



Comisión de la OMT para las Américas

Sexagésima quinta reunión

Reunión virtual, 18 de junio de 2020, 16:00-19:00h (Hora de Madrid)

Punto 3

CAM/65/3

Madrid, junio de 2020

Original: inglés

Informe del Secretario General

Iniciativas y actividades de la OMT en respuesta al brote de COVID-19

Introducción

El mundo afronta una emergencia sanitaria, social y económica sin precedentes debido a la pandemia de COVID-19 y el sector de los viajes y el turismo se encuentra sin duda entre los más afectados. La pandemia de COVID-19 ha asestado al sector el mayor golpe experimentado hasta la fecha, reduciendo drásticamente las llegadas de turistas internacionales en el primer trimestre de 2020.

Los datos disponibles apuntan a una reducción del 22% en el primer trimestre de 2020, con una caída en marzo de las llegadas del 57%. Esto se traduce en una pérdida de 67 millones de llegadas internacionales y alrededor de 80.000 millones de dólares de los EE.UU. en ingresos de exportación procedentes del turismo internacional en tan solo tres meses. Las llegadas a las Américas en el primer trimestre se calcula que se han reducido un 15%.

Los escenarios actuales¹ para el año apuntan a que las llegadas de turistas internacionales se reducirán entre el 58% y el 78% en 2020, dependiendo de la velocidad con que se contenga el virus, la duración de las restricciones de viaje y la fecha de reapertura de las fronteras nacionales, aunque las perspectivas siguen siendo altamente inciertas.

Todo ello se traduciría en:

- una caída de las llegadas internacionales de entre 850 y 1.100 millones,
- una pérdida de ingresos de exportación de entre 910.000 y 1,2 billones de dólares de los EE.UU.,
y
- entre 100 y 120 millones de empleos turísticos directos en riesgo.

El impacto podría ser todavía más significativo en numerosos pequeños Estados insulares en desarrollo, donde el turismo representa más del 50% del PIB y el mercado interno –el primero que se prevé que repunte– es marginal.

¹ *Barómetro OMT del Turismo Mundial*, núm. 18, mayo de 2020

Respuesta de la OMT

1. Supervisión del impacto

Evaluación del impacto de la COVID-19 en el turismo internacional

Con el fin de proporcionar información completa, fiable y actualizada sobre el impacto de la COVID-19 en el turismo internacional, la OMT difundió a principios de marzo un primer informe de evaluación que ha ido actualizándose y tiene su versión más reciente en [el Barómetro OMT del Turismo Mundial, mayo de 2020](#), donde se ofrece una evaluación del primer trimestre de 2020 y posibles escenarios para el resto del año.

La OMT ha creado también un sistema *online* interactivo para suministrar información actualizada a todos los Miembros: [los cuadros de datos globales de la OMT sobre turismo y COVID-19](#).

Seguimiento de las restricciones de viaje relacionadas con la COVID-19: un estudio global para el turismo

La OMT hace un seguimiento regular de las restricciones de viaje a causa de la pandemia. El informe [COVID-19 Related Travel Restrictions - A Global Review for Tourism](#) (Restricciones de viaje relacionadas con la COVID-19: un estudio global para el turismo) ofrece una panorámica y un análisis de las restricciones de viaje impuestas por los gobiernos como una de las medidas para abordar la crisis sanitaria global de la COVID-19.

Los informes, actualizados con regularidad, ofrecen una panorámica a escala mundial de las medidas en vigor y las analizan desde la perspectiva del turismo, pudiendo servir de ayuda para los esfuerzos de mitigación y recuperación del sector turístico. Con el objetivo de contribuir a que los países puedan implementar de manera responsable y exitosa estrategias de desescalada que permitan una recuperación gradual del sector turístico, los informes intentan también identificar aspectos cruciales y buenas prácticas en lo que se refiere a medidas relacionadas con los viajes y la COVID-19 y sus efectos en el turismo.

El seguimiento de las restricciones de viaje se está llevando a cabo desde la perspectiva de la facilitación de los viajes con fines turísticos (es decir, se centra en los visitantes/turistas temporales) y no tiene en cuenta las medidas dirigidas a residentes, diplomáticos y otras categorías de viajeros. Además, estos informes no tienen en cuenta las recomendaciones de viaje emitidas por los gobiernos para sus respectivos ciudadanos/residentes.

2. Orientación y coordinación de las políticas

El Comité Mundial de Crisis para el Turismo

Con el fin de garantizar una respuesta coordinada y efectiva, el Secretario General constituyó el Comité Mundial de Crisis para el Turismo con agentes internacionales de los sectores público y privado, que celebró su primera reunión el 19 de marzo.

El Comité está integrado por la OMT, representantes de los Estados Miembros (presidentes del Consejo Ejecutivo de la OMT, de sus seis Comisiones Regionales y de algunos Estados Miembros designados por los presidentes de las Comisiones), la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), la Organización Marítima Internacional (OMI), la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), el Banco Mundial, y el sector privado: 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).

Hasta la fecha, el Comité ha celebrado cinco reuniones que han servido para intercambiar información y alinear los mensajes y la acción política.

El Comité adoptó dos documentos orientativos estratégicos: 1) **Llamamiento de la OMT a la acción: apoyo al empleo y a la economía a través de los viajes y el turismo**; y 2) **Directrices globales de la OMT para reiniciar el turismo**.

Llamamiento de la OMT a la acción

Con miras a ayudar a los gobiernos a formular políticas para mitigar el impacto de la COVID-19 en el turismo y acelerar la recuperación, este [Llamamiento de la OMT a la acción](#) ofrece más de 100 medidas prácticas en 23 esferas para las tres principales fases de la crisis: **mitigación, recuperación y preparación para el futuro**.

I. GESTIÓN DE LA CRISIS Y MITIGACIÓN DE SUS EFECTOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incentivar la retención de puestos de trabajo, mantener el empleo por cuenta propia y proteger a los grupos más vulnerables 2. Apoyar la liquidez de las empresas 3. Revisar los impuestos, tasas, gravámenes y normativas que afectan al transporte y al turismo 4. Garantizar la protección del consumidor y la confianza 5. Promover el desarrollo de capacidades, y en particular de capacidades digitales 6. Incluir el turismo en paquetes de emergencia económica nacionales, regionales y mundiales 7. Crear mecanismos y estrategias de gestión de crisis
II SUMINISTRO DE ESTÍMULOS Y ACELERACIÓN DE LA RECUPERACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proporcionar estímulos financieros para la inversión y las operaciones en el sector del turismo. 2. Revisar los impuestos, las tasas y las normativas que afectan a los viajes y al turismo 3. Avanzar en la facilitación de los viajes 4. Promover la creación de nuevos puestos de trabajo y el desarrollo de capacidades, especialmente digitales 5. Integrar la sostenibilidad ambiental en los paquetes de estímulo y recuperación 6. Comprender el mercado y actuar con rapidez para restablecer la confianza y estimular la demanda 7. Fomentar el marketing, los eventos y las reuniones 8. Invertir en alianzas 9. Integrar el turismo en los programas nacionales, regionales e internacionales de recuperación y en la asistencia para el desarrollo
III. PREPARACIÓN PARA EL FUTURO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diversificar los mercados, los productos y los servicios 2. Invertir en los sistemas de inteligencia de mercados y la transformación digital 3. Fortalecer la gobernanza del turismo a todos los niveles 4. Prepararse para la crisis, reforzar la resiliencia y velar por que el turismo forme parte de los mecanismos y sistemas nacionales de emergencia 5. Invertir en capital humano y desarrollo del talento 6. Situar el turismo sostenible en un lugar destacado de las agendas nacionales 7. Efectuar la transición a la economía circular e incorporar los ODS.

Directrices globales de la OMT para reiniciar el turismo

Se recuerdan las **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.

Las Directrices globales de la OMT para reiniciar el turismo proporcionan una guía de alto nivel para la reapertura de la actividad turística en los siguientes ámbitos:

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

Sistema de la OMT de seguimiento online de las políticas de respuesta a nivel nacional e internacional para mitigar los efectos de la COVID-19

[Los cuadros de datos online sobre las políticas de respuesta a nivel nacional e internacional para mitigar los efectos de la COVID-19](#) proporcionan una información única, actualizada semanalmente, sobre las políticas en vigor en más de 160 países, así como sobre el apoyo de organizaciones internacionales y regionales de interés para el turismo.

La información muestra que los gobiernos han respondido con rapidez y firmeza, con medidas que han ido aumentando con el tiempo en cuanto a nivel y cobertura, y que la mayoría de los países han adoptado paquetes de estímulo económico (medidas presupuestarias y monetarias), además de medidas de protección del empleo.

De los 166 países que han comunicado sus medidas, más de 139 han adoptado políticas presupuestarias y monetarias, y 93 han implementado políticas de apoyo al empleo y formación. Las políticas presupuestarias y monetarias son también las que se han implementado más ampliamente en todas las regiones.

Europa y Asia y el Pacífico son las primeras regiones que están adoptando medidas para reiniciar el turismo.

Posicionamiento del turismo como prioridad política mundial en la respuesta a la crisis

La Secretaría mantiene su papel activo en la Junta de los Jefes Ejecutivos de las Naciones Unidas (JJE) y sus órganos ejecutivos y redes afines, subrayando la importancia y el reconocimiento de la gobernanza turística a escala mundial y ofreciendo a la Organización oportunidades de escalar su capacidad de prestar servicios, así como de liderar con el ejemplo en el marco de los esfuerzos de las Naciones Unidas frente a la COVID-19.

Nos encontramos al principio de la «Década de acción» de las Naciones Unidas. Solo quedan 10 años para cumplir la Agenda 2030 y sus Objetivos. La OMT está asegurándose de que el turismo esté en el centro de la conversación mediante sus esfuerzos de sensibilización para que el turismo forme parte de las agendas de desarrollo y comercio. En la práctica, la OMT ha mantenido conversaciones con la Organización Mundial del Comercio (OMC) sobre la financiación del turismo en el marco de la Agenda 2030 con miras a escalar los flujos de ayuda internacional y se ha asociado con la Agencia de Cooperación Internacional de Japón (JICA) en una iniciativa que toma como punto de partida la Declaración del G20 y de los ministros del T20 reunidos en Japón, así como el liderazgo de la OMT en la Agenda 2030 para fortalecer la gobernanza turística.

El turismo y los ODS: contribuir a la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible

Con el fin de acelerar y escalar la consecución de los ODS a través del turismo, la OMT tiene abiertos varios frentes de trabajo en la esfera pública y con otros agentes del turismo, entre ellos los Miembros Afiliados. La plataforma Tourism4SDGs.org se ha modificado y mejorado para compartir ampliamente la información e inspirar a los responsables públicos y las empresas, e incluye ahora una página específica para las medidas relacionadas con la COVID-19, de modo que los usuarios no solo pueden acceder a un amplio espectro de recursos, añadir sus propias iniciativas, hallazgos y proyectos, motivar el debate y la colaboración y compartir contenidos relacionados con el turismo y el desarrollo sostenible, sino también compartir e incorporar iniciativas que aborden la respuesta a la COVID-19. El espacio proporciona además una hoja de ruta para el sector turístico de aquí a 2030, con el fin de construir un sector más inteligente, competitivo, inclusivo y sostenible para las personas y el planeta. Se aspira a transversalizar el turismo para contribuir al ODS 17 de la Agenda 2030. Actualmente, se está trabajando además en otras funcionalidades de la plataforma para medir el impacto del turismo en el terreno que podrán utilizarse en proyectos turísticos.

Por otra parte, la Secretaría está coordinándose con el sistema de las Naciones Unidas en lo relativo a la integración de un próximo informe sobre la Convención de la OMT sobre Ética del Turismo, la aprobación de la iniciativa de Medición de la Sostenibilidad del Turismo con la Comisión de Estadística de las Naciones Unidas y las resoluciones sobre turismo sostenible para la Asamblea General de las Naciones Unidas en 2020. La OMT está contribuyendo también al foro político de alto nivel sobre el desarrollo sostenible de 2020, que se celebrará en julio.

Más recursos y fortalecimiento de la capacidad de la OMT mediante alianzas: la OMT y las instituciones financieras internacionales y las organizaciones internacionales

La OMT está en la actualidad haciendo un esfuerzo importante por evaluar los cambios endógenos necesarios para reforzar su marco institucional y alinearlos con los requisitos de los socios multilaterales y bilaterales en el ámbito del desarrollo. Se han introducido pautas de supervisión y planificación detalladas para los flujos extrapresupuestarios, que indican que las instituciones financieras están aportando actualmente el mayor porcentaje de recursos extrapresupuestarios en apoyo de proyectos en el terreno para los Miembros.

Con el objetivo de ayudar a los Estados Miembros a recuperarse más rápido de la pandemia de COVID-19 y tener acceso a los recursos actuales, se han estudiado con regularidad y de manera exhaustiva las medidas regionales y mundiales de las organizaciones internacionales y las instituciones financieras internacionales, y la información obtenida se ha compartido con los Estados Miembros.

La OMT está actualmente fortaleciendo y ampliando sus relaciones con las instituciones financieras internacionales a través de la negociación de acuerdos marco mundiales que escalarán y facilitarán una prestación conjunta de servicios. Entre los principales resultados, cabe destacar la firma de un memorando de entendimiento (octubre de 2019) y de un acuerdo marco (mayo de 2020) con el Banco Europeo de Reconstrucción y Desarrollo, que ha permitido asegurar ya financiación para los esfuerzos de recuperación de varios Estados Miembros, y estamos a punto de finalizar las negociaciones para la firma de un acuerdo marco con el Grupo del Banco Mundial.

La OMT ha estado incluyendo con éxito el turismo en la respuesta del sistema de las Naciones Unidas para la recuperación socioeconómica, forjando una estrecha alianza con el sistema de desarrollo de las Naciones Unidas en general.

3. Asistencia técnica

Programa de asistencia técnica para la recuperación del turismo de la crisis de la COVID-19

Cuando la pandemia de COVID-19 empiece a amainar, los países se encontrarán con una realidad nueva y harán todo lo posible para adaptar el sector de los viajes y el turismo a la nueva situación. Es aconsejable que los países intenten hacer una utilización óptima de los recursos, los conocimientos y la experiencia disponibles para encarrilar de nuevo al sector. Con el fin de ayudar a los Estados Miembros a afrontar el impacto de la pandemia de COVID-19 y formular una estrategia de recuperación, la OMT ha diseñado un «Programa de asistencia técnica para la recuperación del turismo de la crisis de la COVID-19». El Programa se estructura en torno a tres pilares fundamentales: 1) recuperación económica; 2) marketing y promoción; y 3) fortalecimiento institucional y mejora de la resiliencia.

El Programa de recuperación del turismo incluye una lista exhaustiva de actividades de asistencia técnica que puede proporcionar la OMT, entre ellas algunas actividades de mayor duración y con amplio alcance, como la formulación de nuevas estrategias, y otras de corta duración con un enfoque específico, como el asesoramiento y la formación en cuestiones concretas. Dependiendo de la situación de cada uno, es posible que los Estados Miembros necesiten diferentes actividades de asistencia técnica en las distintas etapas del proceso de mitigación y recuperación de la COVID-19. En consulta con los Estados Miembros, y si se solicita, se pueden preparar programas a medida, con una o más actividades de asistencia técnica a corto y medio plazo.

A mediados de mayo, la OMT envió el Programa de asistencia técnica a todos los Estados Miembros, y en una semana se habían recibido respuestas de 10 países de todas las regiones del mundo que expresaban su interés en el Programa. El presupuesto para llevar a cabo actividades de asistencia técnica tendrían que aportarlo los Estados Miembros directamente o bien a través de donantes externos. La OMT está intermediando activamente con los organismos de desarrollo para movilizar recursos, y ya se han obtenido los primeros compromisos de organismos de aportar financiación.

<https://www.unwto.org/news/unwto-releases-a-covid-19-technical-assistance-package-for-tourism-recovery>

4. Innovación, inversiones y transformación digital

- **Reto de la OMT «Soluciones para devolver la salud al turismo»:** En respuesta al impacto de la COVID-19 en el turismo, la OMT lanzó el 25 de marzo de este año el reto de «Soluciones para devolver la salud al turismo». Se identificaron así las 9 mejores iniciativas para afrontar la crisis desde las perspectivas de la salud, la economía y la gestión de destinos, y se presentaron al ecosistema municipal de innovación turística el 7 de mayo. En las cuatro semanas que estuvo abierta la convocatoria, se recibieron 1.183 proyectos de 110 países. Entre los países que más propuestas presentaron estuvieron Colombia con 147 candidaturas, España con 129, y los Estados Unidos de América con 60. Las soluciones utilizan sobre todo tecnologías tales como la realidad virtual y aumentada, el Internet de las cosas, la inteligencia artificial, los macrodatos y Blockchain. <https://www.unwto.org/healing-solutions-tourism-challenge>
- **Competición mundial de la OMT para start-ups en relación con los ODS:** Con la vista puesta en la recuperación a largo plazo del turismo, nuestra señera competición anual de start-ups se ha convertido en el mayor llamamiento mundial para atraer a los emprendedores más disruptivos de todos los sectores económicos con proyectos que contribuyen directamente a acelerar el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y pueden adaptarse a grandes empresas y destinos para contribuir a la década de acción de las Naciones Unidas. El proyecto se pondrá en marcha en la segunda mitad del año.
- **La Tourism Online Academy de la OMT:** Con más de 4.000 estudiantes, la plataforma ha experimentado un notable crecimiento desde el inicio de la pandemia de COVID-19. Durante este año, e inmersa en la fase 2 del proyecto, la Tourism Online Academy contará con la participación de entre tres y cinco universidades de primera fila de distintos países del mundo y preparará cursos en otros idiomas además del inglés. La OMT está colaborando estrechamente con la Cornell University, la Universidad Externado de Colombia, la PolyU University, la Northwestern University

y Les Roches. Se aplicará también un plan de marketing para ampliar exponencialmente el alcance de la plataforma. Además, habrá distintos programas de becas para nuestros Estados Miembros.

- **Segundo programa de aceleración de la OMT:** Después de una primera edición en enero, este programa seguirá aportando beneficios a nuestros Estados Miembros en términos de formación y capacitación para gobiernos y emprendedores.
- **Promoción de inversiones:** Búsqueda de la cooperación multilateral para desarrollar posibles proyectos de recuperación económica basados en iniciativas en curso – Corporación Financiera Internacional (IFC), Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y Banco Africano de Desarrollo (AfDB).
- **Alianza con la Corporación Financiera Internacional (ICF), miembro del Grupo del Banco Mundial:** Esta alianza aspira a garantizar la recuperación a largo plazo del sector turístico aportando perspectivas y experiencias en cuanto a recursos para edificios sostenibles y financiación «verde». Esta iniciativa, que se puso en marcha el 4 de junio, consiste en una serie de programas de formación técnica centrados en la capacitación para inversiones sostenibles mediante herramientas de eficiencia en el uso de los recursos y acreditaciones, tales como el uso de plataformas y certificaciones, la identificación de agregadores potenciales en toda la cadena de valor de los hoteles (inversores, propietarios, operadores, franquiciados) con el fin de colaborar en la implantación de medidas de sostenibilidad, y la facilitación de mecanismos de inversión sostenible, haciendo así que la aplicación de normas estrictas en cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza y el prestigio de la marca favorezcan el acceso a oportunidades de financiación verde y a instrumentos novedosos como bonos verdes, titulaciones verdes y sistemas de créditos verdes.

5. Educación y formación: la UNWTO Academy

- **Web especial de recursos online:** Teniendo en cuenta la situación de la COVID-19, la UNWTO Academy ha creado una web especial, «Cursos, webinaros y recursos digitales», que compila diferentes unidades de educación y formación online sobre diferentes temas, creadas y ofrecidas por la OMT o instituciones asociadas y expertos. Bajo el eslogan «Estudiando desde casa hoy, podemos adquirir capacidades para mañana», este catálogo de iniciativas de formación online se actualiza constantemente con la contribución de instituciones con la certificación TedQual de la OMT, Miembros Afiliados de la OMT, y otras instituciones y organizaciones colaboradoras. Esta nueva web da acceso también a la UNWTO Online Academy, la biblioteca electrónica y los artículos y publicaciones escritos y ofrecidos por los socios sobre un amplio espectro de temas. <https://www.unwto.org/academy/courses-webinars-resources>
- **Webinarios:** En esta nueva normalidad digital y *online*, la UNWTO Academy ha estado organizando una serie de webinaros para los Estados Miembros y los profesionales del turismo sobre diversos temas relacionados con el impacto de la COVID-19 y sobre otros temas de interés que han ofrecido expertos de prestigio internacional. <https://www.unwto.org/academy/unwto-live-webinars>

La UNWTO Academy está creando actualmente una serie de nuevos webinaros específicos que estarán disponibles para los Estados Miembros bajo demanda.

- **Liga de Estudiantes de la OMT:** La Liga Mundial de la OMT de Estudiantes de Turismo constituye un entorno online innovador para empoderar y motivar a los estudiantes de turismo a involucrarse en el sector. Los estudiantes consiguen una experiencia profesional real al crear y presentar soluciones innovadoras para los retos que el turismo afronta hoy. Los retos han de estar alineados con los ODS, prestando especial atención a los Objetivos 8, 12 y 14. En total, 62 equipos de diferentes universidades del mundo participan en la primera edición mundial y se está trabajando para crear ligas nacionales con los Estados Miembros de la OMT. <https://www.unwto.org/students-league>
<https://www.unwto.org/students-league-platform/>

6. Miembros Afiliados de la OMT

Atendiendo a los tres pilares del programa de trabajo para 2020 de los Miembros Afiliados de la OMT, en el contexto actual, se han llevado a cabo las actividades que se indican a continuación con el fin de: a) proporcionar a la Organización las iniciativas más interesantes de las entidades del sector privado afiliadas a la OMT, y b) apoyar a los Miembros Afiliados en sus esfuerzos por afrontar los impactos sin precedentes del brote de COVID-19:

Fortalecer la capacidad de la OMT de prestar servicios a través de alianzas con las entidades del sector privado afiliadas:

- a. **Proporcionar a la OMT aportaciones de interés de los Miembros Afiliados**, como contribución a las directrices, los procedimientos y los programas de recuperación elaborados por la Organización. Con este fin::
 - se ha llevado a cabo una extensa **campana para recopilar las iniciativas de mayor interés de los Miembros Afiliados** y la información recabada se ha compartido con regularidad con las estructuras de la OMT encargadas de elaborar directrices e informes;
 - los Miembros Afiliados participan en el **Comité Mundial de Crisis para el Turismo**, a través de la representación institucional de la presidenta de la Junta Directiva, aportando propuestas y planes de acción sólidos.
- b. **Asistir a las reuniones de puntos focales de emergencia del sector privado en las Naciones Unidas**, poniéndoles al día respecto a las últimas actividades de la OMT y colaborando en las iniciativas en curso de las Naciones Unidas con el sector privado.
- c. **Apoyar iniciativas de interés presentadas por los Miembros Afiliados de la OMT** (ejemplo: llamamiento de la IATA para apoyar al sector turístico africano, dirigido a instituciones financieras internacionales, asociados en el desarrollo de los países y donantes internacionales).

Crear más valor para los Miembros

Compartir las actividades y recursos de la OMT con los Miembros Afiliados. La OMT ha mantenido permanentemente informados y al día a los Miembros Afiliados, a través de una plataforma moderna y específica, [AMConnected](#), donde comparte la nueva información, los documentos y las actividades online de la OMT, como por ejemplo los llamamientos de la OMT para que el turismo forme parte de los planes de recuperación, la evaluación de la OMT del impacto de la COVID-19 en el turismo, el programa de asistencia técnica para la recuperación de la crisis de la COVID-19, webinarios online, etc.

- d. **Celebrar regularmente reuniones bilaterales y multilaterales con los Miembros Afiliados, en diferentes temáticas y formatos regionales** (incluidas reuniones de la Junta Directiva, grupos de trabajo, etc.), con el objetivo de alentar y brindar apoyo a los **Miembros Afiliados para señalar sus iniciativas y proyectos a la atención de la Organización** y de los demás Miembros ([conjunto de informes actualizados](#) sobre las iniciativas de interés relacionadas con la COVID-19 aportadas por los Miembros Afiliados, disponibles [aquí](#)).

7. Comunicación y difusión

El Departamento de Comunicación de la OMT ha sido el que **ha dado respuesta en primer lugar durante la pandemia de COVID-19**, dando voz al liderazgo de la OMT a través de UNWTO.org, las redes sociales, la producción de contenidos escritos y visuales y la participación externa (véase a continuación).

La mayor **frecuencia de publicación y la creación de una página específica para la COVID-19** han contribuido a generar unos **resultados sin precedentes** en términos de visibilidad pública, consolidando el éxito de la transición a la nueva **estrategia de comunicación** iniciada en los últimos 24 meses y desarrollada durante los pasados 12 meses:

- **+48.000 menciones de la OMT en medios**
- 638 millones de usuarios alcanzados y 47.000 menciones en redes sociales
- **equivalencia en valor de publicidad superior a 279 millones de euros** generados (lo que hubiera costado la presencia en medios alcanzada).

La **mensajería pública** sobre la respuesta a la COVID-19 se apoya en los siguientes **pilares**:

- promoción de **resultados concretos** en toda la Organización
- claridad en **el tono y la intención política de los mensajes** del Secretario General
- historias con un **ángulo humano**
- fuerte énfasis en los **elementos visuales**
- campaña **#ViajaMañana**

1. **Web de la OMT:** En todo el mundo, la pandemia ha puesto a prueba la **respuesta digital**, y por consiguiente el rendimiento de la inversión de una infraestructura digital sólida como la que ofrece ahora UNWTO.org. La remodelación completa (diseño, tecnología, contenidos multilingües) ha permitido que el **tráfico creciera un 150% y el número de nuevos usuarios se incrementara en un 142%**, además de mejorar otros indicadores clave de rendimiento como la duración de las sesiones y el regreso de los usuarios. La **página** dedicada especialmente a la **COVID-19** se ha actualizado por completo para alojar cada vez más productos y contenidos más diversos. El **volumen de producción** está en su máximo de capacidad, habiéndose generado más de **87 nuevas páginas internas** en este periodo, un [mapa interactivo](#) sobre medidas de políticas y respuestas en todo el mundo y un [calendario de webinarios](#) para estructurar el notable crecimiento de este servicio para los usuarios de la OMT.
2. **Redes sociales y participación externa:** La primera política de **estrategia en redes sociales y producción** ha dado sus frutos. Con **más de 640 publicaciones** en todas las plataformas, **los seguidores de la OMT aumentaron en 40.000**, y los «me gusta» y el alcance orgánico experimentaron niveles de crecimiento sin parangón en todas las plataformas. La difusión en redes sociales y los correos masivos se han construido sobre la base de la misma **narrativa y se han reforzado mutuamente**, impulsando a su vez el tráfico en la web, con **62 correos masivos** en 3 idiomas, que han llegado a **más de 104 millones de destinatarios** ([comunicados de prensa](#), [declaraciones del SG](#) y 4 números de [ONU Turismo Noticias](#)).
3. **#ViajaMañana:** Promovida en todas las plataformas, la campaña ha sido parte del mensaje clave para el Secretario General y para las redes. La campaña **ha sido incorporada y promovida activamente** por los Estados Miembros, destinos particulares, el sector privado e importantes *influencers*, habiéndose llegado a una media diaria de **más de 14.100 menciones** en redes sociales y medios tradicionales, y generándose **479 millones de impresiones en Twitter y más de 46.000 menciones en publicaciones en Instagram**. Estas cifras no incluyen aún el [acuerdo emblemático firmado con CNN International](#) para promover la campaña #ViajaMañana, un acuerdo que demuestra que la OMT ha sido capaz de encontrar y posicionar un tono y un mensaje singulares.
4. **Producción de contenidos:** Se han producido un total de **104 textos** (comunicados de prensa, declaraciones del SG, entrevistas, puntos de discusión y revisiones de textos), muchos de ellos enmarcados en diseños previos hasta un total de 197 (informes, boletines, GIFS y vídeos, logotipos o infografías).
5. **Impacto mediático:** más de 48.000 menciones en medios que han llegado a un público potencial de casi 638 millones es un récord de éxito. Es la primera vez que **medios de primera fila cubren con regularidad la actividad de la OMT y solicitan** información (Forbes, Time, The Guardian, The Atlantic, Bloomberg), todo lo cual equivale a un valor en publicidad de **más de 279 millones de euros**.

Iniciativas y actividades regionales en respuesta a la pandemia COVID-19

Desde la declaración de la pandemia por parte de la Organización Mundial de la Salud, a mediados de marzo de 2020, la OMT ha estado trabajando con los países de la región, brindando colaboración e información esencial para afrontar los retos que este flagelo ha significado para el mundo, en especial en el sector turístico, con el objetivo de poder gestionar con más eficacia en beneficio de su sector turístico.

La Dirección Regional de las Américas ha estado en contacto con la mayoría de sus Estados Miembros, siguiendo el desarrollo de la pandemia y compartiendo con los países los informes que la OMT estuvo produciendo en los últimos meses.

Obviamente, las consecuencias que esta pandemia ha producido en la región, han afectado gravemente la estabilidad económica de los países y se han implementado distintas medidas para paliar los efectos, sobre todo teniendo en cuenta la informalidad laboral y la desigualdad económica que afecta al continente.

Afortunadamente, y en función de lo actuado por otros países, la mayoría de los países de la región han tomado medidas rápidamente sobre todo en lo que se refiere a la creación de protocolos para mitigar el impacto y estimular una reestructuración positiva del sector.

En ese sentido, la OMT tuvo un estrecho contacto con los países de la región y con diferentes instituciones intergubernamentales para conocer de primera mano el impacto de la pandemia en el sector turístico y, de esa forma, gestionar una interacción bilateral con el objetivo de cubrir las necesidades de cada estado miembro y generar nuevas posibilidades de acción y cooperación cada vez más enfocadas en sus temas prioritarios.

a) Actividades con organismos internacionales y hemisféricos:

En primer lugar, mantenemos contacto con los organismos internacionales y hemisféricos de la región, entre ellos podemos citar a la Caribbean Tourism Organization (CTO) con quienes hicimos una presentación, junto con el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC por sus siglas en inglés), sobre las perspectivas de la subregión basadas principalmente en los desafíos que enfrenta, a partir de su dependencia directa del turismo como generador de divisas y empleos.

Además, la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) solicitó nuestra presencia en un coloquio que comprendía a todos los directores regionales de aviación civil de los países que componen ese organismo internacional, para exponer las consecuencias de la COVID-19 en el turismo, lo que permitió un debate sobre las repercusiones en la operación aerocomercial.

En el mismo marco de organismos intergubernamentales, la Corporación Andina de Fomento (CAF) nos solicitó que hiciésemos una presentación para nuestro Estado Miembro, Uruguay, sobre el impacto del COVID-19 en el sector y asimismo, identificar las políticas y programas que se vengán desarrollando en otros países para mitigar el impacto en la actividad turística, que conlleven posteriormente, a una estrategia u hoja de ruta de reactivación del sector.

La Organización de Estados Americanos (OEA) organizó un webinar sobre Facilitación de Viajes y Visas en tiempos del COVID-19 junto con la Secretaría de Integración Turística Centroamericana (SITCA), la Autoridad de Turismo de Panamá y la Secretaría de Estado de Turismo de México donde la OMT expuso junto con un grupo de panelistas que incluían a la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) y la *Caribbean Hotel and Tourism Association (CHTA)*, una entidad de relevancia en la región.

b) Actividades con los Estados Miembros:

Desde la OMT y con la colaboración de la Academia de la OMT hemos realizado los siguientes webinars para la región en su conjunto:

- **“Iniciativas de la OMT para mitigar los efectos del COVID-19”** - en español e inglés.
- **“El impacto del COVID 19 en el turismo: Tratando de dar sentido a tantos o tan pocos datos”** – en español – organizado junto con el Departamento de Inteligencia de Mercado y Competitividad.
- **“Comunicación de crisis: antes, durante y después del COVID-19”** – en español - organizado junto con el Departamento de Comunicación.

Además, la Dirección Regional para las Américas ha recibido requerimientos de los siguientes países con quienes hemos ido colaborando de acuerdo con sus necesidades:

- **Argentina:** **“Los desafíos del turismo después del COVID 19”** - Conversación con la Secretaria de Promoción Turística, Yanina Martínez, Ministerio de Turismo y Deporte.
- **Bolivia:** **“Estrategias de reactivación del turismo desde la empresa”** - Universidad Católica Boliviana San Pablo.
- **Colombia:** **“El conocimiento turístico, base para la eficiencia de empresas y destino: hacia los destinos turísticos inteligentes”** junto con Sandra Carvao, Jefa del Departamento de Inteligencia de Mercados y Competitividad para la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia (Medellín, Colombia).

También en **Colombia** Natalia Bayona, Experta Senior en Innovación y Transformación Digital, impartió varios webinars al sector público y privado. Igualmente, Marina Diotallevi, Directora de Ética, Cultura y Responsabilidad Social, participó como panelista en un seminario organizado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo sobre el tema de **“Turismo Cultural y Creativo luego del COVID-19”**.

- **Costa Rica:** Participación en el webinar organizado por el Instituto Costarricense de Turismo sobre **“La situación del turismo en tiempos del COVID-19”** con un análisis de las ventajas competitivas de Costa Rica respecto de la recuperación.
- **Chile:** Participación en el webinar sobre **“El impacto del COVID 19 en el turismo: mirando hacia el futuro”**, junto con Sandra Carvao, Jefa del Departamento de Inteligencia de Mercados y Competitividad.
- **Ecuador:** Presentación ante el sector privado, con la participación de Natalia Bayona, Experta Senior en Innovación y Transformación Digital, quien habló sobre las **“Inversiones verdes para un turismo sostenible”** y de Antonio López de Ávila, Presidente y CEO de TDDS, quien habló sobre la aplicación **Health iCard**.
- **Guatemala:** En el marco de las actividades relacionadas con el plan nacional de reactivación económica de Guatemala, organizado por el Ministerio de Relaciones Exteriores de Guatemala en conjunto con el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT), la OMT participó en el seminario **“Los efectos de la pandemia y la visión de la OMT a corto plazo, cambios en el modelo general del turismo, el nuevo perfil de turista, recomendaciones y adaptaciones generales para ser competitivos”** junto con Michel Julian, Oficial del Departamento de Inteligencia de Mercados y Competitividad.
- **Paraguay:** Participación en los webinars sobre **“La gestión del turismo en tiempos de COVID-19”** para la región de Itapúa y para la región de Alto Paraná.

- **Perú: “Situación del turismo y recomendaciones de la Organización Mundial del Turismo para la recuperación del sector”** por Natalia Bayona, Experta Senior en Innovación y Transformación Digital.

c) Próximos webinars:

- Webinar OMT para las Américas sobre **“El impacto del C-19 sobre los derechos de los consumidores en los viajes y el turismo”** junto con la Asesora Jurídica de la OMT, Alicia Gómez.
- Webinar OMT para las Américas: **“Maximizando el big data para generar valor en el mercado doméstico”** junto con Sandra Carvao, Jefa del Departamento de Inteligencia de Mercado y Competitividad.
- Webinar OMT para las Américas sobre **“Buenas prácticas empleadas por las Administraciones Nacionales de Turismo en la mitigación del impacto de la COVID-19”**.
- Webinar organizado por SITCA y CATA con los ministros de turismo de Centroamérica sobre **“Las consecuencias de la pandemia en el turismo”** con una visión focalizada en la subregión.
- Webinar OMT: **“Turismo rural”** solicitado por la Secretaría Nacional de Turismo de Paraguay.
- Webinar OMT: **“Turismo interno”** solicitado por el Ministerio de Turismo y Deportes de Argentina.

d) Reunión virtual con los Ministros de Turismo del MERCOSUR

La Dirección Regional mantuvo una reunión con los ministros de turismo del MERCOSUR (Argentina, Brasil, Chile, Paraguay y Uruguay) para analizar la factibilidad de la celebración del Día Mundial del Turismo, tal como fuera acordado en la 64ª reunión de la Comisión Regional para las Américas de la OMT, que tuvo lugar en La Antigua Guatemala (Guatemala), en mayo de 2019.

Finalmente, tras deliberar sobre las posibles opciones, los ministros acordaron que mantendrían la reunión presencial, en espera de ver la evolución de la situación y de la pandemia, y en caso de no haber posibilidad, el evento se llevaría a cabo de forma virtual.