados – Sistema de gestión de la sostenibilidad para alojamientos – Requisitos*, una nueva Norma Internacional que ayuda al sector de la hostelería a reducir su impacto ambiental, promover el intercambio social y hacer aportes positivos a las economías locales. Esta norma se basa en la misma estructura de alto nivel que ya se aplica en todas las normas ISO de gestión, tales como ISO 9001 e ISO 14001, lo que significa que se puede integrar fácilmente en cualquier sistema de gestión ISO.

¿Cuál fue el punto de partida de su desarrollo? Para hallar la respuesta, atravesamos un continente y un océano al oeste del Sinaí. A principios de este siglo creció la preocupación acerca de los impactos negativos que el sector turístico, especialmente los hoteles, tendría en el ambiente y la sociedad de Brasil. Nos ofrece más detalles Alexandre Garrido, Coordinador del grupo de trabajo que elaboró ISO 21401. «ISO 21401 emana de la norma brasileña ABNT NBR 15401, aplicada por el sector hotelero de Brasil desde 2006», explica.

«En 2003, lanzamos un proyecto para examinar el turismo sostenible y decidimos comenzar por los hoteles. Creamos un grupo amplio con representación de especialistas en viajes, representantes del sector hotelero, asociaciones profesionales, ONG, comunidades, gobierno y agencias en el que se decidió abordar la sostenibilidad a través de sistemas de gestión», explica Garrido. El grupo de trabajo consideró las buenas prácticas, las integró en una estructura de sistema de gestión y el resultado fue ABNT NBR 15401.

La norma brasileña tuvo tanto éxito que el ISO/TC 228 la adoptó como base de la nueva norma ISO. La norma ISO 21401 abarca aspectos como biodiversidad, eficiencia energética, conservación, gestión de residuos, efluentes, emisiones, uso del agua, recursos, condiciones laborales, aspectos culturales y las necesidades de las poblaciones nativas. «ISO 21401 es una norma específica de sistema de gestión de sostenibilidad que engloba todas las dimensiones de la sostenibilidad y aporta una visión moderna de la gestión del alojamiento», concluye Garrido.

Aventuras sostenibles

Además del buceo, el ecoturismo y otros tipos de viajes de aventura crecen a un ritmo exponencial. La respuesta de ISO en 2018, según una propuesta de Portugal, fue ISO 20611, *Turismo de aventura – Buenas prácticas de sostenibilidad – Requisitos y recomendaciones*. Esta norma describe cómo las organizaciones de turismo de aventura pueden operar de manera sostenible y promover prácticas benignas para los participantes y las comunidades locales por igual. La sostenibilidad ambiental, por ejemplo, se puede garantizar con una planeación cuidadosa y la evaluación de riesgos en aspectos como las fuentes de energía renovable, y tomando conciencia de la legislación de residuos y de las áreas que presentan ecosistemas frágiles.

ISO 20611 también demuestra cómo usar la comunicación entre el anfitrión, los participantes y las comunidades locales para crear conciencia sobre prácticas sostenibles como el reciclaje, además de informar a la comunidad local sobre los beneficios del turismo de aventura. Por ejemplo, los operadores pueden educar a la comunidad local con habilidades que potencien la industria turística, lo que, a su vez, refuerza las relaciones.

¿Qué tipos de impactos ambientales motivaron al ISO/TC 228 a desarrollar la norma? «Tanto en el turismo de aventura como en el ecoturismo, existe el riesgo potencial de aumentar el flujo de turistas de los destinos sin poner las medidas necesarias para mitigar los impactos negativos en estas áreas, especialmente en los ecosistemas frágiles. La norma no solo promueve la conservación de los hábitats naturales, sino que impulsa el respeto por las comunidades que reciben el turismo», explica Leonardo Persi, responsable del grupo de trabajo que desarrolló ISO 20611. En otras palabras, la norma persigue una situación en la que todos ganen.

Los pilares del desempeño

Al igual que con ISO 21401 para un alojamiento sostenible, los orígenes de ISO 20611 se hallan en Brasil y se apoyan en propuestas similares del organismo nacional de normalización de Portugal. «En 2004, padecíamos un número creciente de accidentes, incluso mortales. En aquel tiempo,



Practicar equitación en el Pantanal, el mayor humedal tropical del mundo, situado principalmente en Brasil, es una popular actividad turística.



Excursión en barco para observar la fauna salvaje en Pantanal, Brasil.

ISO 21401 es una norma específica de sistema de gestión de sostenibilidad que engloba todas las dimensiones de la sostenibilidad.

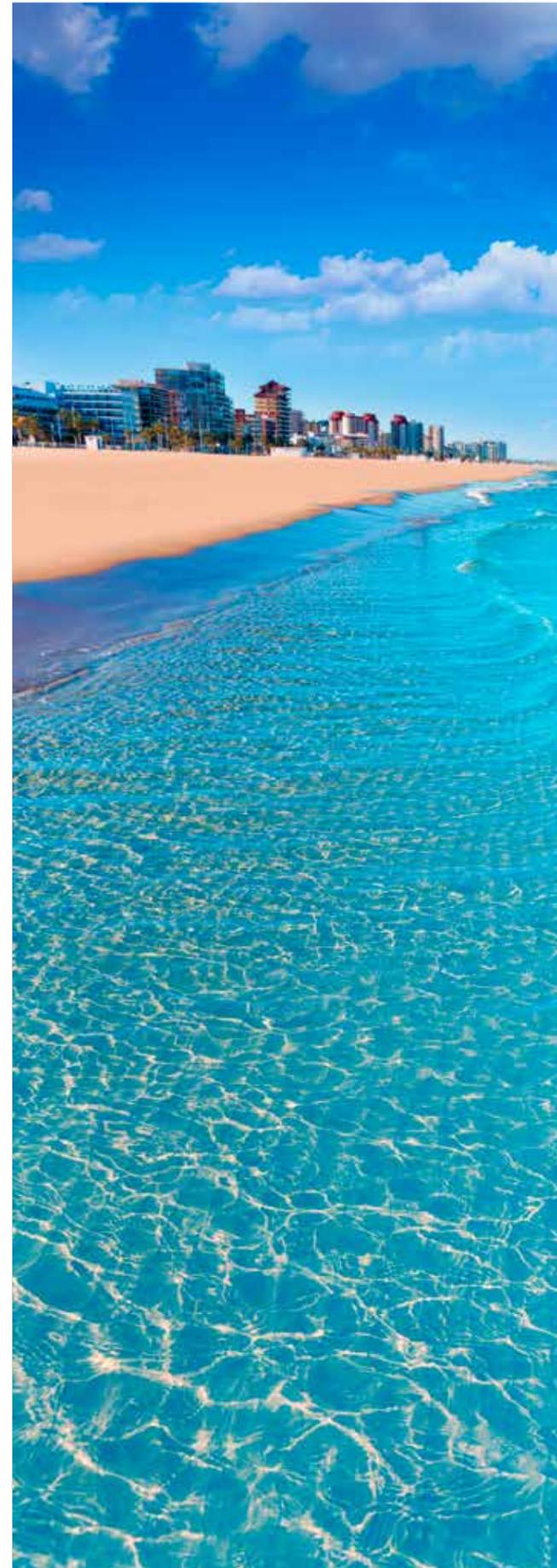
la Asociación Brasileña de Ecoturismo y Turismo de Aventura (ABETA), junto con el Ministerio de Turismo y el SEBRAE – el servicio brasileño de apoyo a la pequeña y mediana empresa – decidieron desarrollar nuevas normas para abordar estos riesgos en el turismo de aventura. Su labor no acabó ahí y, a día de hoy, son ya 38 las normas nacionales brasileñas acerca del turismo de aventura en la cartera de ABNT, miembro de ISO en el país», explica Persi.

Las primeras normas se centraron en la seguridad, por ejemplo, una norma de sistema de gestión para el turismo de aventura (ISO 21101) y otra relativa a la información para participantes (ISO 21103). Sin embargo, es desde 2014 que la sostenibilidad cobra cada vez más relevancia, de modo que Persi y otras personas de ideas similares comenzaron a trabajar en la combinación de ambiente, sociedad y economía, los tres pilares principales de la sostenibilidad. El resultado fue ISO 20611.

«Esta nueva norma aporta buenas prácticas para las actividades de turismo de aventura, especifica los requisitos y proporciona recomendaciones

para aplicarlos», agrega Persi. Pero ¿qué acogida tuvo la norma entre las empresas turísticas? Según Persi, el sector turístico y sus partes interesadas están muy cohesionados en Brasil y las empresas turísticas apoyan y aplican las normas con especial interés. «El primer paradigma consistió en que las empresas pequeñas – que constituyen el 98% del sector – pudieran aplicar las normas con éxito», explica.

Así, todas las partes interesadas tendrían su papel en el turismo de aventura y el mercado del ecoturismo, lo que permite a los participantes ofrecer un mejor servicio. «Además, si todos los operadores de turismo de aventura conservan el ambiente, podremos contar con la implicación de las comunidades y trabajaremos para mejorar la sociedad, la cultura y la biodiversidad de los lugares que visitan los turistas de aventura», concluye. Explorar el mundo es un privilegio que debe ser sostenible para que no destruyamos justo aquello que nos llama la atención y es tan gratificante. Sin duda alguna, el turismo tiene todo el potencial para ser sostenible, con la buena fe de todos y un poco de ayuda de las normas ISO. ■



El factor **CONFIANZA**

El acto de viajar se basa en la confianza, si bien con el paso de los años, las malas prácticas que a veces vemos en la industria turística nos hacen cuestionarnos su integridad. Las normas ISO ayudan a recuperar la fe.

Antes de partir de vacaciones, queremos cerciorarnos de la calidad del servicio, el confort del alojamiento y la seguridad de las actividades. Como viajeros respetuosos con las comunidades que visitamos, también esperamos contribuir positivamente a la vida de las personas, a la vez que interiorizamos parte de sus costumbres y su cultura. La confianza es un componente vital de cualquier relación empresarial, y más aún en la industria del turismo.

Pero ¿cómo podemos disfrutar al máximo dejando atrás una huella mínima? En principio, la solución estriba en la sostenibilidad. El término «viaje sostenible» concita visiones de prácticas ecológicas y responsabilidad ambiental, pero la faceta humana de la sostenibilidad gira en torno a fomentar el desarrollo social y económico de las comunidades y es la que está ganando un fuerte impulso en las empresas turísticas. Los operadores de toda la cadena de suministro del turismo valoran las normas ISO del turismo como fundamento para crear un negocio sostenible y competitivo también capaz de ofrecer a los visitantes la sensación de hacer lo correcto. Desde Egipto hasta Brasil y España, las Normas Internacionales para el turismo representan el consenso sobre la mejor forma de prestar servicios relacionados con el turismo.



La norma ISO refuerza la credibilidad de los cursos PADI.



Los sitios de buceo en Egipto

Mark Caney se dedica al buceo desde 1976 y ha viajado incesantemente para impartir programas de formación para instructores y de mezclas de gases en centros de buceo de distintos países. Egipto se cuenta entre los mejores destinos del mundo y cuenta con el lujo del mar Rojo, un ambiente único que afronta problemas colosales. ¿Estamos haciendo lo necesario para garantizar su sostenibilidad a largo plazo? Mark Caney nos lo explica.

ISOfocus: ¿Podría explicarnos de qué modo ISO 24803 mejora los servicios de buceo recreativo en su conjunto?

Mark Caney: Tras la adopción de ISO 24803 como referencia operacional para los centros de buceo, hemos observado una mejora apreciable en la calidad global de la industria del buceo en Egipto. Lo que ha logrado es eliminar la tendencia de cada país a crear sus propias reglas para la práctica del buceo, reglas que muchas veces eran inadecuadas e ineficaces. Ahora pueden usar simplemente la norma ISO como una solución «llave en mano». También ha evitado el proteccionismo, mejorado el comercio transfronterizo en esta industria y reforzado la importancia de la seguridad.

¿Puede decirnos qué mejoras principales se lograron en las relaciones entre el cliente y el proveedor de servicios?

Los clientes sienten más confianza al reservar un servicio que cumple una norma ISO. También pueden demostrar que las credenciales que reciben cuentan con el respaldo de las normas ISO y, por ello, son más transferibles y significativas.

Los clientes sienten más confianza al reservar un servicio que cumple una norma ISO.

Más información

Para aprender más, descubra el folleto *Case study: Diving centres in Egypt (ISO 24803:2017, Recreational diving services – Requirements for recreational diving providers)*” actualmente disponible en inglés en el sitio web de ISO.



Todas las partes ven con mayor claridad cómo deben hacerse las cosas y lo que significa.

¿Piensa que ha aumentado la fidelidad de los clientes?

La norma ISO refuerza la credibilidad de los cursos PADI y hace que nuestros instructores, centros de buceo y clientes estén más seguros, sabiendo que el servicio ofrecido por PADI satisface las normas más elevadas.

¿Qué hay de la reputación de su empresa y del buceo recreativo como profesión?

La norma fue redactada por un equipo de expertos internacionales con gran experiencia en el mundo del buceo, por lo que constituye una codificación práctica y sensata de las buenas prácticas. Las principales agencias de formación internacionales han alineado sus cursos y procedimientos con estas normas, por lo que todos los instructores y maestros de buceo que operan en Egipto cuentan con credenciales alineadas con las normas. En sus tarjetas de certificación de buceadores, muchas agencias declaran que el titular ha recibido formación acorde con la norma ISO. PADI emite cerca de un millón de tarjetas al año. Por sí solo, este avance es una forma muy eficaz de divulgar la importancia de las normas ISO para el buceo recreativo.



Muchos clientes eligen ya su ocio buscando sostenibilidad.



Hoteles Rede dos Sonhos con estrella en Brasil

El grupo hotelero Rede dos Sonhos de Brasil está especializado en el turismo de aventura y en experiencias que acercan a sus clientes a la naturaleza. El grupo ha adoptado dos normas relacionadas con la sostenibilidad; por ejemplo, Rede dos Sonhos tiene tres hoteles rurales con granja y dos de ellos fueron las primeras empresas del mundo en certificarse con la norma ISO 21101 de prácticas seguras en el turismo de aventura.

El grupo también ha aplicado la norma ABNT NBR 15401 y, más recientemente, ISO 21401 de sistemas de gestión sostenibles para hacer realidad los beneficios que estas normas aportan al sector hotelero. «Desde el punto de vista del mercado, la sostenibilidad es un requisito imprescindible para sobrevivir en el mercado», explica José Fernandes de Rede dos Sonhos. «Muchos clientes eligen ya su ocio buscando sostenibilidad; las empresas que no reconozcan esta tendencia están abocadas al fracaso», recalca.

Fernandes ve numerosos beneficios en el sistema de gestión de la sostenibilidad. «Los controles establecidos por el sistema guían el negocio para que esté mejor gestionado, use los recursos de una manera más racional y consciente y contribuya a un crecimiento sostenible», agrega. Otros beneficios son la respuesta positiva de huéspedes y visitantes, una mayor preferencia por parte de los clientes y los medios para planificar un crecimiento verdaderamente sostenible.

Aunque en el hotel ya estaban familiarizados con el uso de normas desde hace años, los sistemas de gestión de la sostenibilidad eran una nueva aventura y no estuvo exenta de sorpresas. A medida que el sistema de gestión se iba aplicando por las operaciones de la empresa, el sistema demostró la importancia de la manera en que se gestionaba cada actividad. «Por ejemplo, aunque nos manteníamos al día con los requisitos legales, fue solo con el desarrollo del sistema que nos dimos cuenta de que existían otros requisitos que desconocíamos», explica Fernandes.

Una alta calidad de servicio es esencial para atraer a los visitantes y conseguir que repitan.



Gandía abandera el turismo de calidad en España

Ante la gran cantidad de resorts turísticos que compiten por el negocio, los destinos necesitan mantener un proceso de regeneración constante. Una alta calidad de servicio es esencial para atraer a los visitantes y conseguir que repitan. Situada en la provincia española de Valencia, Gandía se adelanta a la evolución del turismo y recurre a la norma ISO como factor diferenciador.

Gandía es una ciudad con una rica historia y orgullosa de su patrimonio. Desde su emplazamiento ideal entre el mar y la montaña, esta pequeña ciudad conserva buena parte de su importancia histórica como cuna de la noble familia Borgia. Sin embargo, Gandía ofrece otras muchas opciones de disfrute, por ejemplo, una de las mejores playas de todo el Mediterráneo. Sus playas son objeto de distintos usos y necesidades y soportan una considerable presión turística en la temporada alta. Para proteger esta preciada posesión, el municipio de Gandía implementó la norma ISO 13009 de gestión de playas para demostrar una gestión sostenible de sus playas ante los turistas y los residentes y para satisfacer importantes requisitos de calidad y seguridad. Para completar su oferta de calidad, lo único que les quedaba por hacer era la adopción formal de sus servicios de recepción de visitantes. Las oficinas de información turística son uno de los imprescindibles de cualquier destino. En el competitivo panorama turístico, resulta crucial que los centros de visitantes intenten ofrecer una información de calidad, eficaz y económica, motivo por el cual el municipio decidió certificar las tres agencias turísticas de la ciudad con la norma ISO 14785 para oficinas de información turística. Supuso una total renovación de sus instalaciones, la puesta al día de la infraestructura de las oficinas, la expansión de su cartera de materiales promocionales y la formación del personal en la prestación de servicios para garantizar la satisfacción de los visitantes.

La combinación perfecta de confort y hospitalidad convierte a Gandía en un destino atractivo y de calidad reconocida. La intensa labor del municipio ha dado sus frutos y hoy día la ciudad ostenta la «bandera Q» española de calidad en el turismo como una seña de distinción, prestigio y excelencia de servicio. ■



Foto : Ajuntament de Gandía



Cuando alguien viaja por motivos de salud, ya no es un turista: es un paciente.

Rumbo al extranjero por salud

por Robert Bartram

Con el grado actual de disparidad salarial entre las naciones, incluso las que se hallan geográficamente cercanas, no sorprende que la prestación de servicios públicos varíe considerablemente de un país a otro. En ningún ámbito es tan patente esta situación como en la salud, que está viviendo el auge de ese fenómeno relativamente reciente que conocemos como el «turismo de salud».

Paul Webster, de 43 años y residente del londinense distrito de Highbury, es un turista de salud experimentado que se ha sometido a varias intervenciones en el extranjero durante los últimos cinco años: cirugía estética en Tailandia, una artroscopia de rodilla en la India tras una lesión de rugby y una hernia discal en Ciudad del Cabo, Sudáfrica y cuya convalecencia pasó relajadamente junto a la piscina. Paul optó por viajar al extranjero para estas intervenciones ya que sus medios le permitían evitar la lista de espera de su hospital y el costo del tratamiento suponía cerca del 30% de lo que habría costado un tratamiento privado en el Reino Unido. Más recientemente, y ante la dificultad de encontrar un buen dentista local, Paul se puso en manos de una clínica dental de la ciudad polaca de Cracovia, a tan solo un vuelo de bajo costo.

No es algo que la mayoría de la gente haría mientras puedan evitarlo. Cualquier condición médica, sea temporal o duradera, es de por sí desagradable y dolorosa, pero viajar estando enfermo resulta impensable para muchas personas. Sin embargo, para otros muchos, es exactamente lo que hay que hacer. Sencillamente, si por algún motivo el país de origen de una persona es incapaz de ofrecer la asistencia requerida, ¿por qué no buscarla en otro lugar? El turismo de salud, como se ha dado en llamar, es una industria enorme y floreciente.

La organización Patients Without Borders estima que «el mercado [del turismo de salud] supone entre USD 65 000 y 87 500 millones, calculados con aproximadamente de 20 a 24 millones de pacientes transfronterizos en todo el mundo que gastan un promedio de USD 3 410 por visita, incluidos los costos médicos, el transporte internacional y local, la estancia en el hospital y el alojamiento»¹⁾. Se mire como se mire, el turismo de salud ya es un mercado enorme y uno que sin duda seguirá creciendo a corto y medio plazo.

La asistencia de salud en otro país

Antes de proseguir, conviene detenerse a definir con exactitud el término «turismo de salud». Mónica Figuerola Martín es gerente de Spaincares (el Clúster Español de Turismo de Salud) desde hace dos años, además de Directora general de Turismo del Gobierno de La Rioja desde hace 12 años; también es Doctora en Turismo. Como coordinadora del grupo de trabajo WG 2, *Servicios de turismo de salud*, del comité técnico de ISO para el turismo (ISO/TC 228) que está trabajando en la futura ISO 22525, una Norma Internacional relativa al turismo de

1) "Medical Tourism Statistics & Facts", patientsbeyondborders.com (consultado en abril de 2019)
<https://patientsbeyondborders.com/medical-tourism-statistics-facts>

Si el país de origen
de una persona es
incapaz de ofrecer
la asistencia requerida,
¿por qué no buscarla
en otro lugar?

salud, es la primera interesada en distinguir entre «turismo de salud» y «medicina turística». En su visión más simple, esta última es «cuando alguien está de viaje y cae enfermo o sufre un accidente y necesita acudir al hospital». Prefiere usar el término «viajar» ya que «turismo» se ve como algo más superficial; cuando alguien viaja por motivos de salud, no es de hecho un turista, sino un paciente. La motivación principal es viajar para someterse a un tratamiento médico que no se ofrece en sus países de origen. De hecho, es por este motivo que Figuerola Martín prefiere ir más allá y denominar a este fenómeno como «viaje por salud» y evitar así cualquier ambigüedad.

¿Cuáles son las condiciones médicas más comunes por las que se recurre al turismo de salud? La respuesta rápida es que prácticamente todo. Patients Without Borders publica una larga lista de enfermedades y condiciones: desde cuestiones estéticas y odontológicas que no suponen un peligro para la vida, hasta el cáncer y la salud reproductiva. Es precisamente por la gran diversidad de tratamientos existentes en la actualidad para tantas condiciones médicas que las Normas Internacionales son tan vitales para los viajeros por salud de todo el mundo.

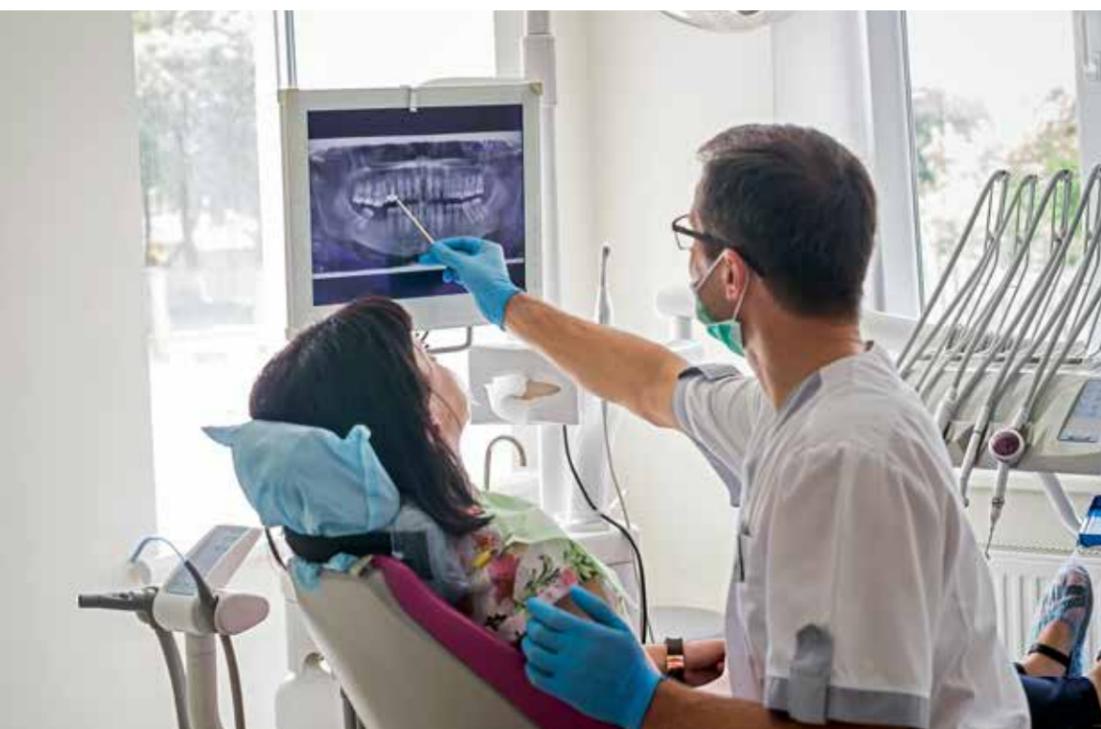
Otra cuestión estrechamente relacionada es, naturalmente, por qué la gente viaja para obtener asistencia médica. Las respuestas obvias son los elevados costos de tratamiento y los largos tiempos de espera de las intervenciones en muchos países, además del bajo costo de los viajes internacionales, pero no son los únicos motivos. Algunos pacientes valoran la mayor calidad de la infraestructura médica de ciertos países y se someten a intervenciones que no se ofrecen legalmente en el país, como los tratamientos de fertilidad para quienes desean tener hijos.

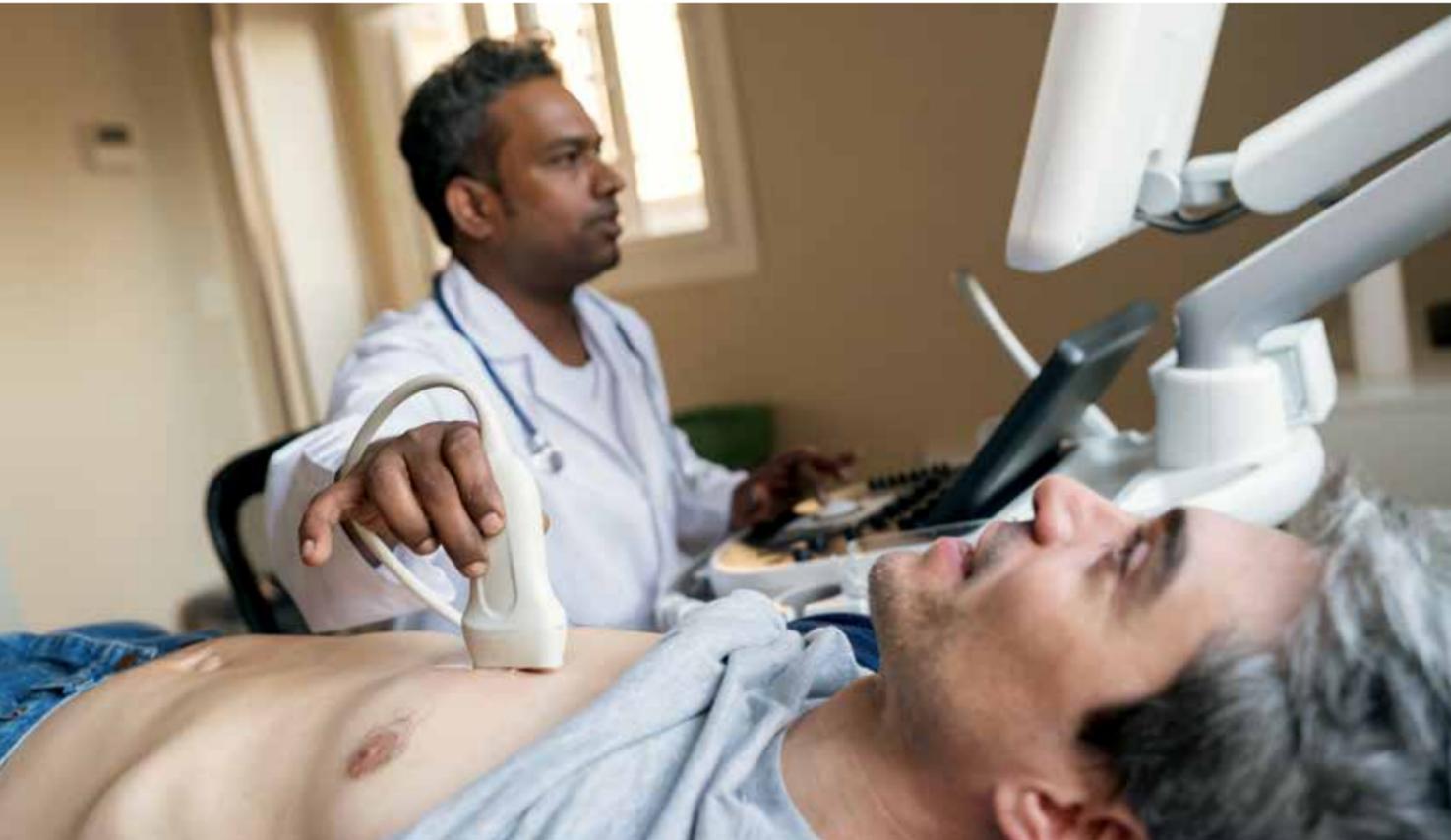
En ocasiones, un país determinado puede gozar de una excelente reputación en el tratamiento de una determinada condición y los pacientes pueden incluso participar en ensayos clínicos que no ocurren en todo el mundo y, por supuesto, no en su país de origen. Otras veces, el motivo del viaje puede ser algo tan aparentemente banal como el clima: a muchas personas les resulta mucho más tolerable una diálisis si reciben tratamiento junto al mar y bajo un cielo azul.

Apuesta por la seguridad

Pero ¿qué desafíos afronta el turismo de salud y cómo pueden contribuir las Normas Internacionales? La seguridad es, sin duda, la máxima prioridad. La mayoría de los tratamientos que se ofrecen son muy costosos y muchos países proponen diversas soluciones médicas, lo que no significa que todos los países ofrezcan en realidad el mismo tratamiento ni el mejor. La seguridad se debe mejorar al igual que los protocolos ya que, en la medida de lo posible según los parámetros de una intervención determinada, debe existir la garantía de que el tratamiento tendrá éxito y que la experiencia para el paciente será la mejor posible.

En términos más amplios, el turismo de salud cuenta con un número enorme de partes interesadas y su cadena de valor es larga, y a menudo compleja. Va desde el mismo momento en que una empresa contacta con un hospital para solicitar un presupuesto de tratamiento de seguimiento hasta cuando el paciente regresa a su domicilio. Existe un gran número de puntos críticos en todo el proceso y es importante que ciertos países desarrollen este tipo de actividad siempre y cuando se realice de una forma altamente segura.





Yosr Nefzaoui, Líder de proyecto de ISO 22525, es directora de la agencia de viajes tunecina SAFAR –filial del grupo Service Medical International (SMEDI) que opera en África desde 2007–, además de presidenta del Comité de Turismo de Salud de la Federación Tunecina de Agencias de Viajes y Turismo. Nefzaoui resalta que Túnez está recibiendo a muchos pacientes del África subsahariana y del norte del continente, donde los sistemas de salud no cubren las necesidades de los pacientes. La actual apuesta de Túnez por el sector de la salud es impresionante, tanto en el sector público como en el privado. Basta un vistazo a las estadísticas para comprender su magnitud: existen 115 centros de salud con 4 700 camas, 100 centros de hemodiálisis, 150 centros de radiodiagnóstico, 232 laboratorios de análisis clínicos, más de 5 300 consultorios médicos, más de 1 600 clínicas odontológicas y casi el mismo número de farmacias. A pesar de todo ello, es justo reconocer que Túnez no goza de la misma reputación en materia de salud que países

como Alemania o Suiza, dos países reconocidos por su organización y eficiencia. No existe ningún motivo real, no obstante, por el que Túnez y países parecidos no deban disfrutar de su justo reconocimiento y aquí es donde las Normas Internacionales serán muy beneficiosas.

En línea con las necesidades del mercado

El primer paso en el desarrollo de una Norma Internacional es constatar la demanda del mercado, y es un hecho constatado que el número de personas que viajan por salud ha aumentado drásticamente en los últimos años. En consecuencia, existe una necesidad imperiosa de desarrollar Normas Internacionales para definir, en un ámbito internacional, los requisitos mínimos de calidad de todo el proceso. El turismo de salud supone toda una variedad de oportunidades y riesgos concomitantes para los pacientes y para muchas partes interesadas. ISO 22525, aún en fase de borrador, pero con

publicación prevista en breve, se centrará en los intermediarios de la cadena de valor que carecen de controles, pero presentan un riesgo elevado.

Para evitar cualquier riesgo para la salud de los viajeros, todos los agentes de la cadena de valor deben cumplir ciertos requisitos para mitigar los posibles riesgos. Las Normas Internacionales definirán la amplísima variedad de requisitos de los distintos sectores implicados, desde la organización de la estancia a cargo de las agencias de viajes hasta la calidad de la asistencia prestada por los centros de salud.

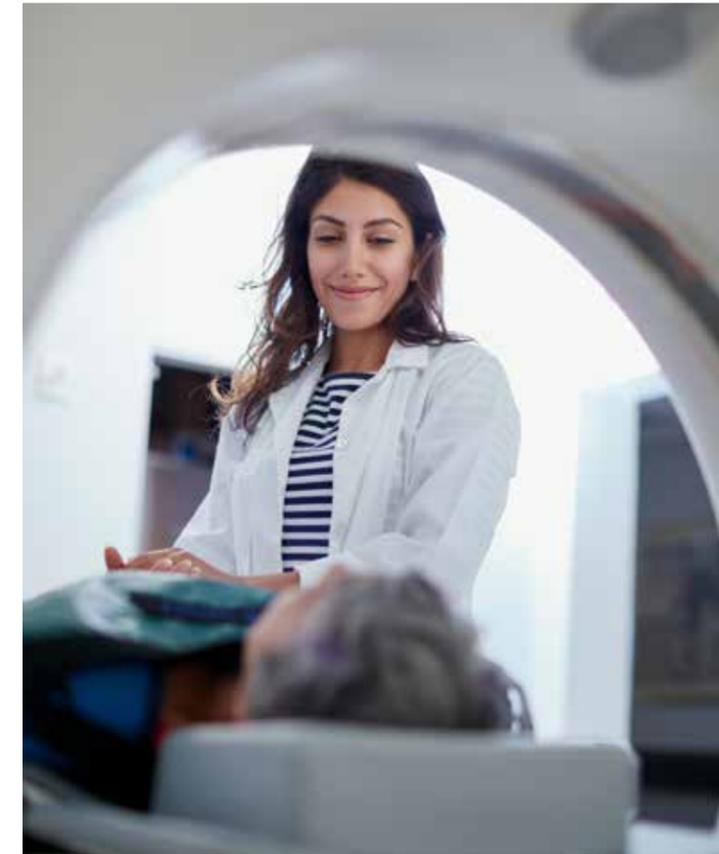
En este caso, las Normas Internacionales en desarrollo se centran en cuatro áreas:

- Preliminares del viaje y proceso previo al tratamiento
- Proceso de tratamiento
- Proceso posterior al tratamiento
- Regreso al lugar de origen y seguimiento

Excelencia clínica

En el caso de los usuarios finales, esta norma pretende limitar a los participantes que no cumplan estas normas, mitigando así los riesgos y asegurando una mejor asistencia. Por paradójico que resulte, muchos pacientes tendrán poca idea del concepto de «normalización» y quizá desconozcan que los centros de salud y otras partes interesadas dependen de ella. Sin embargo, las Normas Internacionales son tan importantes para estos centros porque son los que reciben cada vez a más pacientes internacionales. Los centros de salud necesitan certificación o, de lo contrario, las autoridades no los reconocen. La excelencia médica y la acreditación internacional son los factores clave que alimentan a la mayoría de flujos de pacientes foráneos e impulsan el turismo de salud internacional.

En conjunto, la normalización de la experiencia del paciente del turismo de salud mejorará la calidad asistencial y la seguridad y la satisfacción de quienes lo utilizan. En último término, no solo tendrá un gran valor para los pacientes, sino también para las partes interesadas y para toda la población. Como tantas veces, los comités que redactan y publican las Normas Internacionales realizan un trabajo esencial – en el caso del turismo de salud, incluso vital en sentido estricto –, pero invisible. ■



El número de personas que viajan por salud ha aumentado drásticamente en los últimos años.



La gran aventura de Brasil

Si busca nuevas sensaciones en su próximo viaje por turismo, Brasil le ofrece opciones que no se puede perder. Ante la popularidad creciente del turismo de aventura, preguntamos a Ricardo Fragoso, Director General de ABNT, miembro de ISO en Brasil, por qué el país se está convirtiendo rápidamente en la referencia mundial de las actividades al aire libre.

¿Cuáles son los dos activos directos del turismo? Además de la infraestructura física, la naturaleza y la cultura también son elementos clave si hablamos de la sostenibilidad del negocio y de combatir la pobreza de las poblaciones locales. En lo que toca la industria turística, Brasil tiene aún mucho potencial que demostrar. Con un área de 8,5 millones de km² y más de 200 millones de habitantes, el país busca una ruta hacia la viabilidad socioeconómica y, más recientemente, formas de conservar su entorno natural. Se trata de una tarea ingente, pero la determinación del gobierno y el pueblo de Brasil ha superado ya muchos de los problemas, sumando fuerzas para llevar al país hacia un futuro de desarrollo y prosperidad. En este contexto, el turismo sostenible se presenta como

una de las fuerzas capaces de contribuir al desarrollo económico a la vez que ayuda a conservar el valioso patrimonio natural de Brasil.

El turismo de aventura es uno de los mercados más importantes del turismo internacional y el enorme territorio y la diversidad ambiental de Brasil se traduce en oportunidades únicas para el turismo de naturaleza y las actividades de ocio al aire libre. Según el Ministerio de Turismo, el país recibió en 2018 casi siete millones de visitantes internacionales, lo que generó una entrada de divisas de más de USD 3 200 millones tan solo en el primer semestre. Por su parte, el turismo nacional sumó más de 200 millones de desplazamientos, aunque estos se refieren a cerca de 60 millones de personas.

En la actualidad, la industria brasileña del turismo genera ingresos para casi siete millones de personas, principalmente en campos relacionados con el alojamiento, las agencias de turismo, las aerolíneas y otros tipos de transporte, además de restaurantes y centros de ocio. Sin embargo, para lograr que el turismo de naturaleza de Brasil sea un éxito comercial, se requieren inversiones en infraestructuras de calidad, la capacitación de los guías y unos servicios seguros y eficientes a un precio justo. De lo contrario, los turistas preferirán a otros destinos.

Marcamos el camino

Ya es mucho lo logrado: nuestra norma técnica para turismo de aventura ya goza del reconocimiento de gobiernos de todo el mundo y constituye la base de la primera norma internacional de gestión de la seguridad en el turismo de aventura, ISO 21101. Es motivo de gran orgullo nacional saber que la mayoría de las normas de turismo de aventura publicadas hasta la fecha por ISO se basan en normas brasileñas desarrolladas por ABNT, miembro de ISO en el país y en la labor de la Asociación Brasileña de Ecoturismo y Turismo de Aventura (ABETA), una organización civil sin ánimo de lucro que reúne a empresas de ecoturismo y turismo de aventura cuyos objetivos principales son trabajar de una forma profesional, sostenible e innovadora.

Antes incluso, allá por 2008, una alianza entre ABNT y el Ministerio de Turismo proporcionó al sector el acceso libre a las normas técnicas. La actual ministra de turismo, Marta Suplicy, justificó la iniciativa explicando que «el turismo de aventura no puede existir en ninguna parte del mundo sin normalización». Estas Normas Internacionales han ayudado a Brasil a expandir su ámbito de actividad al incorporar recursos técnicos y de seguridad a las buenas prácticas del turismo de aventura. Además de estas tres normas ISO acerca del turismo de aventura, Brasil también ha adoptado 11 normas ISO acerca del buceo recreativo, con planes de incorporar dos más a su cartera.

Todo este trabajo de normalización atrajo la atención de los principales agentes del mercado del turismo de aventura, por ejemplo, directivos de reservas naturales y bosques, responsables públicos y otras partes ya interesadas en implementar prácticas sostenibles. Actualmente contamos con 38 normas brasileñas publicadas para este segmento, lo que convierte a Brasil en la referencia mundial de la seguridad en el ecoturismo y el turismo de aventura.



Ricardo Fragoso, Director General de ABNT, miembro de ISO en Brasil.

En todos los aspectos, la normalización ha mejorado la oferta de turismo en Brasil.

Brasil recibió en 2018 casi 7 millones de visitantes internacionales.

Grandes aventuras, pequeña huella

La sostenibilidad es una cuestión que centra todas las conversaciones en ISO. La norma publicada más recientemente es ISO 20611, Turismo de aventura. Buenas prácticas de sostenibilidad. Requisitos y recomendaciones, que adopta una perspectiva amplia de los desafíos del sector para proteger el ambiente natural minimizando cualquier efecto negativo potencial e implicando a las comunidades locales a través de empleos mejor pagados. Ante todo, no obstante, la sostenibilidad gira en torno a reforzar la experiencia del turista en el lugar de destino, respetando al mismo tiempo la cultura y las costumbres de las comunidades locales. Con este objetivo en mente, Brasil avalará con su adopción nacional la norma ISO 14785 de oficinas de información turística, que se empleará en las oficinas turísticas de todo el país para prestar un mejor servicio a los visitantes con información de alta calidad acerca de los puntos de interés más visitados.



Los turistas de aventura utilizan cables seguros para disfrutar de vistas desde las copas de los árboles de la selva amazónica en Brasil.



Las excursiones en barco a las cascadas del lago de Furnas, en Minas Gerais, son una popular actividad turística en Brasil.

La adopción nacional de las Normas Internacionales ISO ha aportado un valor agregado considerable al segmento del turismo de aventura en Brasil. Por ejemplo, la escala y la prevalencia de los accidentes ha experimentado una fuerte reducción y los turistas conocen mejor los protocolos de seguridad para la prevención de accidentes, entre los que está una capacitación de alta calidad para los guías que participan en las actividades de naturaleza, a veces en lugares muy remotos.

La seguridad, prioridad número uno

El gobierno de Brasil, a través del Ministerio de Turismo, ha puesto el énfasis en la seguridad. El Programa Aventura Segura de Brasil es una iniciativa del Ministerio de Turismo en colaboración con Sebrae, una organización dedicada al fomento de la pequeña empresa, y ABETA, la asociación brasileña de turismo de aventura. En virtud de este programa, las empresas deben obtener un certificado de seguridad en turismo de aventura para garantizar que los visitantes puedan disfrutar de las actividades en plena naturaleza de manera sostenible y con los niveles de seguridad más rigurosos.

Las normas también tienen efectos positivos para los proveedores locales y los trabajadores de los servicios de emergencias. Como parte del sistema de gestión de la seguridad de ABNT, un plan de servicios de emergencias ha hecho maravillas a la hora de reforzar la implementación de un sistema de gestión, principalmente entre las empresas pequeñas que suponen el 98 % del emprendimiento en el sector del turismo de aventura. Los turistas no dudan en pagar un poco más si las actividades se desarrollan con normas de seguridad estrictas, profesionales capacitados y equipamiento sujeto a un mantenimiento regular y riguroso, ya que ven el valor agregado del producto turístico que se les ofrece.

Desde su implementación en 2005, el Programa Aventura Segura ha ayudado a numerosas empresas a integrar las buenas prácticas reflejadas en las normas técnicas. Dos de ellas son Campo dos Sonhos y Parque dos Sonhos, dos retiros rurales de la región de São Paulo cuyo sistema integrado combina el alojamiento sostenible y seguridad en el turismo de aventura. En la actualidad, estos dos enclaves son un referente en Brasil en cuanto a turismo de aventura sostenible y presentan una completa oferta que comprende también servicios para visitantes con



El gobierno de Brasil,
a través del Ministerio
de Turismo, ha
puesto el énfasis en
la seguridad.

discapacidad y movilidad reducida y toda una variedad de actividades para niños, adolescentes, familias y personas mayores.

Nas Alturas, un turoperador especializado en turismo ecológico en la Chapada Diamantina, también presta sus servicios a los viajeros que buscan tours seguros y ambientalmente responsables en esta zona. Con propuestas que van desde caminatas de un día hasta excursiones de varios días para explorar la exuberante belleza natural de la región, la empresa impone normas de seguridad y disemina buenas prácticas por toda la red de proveedores de actividades. Nas Alturas es un excepcional ejemplo de una iniciativa de turismo sostenible que promueve la inclusión social priorizando el personal local, la conservación de los recursos naturales y el respeto de las culturas y las personas como forma de estimular el desarrollo económico local.

En todos los aspectos, la normalización ha mejorado la oferta de turismo en Brasil. Nuestro país se ha hecho un lugar en el segmento del turismo de aventura a través de toda una variedad de empresas que responden a los requisitos internacionales de calidad. El resultado último es la consolidación de un circuito de aventura flexible y capaz de satisfacer a los turistas nacionales e internacionales y que demuestra que Brasil es mucho más que «sol y playa». ■

Cómo aprovechar al máximo sus viajes

¿Está preparando un viaje único en la vida? Las normas ISO están a su lado en cada paso del camino.

ISO 18065
(servicios turísticos en áreas protegidas)



Serie ISO 13687
(puertos deportivos)



ISO 21401
(alojamiento turístico sostenible)



ISO 20410
(fletamento a casco desnudo)



ISO 14785
(oficinas de información turística)



ISO 13810
(turismo industrial)



ISO 22525*
(turismo de salud)



ISO 13970
(formación de guías de buceo)



ISO 21416*
(prácticas de buceo sostenibles)

ISO 13009
(operaciones de playa)



ISO 20611
(aventuras sostenibles)



ISO 21101
(gestión de la seguridad en el turismo de aventura)



ISO 21103
(información para participantes en actividades de turismo de aventura)

ISO 21417*
(conciencia ambiental de los buceadores)



ISO 20488
(opiniones de consumidor online)



* En desarrollo



por Barnaby Lewis

Si nos hablaran en estos términos, la mayoría huiríamos a la carrera ante cualquier proposición. Sin embargo, no es así como actuamos, a tenor de la popularidad de las opiniones online y la confianza que depositamos en desconocidos al decidir cosas importantes, como dónde alojarnos, qué comer y cómo aprovechar un viaje al máximo.

Confía en mí:
*no me conoces
de nada...*

Muchos de nosotros
obtenemos ideas,
investigamos y hacemos
nuestras reservas
únicamente por la pantalla.

Desde siempre, las comunidades online nos permiten conectar con nuestros iguales: personas parecidas y con las que tenemos cosas en común. Al ser accesibles desde cualquier lugar y de participación gratuita por lo general, no es raro que estos grupos de noticias, foros y salas de chat florecieran desde los albores de Internet y sentaran las bases de la explosión de las redes sociales a finales de la década de 2000.

Hoy se nos hace inimaginable un mundo sin estas conexiones. Se han convertido en parte del tejido de nuestra vida diaria. No solo han cambiado la forma en que nos relacionamos y definimos a nuestros amigos, sino que han alterado nuestra relación con la información y cómo formamos una opinión y la expresamos. También han influido en la forma en que tomamos nuestras decisiones vacacionales; muchos de nosotros obtenemos ideas, investigamos y hacemos nuestras reservas únicamente por la pantalla.



ISO 20488 tiene especial relevancia en sectores en los que la experiencia del cliente es un factor predominante de la toma de decisiones, como ocurre en el turismo.

Con todo el planeta al alcance de la mano, ¿qué sentido tiene viajar?

Cuando antes dedicábamos los ratos libres simplemente a la contemplación, hoy el mundo digital nos ofrece una experiencia deliciosamente adictiva e inmersiva. Trabajo, relajación, noticias, opiniones, aprendizaje y ocio crean un imparable tsunami sensorial de información que amplía nuestros horizontes y nos expone a nuevas ideas, pero que también es parte inseparable de un estilo de vida sin pausas. Siendo así las cosas, es natural que los estudios detecten que vivimos más estresados que nunca. En ocasiones, es bueno parar.

¿Podría ser este un motivo de que viajemos más que nuestros abuelos? Quizá también explique por qué buscamos destinos cada vez más exóticos en los que «escapar de todo», «relajarnos», «cambiar de perspectiva» e incluso «desconectar». Una reciente norma ISO tiene como fin reforzar las garantías del proceso de elección y reserva.

Sin embargo, tendrá que explorar muchas opciones antes de llegar a este punto. Las posibilidades también han proliferado hasta el infinito. Es normal sentirnos perplejos por un mundo en el que volar es más barato que viajar por tierra, su smartphone puede más o menos traducir las lenguas desconocidas y el mayor proveedor de alojamiento del mundo no posee un solo edificio. Por suerte, aún quedan agencias de viajes profesionales para echarnos una mano. No perecieron todas por la competencia en los precios y las reservas online, más bien al contrario: las que sobrevivieron lo lograron gracias a la innovación y la especialización.

Ha emergido una nueva especie de agencia de viajes que ofrece experiencias que antes no estaban disponibles, con un marketing centrado en datos para crear paquetes centrados en sus clientes. La información que estas empresas recogen de nosotros, incluidas las opiniones escritas y las opiniones de encuestas, son esenciales para su modelo de negocio. En el sector altamente competitivo del turismo de aventura, las empresas innovadoras usan análisis y percepciones para ofrecer a sus clientes lo que realmente desean: no solo vacaciones, sino viajes transformadores hacia lo desconocido. En Francia, uno de los operadores más conocidos es Nomade Aventure. Su nacimiento se remonta a 1975, pero, fiel a su nombre, jamás dejó de evolucionar y hoy es un sólido líder del sector.

Atrapar la oportunidad

En el tiempo que le queda entre enviar a 12 000 personas cada año a su viaje de ensueño, dirigir un equipo de 60 personas y viajar para descubrir nuevos destinos, el director general de Nomade, Fabrice Deltaglia, está siempre en movimiento. De nacionalidad francesa, la carrera profesional de Deltaglia es un inusual periplo que va desde la distribución de películas en África, las vacaciones de actividades para jóvenes y, desde hace más de una década, la dirección de una empresa líder de viajes. *ISOfocus* logró entrevistarle para hablar del papel de las normas en su vida y en el éxito de su empresa.

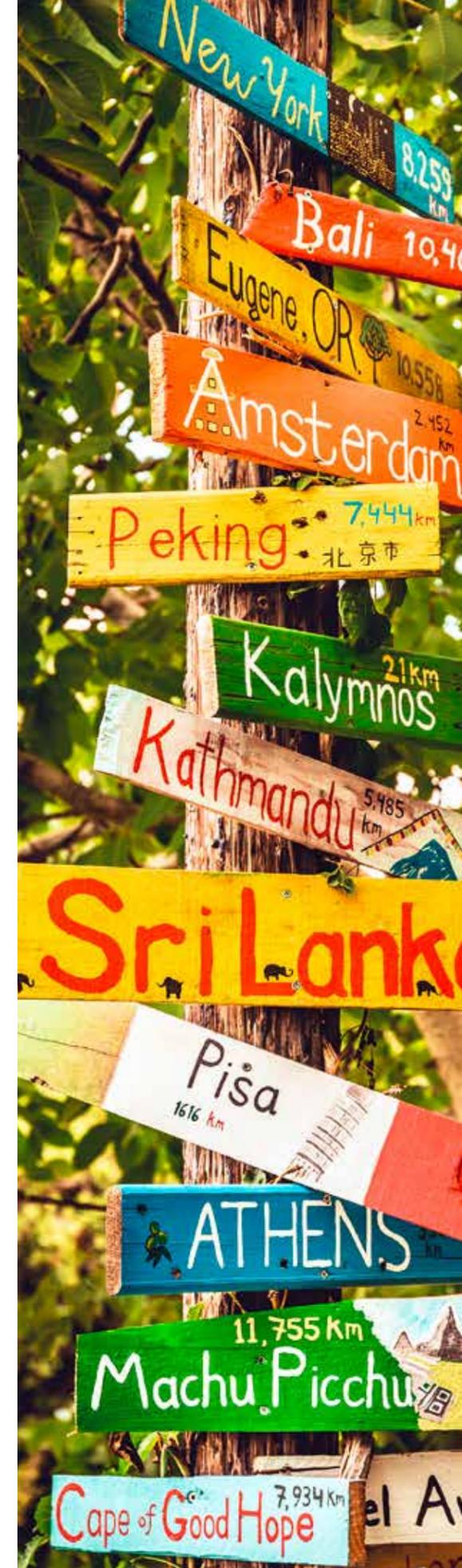
«Me adentré en las normas por casualidad: me dieron la oportunidad de aportar ideas para una norma sobre valoraciones online y supe lo importante que llegaría a ser para nuestro negocio». Le pido que nos dé ejemplos: «Nomade emplea las opiniones online desde 2011 como una forma de mantener nuestra presencia en el altamente competitivo negocio del turismo online. Ya teníamos nuestros propios sistemas rigurosos, por ejemplo, publicar todas las opiniones, fueran buenas o malas, durante un mínimo de cinco años, o el hecho de que nuestros empleados no pudieran borrar ni editar las opiniones de los clientes».

Deltaglia comprendió claramente que desarrollar directrices similares para todo tipo de negocios online aumentaría la transparencia y fomentaría la confianza de los clientes en la autenticidad de las opiniones. «Fue una mezcla de curiosidad personal y la percepción de que nos ayudaría a proteger nuestro negocio lo que me llevó a aceptar el ofrecimiento de participar en la normalización», recalca Deltaglia al hablar de cómo comenzó su trabajo con AFNOR, miembro de ISO en Francia y principal impulsora de la idea de una norma para las opiniones online.

Innovación francesa en el ámbito internacional

En 2014, ISO creó un comité técnico acerca de informes de consumidor online gestionado por AFNOR y como punto de partida del desarrollo de una Norma Internacional que aportara requisitos y recomendaciones en cuanto a los principios y métodos aplicados por los administradores de opiniones en la recopilación, moderación y publicación de opiniones de consumidor online. Publicada en 2018, ISO 20488 se basa en la labor inicial de AFNOR, cuyo trabajo resultó en una adopción considerable por parte de las empresas francesas.

ISO 20488, *Opiniones de consumidor online – Principios y requisitos para su recopilación, moderación y publicación*, tiene especial relevancia en sectores en los que la experiencia del cliente es un factor predominante de la toma de decisiones, como ocurre en el turismo. También es una importante influencia en lo que toca a la compra de productos que deben ofrecer resultados concretos, como el material deportivo, según comenta Laurent Petit, Presidente del comité técnico de ISO sobre reputación online (ISO/TC 290), encabezado por AFNOR. Petit aporta a su puesto en ISO no solo su trayectoria profesional en las matemáticas y el marketing, sino también una amplia experiencia en los negocios. Tras trabajar en algunas de las compañías más conocidas de Francia, desde la lotería nacional y la televisión estatal a la gran empresa multinacional del material deportivo Decathlon, el desafío más reciente de Petit vino de la mano de la mayor cadena minorista de Tailandia. *ISOfocus* lo entrevistó a bordo de un taxi por las concurridas calles de Singapur.



La opinión online
está en pleno centro
del proceso de
toma de decisiones.



Petit es un apasionado del fútbol que ha trabajado en París, Shanghái, Singapur y, más recientemente, Bangkok, y tiene cierta experiencia con las normas ISO por su trabajo para un club de fútbol profesional. Su primera experiencia de primera mano en el desarrollo de normas le llegó de la mano de AFNOR, que contactó con él en 2014. Con ayuda de otros compañeros que, como Petit, reconoció el enorme potencial de la norma, se decidió conocer «el mundo de la normalización entre bastidores», en sus propias palabras.

Cuando le preguntamos sobre el razonamiento del que emana ISO 20488, Petit responde que «las opiniones online son demasiado importantes para dejarlas al azar» y apunta a la importancia capital que tienen para los compradores actuales. «Es un motor de transformación [en el paso de navegar a comprar]», afirma refiriéndose a estudios que indican cómo unas opiniones creíbles hacen que esta tasa se cuadriplique. «Existe una desconfianza creciente de las fuentes oficiales de información, y las afirmaciones de los fabricantes se perciben como menos creíbles que la voz del usuario de la calle, aunque esta opinión provenga de una persona desconocida».

Soluciones a problemas del mundo real

Una observación final de Petit revela la «actitud solucionadora» de un auténtico normalizador: «Si hablamos de la reputación online, lo importante no es si la opinión es positiva o negativa, sino cómo reaccionas a ella». Según Petit, responder de forma rápida y sincera a una opinión negativa y, más importante aún, el intento de corregir el problema, fomenta la credibilidad más que solo exponiendo o respondiendo a las opiniones positivas.

Las implicaciones van más allá del turismo. La opinión online está en pleno centro del proceso de toma de decisiones, incluso en casos en que la compra efectiva se realiza en la tienda. Con una norma como ISO 20488, aplicable tan ampliamente a distintos sectores, el principio de ISO de contar con una amplia variedad de expertos realmente da fruto. *ISOfocus* habló con Patrick Harkness, colaborador de ISO 20488, quien aportó las perspectivas tanto de la venta minorista como del turismo.

Harkness, que en la actualidad lleva un retiro muy activo y durante el cual fundó una consultoría de planeación de emergencias y asumió distintos puestos en ISO, inició su carrera profesional como topógrafo y especialista de importantes proyectos de infraestructuras en su Columbia Británica natal. Fue tras esta labor que empezó a trabajar en programas de respuesta a emergencias para toda la provincia: la consideración de una amplia variedad de opiniones, el trabajo con múltiples partes interesadas y el desarrollo de planes y directrices fueron los sólidos fundamentos de la labor posterior de Harkness en la normalización.

La perspectiva del normalizador

Tras dedicar un tiempo considerable como voluntario a las normas nacionales e internacionales en áreas tan diversas como seguridad y resiliencia, consumidores vulnerables y sociedades envejecidas, el miembro de ISO en Canadá – el Consejo Canadiense de Normas (SCC, por sus siglas en inglés) – vio en Harkness el candidato obvio del equipo canadiense para participar en el desarrollo de ISO 20488.



Harkness recuerda: «A medida que iba ampliando mi trabajo voluntario, el SCC me preguntó si querría presidir el comité espejo canadiense (el CMC) relacionado con la reputación online [ISO/TC 290]. Acepté, y nuestra fructífera labor tuvo como resultado ISO 20488». Ya que hablamos de las opiniones de los usuarios, siento curiosidad por su experiencia dentro del propio proceso ISO. Cuando al llegar a la edad de la jubilación muchas personas prefieren frenar su actividad, ¿qué le pareció el desafío de asumir nuevas responsabilidades importantes y nuevos procesos? «Mis puntos fuertes son la administración y la organización», afirma Harkness, y agrega: «me resultó natural convertirme en responsable de un grupo de trabajo¹⁾. Tras postularme con éxito para este puesto, tuve la suerte de que el SCC me propusiera para asistir a la formación de responsables de comité de ISO en 2016. Fue una experiencia muy satisfactoria y me parece imprescindible para cualquier persona que acepte ser responsable de un comité técnico o un grupo de trabajo».

« ¡ El artículo de Barnaby me cambió la vida ! »

Escribir tu propia opinión es bastante sencillo. En un mundo virtual, decir lo que quieres oír no es

1) Antes conocido como «secretario».

exactamente lo mismo que decir una mentira flagrante, pero tampoco es muy distinto. Para la ingente cantidad de personas que se ganan la vida animándonos a navegar, hacer clic y comprar online, es vital poner freno a la tentación de dar rienda suelta a la creatividad en la interpretación de los datos o de rephrasear los testimonios. Sin las directrices que aporta ISO 20488, incluso los operadores más legales pueden tomar decisiones desacertadas. Las reglas del juego son aún difusas en un panorama online saturado de imágenes realizadas, vídeos virtuales, chatbots y el mandato de sacar oro de cualquier movimiento del consumidor.

La pregunta que deben hacerse los vendedores online es si son capaces de tomar las decisiones correctas sin el marco que aporta la norma ISO sobre opiniones de consumidor online. Los consumidores confían en las normas y abandonan rápidamente a las empresas que hacen afirmaciones falsas. Es más, tienen la opción de publicar sus propias opiniones negativas y son capaces de echar por tierra con unas pocas líneas una reputación que tal vez se tardó años en lograr.

Las Normas Internacionales aportan un nivel de garantía adicional a quienes organizan sus vacaciones, y de hecho a los compradores de cualquier tipo de producto o servicio en cuestión. Es una suerte, ya que no siempre puedes confiar en los consejos de los amigos, especialmente si vienen de totales desconocidos ■

EL FUTURO DE LAS NORMAS DE SISTEMA DE GESTIÓN

Las normas de sistema de gestión (NSG) de ISO están entre los documentos más utilizados y reconocidos de entre los que publicamos. Independientemente del dominio de aplicación, los usuarios que están familiarizados con una de las NSG se sentirán identificados rápidamente con cualquier otra, incluso si la utilizan por primera vez, gracias a que comparten una «estructura de alto nivel» (HLS, por sus siglas en inglés).

Además de presentar un mismo diseño general, existen varias partes de las normas en las que se puede utilizar un texto idéntico. Estas partes se definen en lo que se denomina un Anexo SL, que se viene empleando desde 2012.

Como parte del compromiso de ISO con mantener la pertinencia de las normas ISO en el mundo real, encuestamos a los usuarios de NSG en 2018 para conocer su visión de cómo podría evolucionar el Anexo. El plan acordado es completar en 2020 una nueva versión que entrará en vigor en 2021.

Las enmiendas que se realicen en el Anexo SL se anunciarán en ISO.org, donde puede suscribirse a nuestro boletín de noticias para recibir todas las novedades directamente en su buzón de correo.



NUESTROS LOGROS EN 2018

En mayo, publicamos el Informe anual ISO 2018. Este informe, ya disponible en papel o para su descarga en ISO.org, detalla todos nuestros logros de 2018. «Además de presentar las actividades de nuestros miembros, este informe resume nuestro rendimiento económico y ofrece un resumen de nuestras iniciativas en 2018. También explica de qué modo estamos evolucionando y ayudando a otras personas a superar sus propios desafíos», afirma Sergio Mujica, Secretario General de ISO.

Lea el informe ahora y viaje con nosotros:
www.iso.org/annual-reports.html



LUBLIN SE CONVIERTE EN CIUDAD INTELIGENTE

La ciudad polaca de Lublin es el más reciente de los municipios que ha adoptado con entusiasmo la norma ISO 37120, Desarrollo sostenible en las ciudades. Indicadores para los servicios urbanos y la calidad de vida. A principios de este año, la ciudad recibió de manos de PKN, miembro de ISO en Polonia, su certificación de Ciudad Inteligente por su cumplimiento de esta norma.

ISO 37120 sintetiza las métricas clave por las que se evalúan la prestación de servicios y la calidad de vida de una ciudad. Su uso ayudará a los responsables municipales, políticos, investigadores, responsables empresariales, urbanistas, diseñadores y otros profesionales a centrarse en cuestiones clave y aprobar políticas para crear ciudades más habitables, tolerantes, sostenibles, resilientes, económicamente atractivas y prósperas. La norma también ofrece orientación a las ciudades para evaluar su desempeño a la hora de contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, la hoja de ruta mundial para un mundo más sostenible.

Lublin ha mejorado la calidad de vida de sus residentes invirtiendo en sistemas de gestión de tráfico que controlan los puntos de mayor tráfico como forma de reducir la congestión. Este sistema también supone una mayor seguridad para conductores y peatones, además de recortar las emisiones dañinas.



EL AMANECER DE UNA NUEVA ERA PARA LA FRANJA Y LA RUTA

Cerca de 5 000 participantes de más de 150 países y 90 organizaciones internacionales acudieron al Foro de la Franja y la Ruta para la Cooperación Internacional (BRF, por sus siglas en inglés) en Pekín en abril de 2019.

Se trata de la segunda conferencia de esta iniciativa, que nació en 2013 para reconstruir las rutas de comercio ancestrales a través de Eurasia. Este foro de tres jornadas de duración se dedicó a la iniciativa a gran escala de China para el desarrollo de la infraestructura de comercio y transporte entre Asia, Europa y África.

En su alocución durante el Foro temático acerca de Conectividad de políticas, el Presidente de ISO, John Walter, afirmó que las normas internacionales constituyen los fundamentos del BRF y demuestran el valor creciente de la cooperación y la colaboración entre todas las partes del mundo. «Tanto en la forma en que interactuamos con el mundo físico, a través de la extracción y transformación de recursos, como en la forma en que interactuamos unos con otros a través del comercio y las comunicaciones, las normas ISO nos aportan una forma común de avanzar juntos».

Fruto de la Mesa redonda de líderes celebrada durante el segundo BRF, se emitió un comunicado conjunto que instaba a una cooperación de Franja y Ruta de alta calidad de ahora en adelante. «La cooperación de Franja y Ruta es un proyecto a largo plazo y una causa común para todos los miembros», afirmó ante los periodistas presentes el Presidente de la República Popular China, Xi Jinping.



John Walter, Presidente de ISO, en la segunda edición del Foro de la Franja y la Ruta para la Cooperación Internacional (BRF) en Pekín, China.

REUNIÓN FAMILIAR DE ISO EN CIUDAD DEL CABO



Del 16 al 20 de septiembre, los participantes de los organismos de normalización nacionales coincidirán con ocasión de la Semana ISO 2019 para marcar el camino de nuestra organización hasta 2030. Este evento constará de la Asamblea General de ISO y reuniones del Consejo de ISO y de distintos comités especiales. Es aquí donde se tomarán las decisiones que determinarán el rumbo futuro de nuestra organización.

La Semana ISO 2019 suscita grandes expectativas. Los miembros participarán en sesiones de trabajo que abordarán los elementos de la Estrategia de ISO, un documento que se renovará el año próximo. Además de identificar las formas en las que las Normas Internacionales pueden contribuir a hacer realidad la agenda mundial, el evento también albergará vivos debates y presentaciones que invitarán a la reflexión, y permitirá el debate entre los participantes acerca de sus logros y desafíos en lo que constituye la reunión mundial de la familia ISO en la urbe más antigua de Sudáfrica.

MÁXIMA DISTINCIÓN EN GESTIÓN DE LA ENERGÍA

Treinta y dos organizaciones fueron distinguidas por usar y promover sistemas eficaces de gestión de la energía en la recién clausurada décima edición de la Conferencia Ministerial de Energía Limpia (CEM10) en Vancouver, en la canadiense Columbia Británica. Entre los galardonados se cuentan organizaciones de ambos extremos del espectro de experiencias en la gestión de la energía, desde centros individuales hasta plataformas corporativas, lo que demuestra que todas las organizaciones pueden usar el sistema de gestión de la energía de la norma ISO 50001 en su beneficio. Cuatro organizaciones recibieron el honor más alto, el premio CEM de excelencia, y otras 28 organizaciones recibieron sendos Premios a la Visión en la Gestión de la Energía por su contribución al fomento de una visión mundial sobre las ventajas de los sistemas de gestión de la energía. En conjunto, todas y cada una de estas 32 organizaciones, que cuentan con centros en 19 países o economías reportaron un ahorro de costos de hasta USD 57 millones y reducciones de las emisiones de hasta 554 millones de toneladas métricas de dióxido de carbono, el equivalente de retirar de la circulación nada menos que siete millones de automóviles.

Los Premios al Liderazgo en la Gestión de la Energía son una iniciativa del Grupo de Trabajo de Gestión de la Energía de la CEM (EMWG, por sus siglas en inglés), que participa en los trabajos del ISO/TC 301, Sistemas de gestión de la energía.

Conozca a los máximos galardonados de este año:

www.cleanenergyministerial.org



Mejor turismo para un mundo sostenible

El turismo presenta un considerable potencial de expansión en las próximas décadas que se traducirá en más millones de turistas transfronterizos. Para beneficiarse de esta oportunidad sin comprometer sus activos, los países tendrán que formular políticas y prácticas sostenibles. La agencia de las Naciones Unidas dedicada al turismo, la OMT, ayuda a que se haga realidad.



Foto: UNWTO
Dr. Dirk Glaesser, Director de Desarrollo sostenible del turismo de la OMT.

El turismo se ha reconocido como una fuerza impulsando el desarrollo en los ámbitos nacional e internacional.

El turismo internacional ha crecido a una tasa media de 4% durante los últimos 8 años.

¿Cuáles son las tendencias actuales del turismo sostenible?

En estos momentos, somos testigos de un rápido cambio hacia un turismo más inclusivo y sostenible en todo el mundo. El turismo se ha reconocido como una fuerza impulsando el desarrollo en los ámbitos nacional e internacional, lo que también explica la posición de la Organización Mundial del Turismo como agencia especializada de la ONU. En todo el globo, los países adoptan cada vez más nuevas leyes y políticas que integran la política turística en la política económica general. Supone medidas de apoyo al desarrollo del turismo sostenible, la lucha contra la pobreza a través del turismo, la mejora de la protección de la biodiversidad y el patrimonio cultural y el desarrollo de las comunidades. Las naciones, las ciudades y las regiones están redoblando su inversión en infraestructuras e instalaciones para crear un turismo más inclusivo. Los destinos también están innovando para afrontar los desafíos asociados al aumento constante del número de visitantes.

Al mismo tiempo, las exigencias de los consumidores están cambiando. En todo el mundo, los turistas buscan cada vez más experiencias que promuevan y salvaguarden el patrimonio natural y cultural. Los turistas también se esfuerzan más por garantizar que sus viajes den frutos positivos. Existe una creciente sensibilidad respecto a la importancia del turismo responsable; los turistas son conscientes de la importancia de las decisiones que toman, desde la comida que consumen hasta los recuerdos que adquieren.

¿El turismo siempre es bueno para un país? Cada año, millones de personas viajan a otras partes del mundo por vacaciones o por negocios y dejan a su paso unas divisas muy bienvenidas. Este turismo es capaz de crear puestos de trabajo, impulsar la economía de un país y ayudar a una mejor comprensión de otras culturas. Si se practica bien, el turismo puede ser de gran ayuda para elevar el nivel de vida y, al mismo tiempo, proteger los tesoros que alberga cada país. Mal gestionado, puede provocar problemas como congestión, contaminación y destrucción ambiental.

Según la OMT, en las últimas seis décadas el turismo ha experimentado una expansión y diversificación continuas para llegar a ser uno de los sectores económicos más grandes y de más rápido crecimiento del mundo. Como agencia de referencia en el campo del turismo internacional, la OMT promueve un desarrollo turístico encaminado a garantizar por igual la conservación de la biodiversidad, el bienestar social y la seguridad económica de los países y comunidades de destino; como parte de su labor, ofrece liderazgo al sector para una mayor difusión del conocimiento y de las políticas turísticas en todo el mundo.

Con este fin, la OMT cultiva relaciones con numerosas organizaciones interesadas en el turismo, entre ellas ISO a través de su comité técnico de turismo y servicios relacionados, ISO/TC 228. El cumplimiento de las Normas Internacionales

referidas a hostelería, servicios, calidad y seguridad alimentarias y regulación ambiental y laboral es vital para la competitividad del sector y su desarrollo. *ISOfocus* pregunta a Dirk Glaesser, Director de Desarrollo sostenible del turismo de la OMT, cómo ayuda esta agencia a las comunidades a practicar una forma de turismo sostenible que los visitantes puedan disfrutar en los años venideros.

ISOfocus: ¿Qué es la industria turística? ¿Cómo ha evolucionado el turismo en los últimos 50 años?

Dr. Dirk Glaesser: Definimos a los turistas internacionales como personas que atraviesan la frontera y se alojan fuera de su país de residencia, ya sea por negocios o por placer, durante un periodo inferior a un año.

El turismo internacional ha crecido a una tasa media de 4% durante los últimos 8 años, en lo que constituye una serie de crecimiento ininterrumpido sin precedentes desde la década de 1960.

El motivo hay que atribuirlo a décadas de un notable crecimiento en el sector. Entre 1950 y 1999, el número de visitantes internacionales aumentó de tan solo 25 millones a 664 millones, lo que supone una tasa media anual de crecimiento del 7%. En un momento dado, el número de turistas internacionales se duplicó en algo más de una década y ahora las cifras de la OMT muestran 1400 millones de visitantes internacionales tan solo en 2018.



Las mujeres constituyen la mayoría de los trabajadores del turismo, por lo tanto este sector en una fuerza poderosa para lograr el ODS 5, el objetivo referido a la igualdad de género.



¿De qué modo beneficia a las comunidades un turismo sostenible?

El turismo es hoy una parte clave de la Agenda de Desarrollo Sostenible. En la actualidad, 1 de cada 10 puestos de trabajo en el mundo están relacionados directa o indirectamente con el turismo, lo que convierte a este sector en un pilar clave de la erradicación de la pobreza, el primero de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030. Las mujeres constituyen la mayoría de los trabajadores del turismo, por lo tanto este sector en una fuerza poderosa para lograr el ODS 5, el objetivo referido a la igualdad de género. Al mismo tiempo, el turismo puede proteger la vida acuática y terrestre, que son los ODS 14 y 15, respectivamente.

Si se gestiona adecuadamente, el turismo puede ayudar a construir ciudades y regiones sostenibles. El turismo es un motor eficaz del crecimiento económico y crea más y mejores puestos de trabajo. Gracias a que el sector turístico ofrece puestos de trabajo a mujeres de todo el mundo, puede contribuir al empoderamiento económico de las mujeres. Es más: el turismo puede actuar como catalizador de la innovación y el emprendimiento. Este es un hecho particularmente relevante, ya que la OMT se centra actualmente en el turismo como motor de más y mejores empleos a lo largo de 2019 y es consciente del papel que la innovación puede desempeñar en este sentido.

Aparte de los muchos e importantes beneficios del turismo, el sector también puede promover la inclusión y la fraternidad: por su propia naturaleza, el turismo une a las personas y sienta las bases de una buena relación entre los pueblos. Su capacidad para proteger la biodiversidad y reconocer y proteger el patrimonio cultural ya se está revelando de forma patente. En resumen, el turismo sostenible alberga el potencial para impulsar el crecimiento económico y la inclusión social y construir un futuro mejor para las comunidades y para el planeta

¿Cuáles son los principales desafíos de la industria turística?

Uno de los desafíos más importantes es la necesidad de acelerar los patrones de consumo y producción sostenibles en el sector turístico, para lo que se requiere una buena comprensión de qué ocurre realmente sobre el terreno cuando los turistas viajan y visitan un destino. Partiendo de estos fundamentos, es vital formular los objetivos de desarrollo con el máximo planteamiento participativo y monitorearlos frecuente y periódicamente. Las fuentes de datos no tradicionales son un importante aporte a las formas tradicionales en que se estudiaba el turismo, ya que nos ayudan a profundizar nuestra comprensión completando información ausente y a conocer mejor las interacciones difíciles de descubrir, por su complejidad, por su forma no estructurada o por dependencias desconocidas.

Otro conjunto de desafíos está relacionado con las características específicas del producto turístico. Dado que es eminentemente inmaterial – se produce para una fecha futura con un alto componente de servicios y fuera del lugar de residencia habitual o de compra del producto –, el producto turístico se basa en la «confianza y la fe» y, por tanto, su evaluación plantea dificultades. Exige que el proveedor se esfuerce principalmente en reducir la incertidumbre y el riesgo en las relaciones con los clientes potenciales.

¿Cómo afronta la OMT estos desafíos?

Siendo el organismo especializado de las Naciones Unidas para el turismo, la OMT promueve políticas, herramientas e instrumentos turísticos competitivos y sostenibles para ayudar a los Estados Miembros y a todos los agentes pertinentes a hacer frente a los desafíos ya mencionados. La organización acumula una larga tradición en la formulación de recomendaciones estadísticas. En la década de 1990, fue pionera en el desarrollo y el uso de indicadores de sostenibilidad en el sector turístico. La guía *Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos*, publicada en 2004, inspiró muchos otros sistemas de medición y certificación, como el Sistema Europeo de Indicadores Turísticos (ETIS) y los Criterios del Consejo Mundial de Turismo Sostenible (GSTC).

A través de su Red Internacional de Observatorios de Turismo Sostenible (INSTO), la OMT también da la bienvenida a los observatorios que se han comprometido a monitorear el impacto económico, ambiental y social del turismo para liberar toda la fuerza de la toma de decisiones empírica en el lugar de destino, además de fomentar prácticas de turismo sostenible en el ámbito local y mundial. La iniciativa INSTO se basa en el compromiso duradero de la OMT con el crecimiento sostenible y resiliente del sector a través de la medición y el monitoreo y en apoyo de una gestión empírica del turismo.

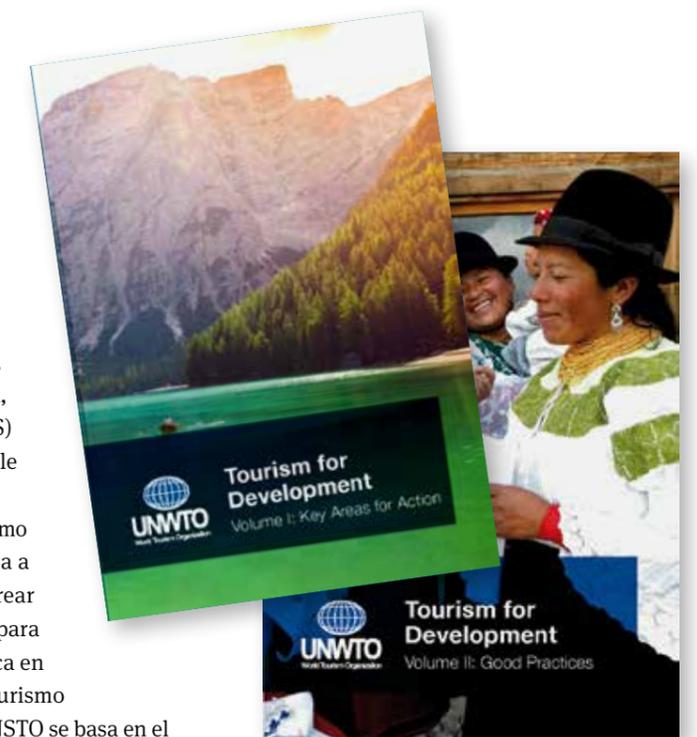
A fin de liderar y dar forma a nuevos modelos turísticos para el siglo XXI basados en la innovación, la tecnología, la sostenibilidad y la accesibilidad, la OMT sumó sus fuerzas con el Gobierno de España para organizar el Congreso Mundial de Destinos Turísticos Inteligentes de la OMT, que se encuentra ya en su segunda edición desde 2017. En este congreso se debatieron las oportunidades y los desafíos que plantean los productos y servicios innovadores basados en soluciones tecnológicas. Abarcó ámbitos como el monitoreo del impacto, gobernanza de los destinos inteligentes, desarrollo sostenible, marcos de normalización, accesibilidad a datos y ciberseguridad, además de la función de los planteamientos participativos y las plataformas abiertas.

¿Qué perspectivas presenta el turismo de aquí a 2030?

A tenor de las tendencias actuales, las perspectivas económicas y el índice de confianza de la OMT, la OMT prevé un crecimiento del 3% al 4% en las llegadas de turistas internacionales en todo el mundo en 2019, una cifra más alineada con las tendencias históricas de crecimiento.

Se espera que el sector turístico en su conjunto siga creciendo en los próximos años. El número de visitantes de turistas internacionales rebasó los 1 400 millones en 2018, con un sector valorado en USD 1,5 billones. Asia-Pacífico ha emergido como la región turística de más rápido crecimiento de todas las regiones del mundo y se espera que experimente un crecimiento aún mayor en los próximos años.

Con este trasfondo, la OMT estima que los visitantes internacionales alcanzarán los 1 800 millones de aquí a 2030. En consecuencia, las prácticas sostenibles son irrenunciables y reflejan el verdadero potencial del turismo para contribuir eficazmente al logro de los objetivos marcados en la Agenda 2030. ■



Este informe de dos volúmenes analiza el papel del turismo en cada uno de los cinco pilares del Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo y aborda los cambios necesarios en materia de políticas, prácticas empresariales y comportamiento del consumidor.

