Unidos por la Hospitalidad

Protocolos de bioseguridad para la reactivación del turismo

Fredy Gamarra E.
AHORA PERÚ
Lima, 19 de junio 2020

¿Qué es la Seguridad Turística?

- Se llama **Seguridad turística** a la protección de la vida, la salud y la integridad física, psicológica y económica de los visitantes en un destino turístico, de los prestadores de servicios y de los mismos miembros de la comunidad receptora.

- Seguridad Turística es una **variable primordial** en la valoración de la demanda, y en la misma **competitividad del destino** turístico.

- No es solamente la inseguridad del turista, sino también, la del propio habitante local, y se conjugan la realidad de la inseguridad, medida de modo estadístico, con lo que probablemente sea lo más relevante: **la percepción de inseguridad del turista**, que puede no coincidir con la realidad.

- Y si bien la sensación de inseguridad **es una medida subjetiva, intervendrá en cada una de las etapas del proceso turístico**: Antes que el turista potencial decida la compra, durante el viaje, en el propio destino, y luego del regreso a casa.

Cronología del Covid19 en Perú

- Emergencia Sanitaria
  - Declarada el 11 de marzo por 90 días, se ha ampliado hasta el 7 de setiembre
- Aislamiento social obligatorio (cuarentena) 15 de marzo.
  - Medidas de aislamiento social
  - Toque de Queda de 18 a 05 horas, desde el 30 de marzo
  - Atención solo en mercados, supermercados, farmacias y en bancos
- Cierre de fronteras 15 de marzo
- Cierre de aeropuertos 18 de marzo
  - Vuelos internacionales solo para repatriar o traer repatriados
  - Vuelos humanitarios y privados

Efectos del Covid19: Perú

- En el turismo
  - Parado desde el 15 de marzo, ya venía casi paralizado por la situación en Asia y Europa

- En las personas
  - En aislamiento social obligatorio: trabajo remoto
  - Proceso de Fases

- En las empresas
  - Desde el 15 de marzo sólo han venido funcionando los hoteles y establecimientos de hospedaje que tenían huéspedes (varados), hasta que han sido repatriados, y los que luego han acogido a los peruanos repatriados para hacer cuarentena de 15 días, y posteriormente a ciudadanos trasladados desde otras regiones, también para hacer cuarentena, y personas de actividades esenciales

Mayo	Informe de situación	junio	Informe de situación	julio	Informe de situación	agosto
Fase 1	Fines de mayo	**Fase 2**	Fines de junio	**Fase 3**	Fines de julio	**Fase 4**

Industria y minería
- ✔ Sustancias químicas básicas y abono
- ✔ Productos minerales no metálicos
- ✔ Industria del vidrío
- ✔ Industria del papel y cartón
- ✔ Textil y confecciones
- ✔ Maquinaria y equipo
- ✔ Gran Minería (a tajo abierto) y proyectos

Construcción
- ✔ 56 proyectos de transporte
- ✔ 36 obras de saneamiento

Comercio:
- ✔ Productos agrarios
- ✔ Electrónico (interno y externo)

Servicios/Turismo
- ✔ Restaurantes y afines por delivery
- ✔ Transporte de carga
- ✔ Vinculados a telecomunicaciones
- ✔ Complementarios a la agricultura
- ✔ Prestados a empresas
- ✔ Almacenamiento

❑ **Industria y minería**
- ✔ Producción de papel e imprenta.
- ✔ Gran minería (subterránea), mediana minería (a tajo abierto) y exploración.

❑ **Construcción**
- ✔ 108 proyectos de transporte
- ✔ 48 obras de saneamiento

❑ **Comercio:**
- ✔ Centros comerciales con aforo reducido
- ✔ Productos agrícolas
- ✔ Bienes (exportaciones e importaciones) orientados al sector *retail*

❑ **Servicios/Turismo**
- ✔ Servicios prestados a empresas
- ✔ Servicios comp. a la agricultura
- ✔ Restaurantes (cap. limitada) y hoteles.
- ✔ Transporte interpr. y aéreo nacional.
- ✔ Agencias de viajes (atención virtual).

❑ **Minería**
- ✔ Mediana minería (subterránea) y exploración.

❑ **Construcción**
- ✔ 26 proyectos de transporte
- ✔ 146 obras de saneamiento

❑ **Comercio:**
- ✔ Al por mayor y menor

❑ **Servicios/Turismo**
- ✔ BPO - Business Process Outsourcing (call centers)
- ✔ Conexos a la agricultura (monitoreo de cultivos)
- ✔ Restaurantes en general.
- ✔ Transporte internacional aéreo.
- ✔ Agencias de viaje (presencial).
- ✔ Centros de entretenimiento y atractivos turísticos (capacidad limitada).

❑ **Industria y minería**
- ✔ Elaboración de tabaco
- ✔ Habilitación de actividades mineras faltantes

❑ **Construcción**
- ✔ 99 obras de saneamiento

❑ **Servicios/Turismo**
- ✔ Belleza
- ✔ Entretenimiento
- ✔ Arrendamiento
- ✔ Comercialización
- ✔ Complementarios a la agricultura (talleres y eventos en temas agrarios).
- ✔ Transporte nacional e internacional en general
- ✔ Centros de entretenimiento.
- ✔ Atractivos turísticos.
- ✔ Convenciones, ferias, reuniones.

Fuente: PCM.

Protocolos: Necesidad

- La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la bioseguridad como aquellas normas, técnicas y prácticas aplicadas por el personal con el fin de evitar la exposición no intencional a patógenos y toxinas, o su liberación accidental, pudiendo estos incidir en la salud de los trabajadores. La bioseguridad es de suma importancia ya que en ella está la vida de las personas por lo que con ella podemos evitar miles de enfermedades, virus y bacterias.
- En el sector turismo, especialmente en hoteles y restaurantes siempre han existido protocolos operativos y de atención a los clientes, con el objetivo de cuidar y garantizar la seguridad sanitaria.
- En restaurantes existen diferentes normas y certificaciones internacionales como HACCP, ISO y otras. A nivel de Perú la Norma Sanitaria expedida por el Ministerio de Salud RM 822-2018 (base de los protocolos de restaurantes) contiene disposiciones sobre las Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos, Políticas de Higiene y Salud, de Almacenamiento, Certificaciones Sanitarias y capacitación obligatoria del personal.

Proceso de la elaboración de protocolos

- Ministerio de Salud: RM. 239-2020 Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores.
- Relación de necesidades de protocolos en el proceso del turismo
- CENFOTUR (MINCETUR): Encargo del desarrollo de los protocolos de turismo
- Coordinaciones y grupos de trabajo con gremios del sector privado
- Actualizaciones
- Exposiciones de Socialización
- Proceso de aprobación
- Publicación

Protocolos aprobados y en desarrollo:

PROTOCOLOS SECTORIAL SANITARIO DE OPERACIÓN ANTE EL COVID-19		
EMPRESAS DE SERVICIOS TURISTICOS	**TIPO DE OPERACIÓN**	**COMPETENCIA**
HOSPEDAJE	HOTELES CATEGORIZADOS	MINCETUR
	APART HOTEL	MINCETUR
	BACKPACKERS Y ALBERGUES, CAMPING (HABITACIONES COMPARTIDAS), hostales y demas áreas	MINCETUR
	OTROS SERVICIOS NO CONTEMPLADOS EN OTROS PROTOCOLOS (PISCINAS, SPAS, GALERIAS)	MINCETUR
RESTAURANTES Y AFINES	RESTAURANTES Y SERVICIOS AFINES EN LA MODALIDAD DE ENTREGA A DESTINO CON PERSONAL PROPIO Y RECOJO	PRODUCE
	RESTAURANTES Y SERVICIOS AFINES EN LA MODALIDAD ATENCIÓN EN SALÓN	PRODUCE

Protocolos aprobados y en desarrollo 2

PROTOCOLOS SECTORIAL SANITARIO DE OPERACIÓN ANTE EL COVID-19		
EMPRESAS DE SERVICIOS TURISTICOS	**TIPO DE OPERACIÓN**	**COMPETENCIA**
AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO	AGVT (Mayoristas, Minoristas, On Line)	MINCETUR
	TURISMO DE AVENTURA	MINCETUR
OPERACIÓN TURÍSTICA	GUIAS OFICIALES DE TURISMO	MINCETUR
TRANSPORTE TURÍSTICO (*)	TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE	MTC
	TRANSPORTE TURÍSTICO FERROVIARIO	MTC
	TRANSPORTE TURÍSTICO ACUÁTICO	MTC
	CRUCEROS (operación de hospedaje y restauracion)	MINCETUR

Protocolos aprobados y en desarrollo 3

PROTOCOLOS SECTORIAL SANITARIO DE OPERACIÓN ANTE EL COVID-19		
EMPRESAS DE SERVICIOS TURISTICOS	**TIPO DE OPERACIÓN**	**COMPETENCIA**
SITIOS TURÍSTICOS	MANEJO TURÍSTICO DE SITIOS CULTURALES	MINCETUR
	MANEJO TURÍSTICO DE SITIOS NATURALES	MINCETUR
DESTINOS TURÍSTICOS	LINEAMIENTOS PARA DESTINOS TURÍSTICOS	MINCETUR
CASINOS Y MAQUINAS TRAGAMONEDAS	PROTOCOLO SANITARIO DE OPERACIÓN ANTE EL COVID-19 PARA SALA DE JUEGOS	MINCETUR

Protocolos aprobados y en desarrollo 4

PROTOCOLOS SECTORIAL SANITARIO DE OPERACIÓN ANTE EL COVID-19		
EMPRESAS DE SERVICIOS TURISTICOS	**TIPO DE OPERACIÓN**	**COMPETENCIA**
ARTESANÍA	TALLERES Y OPERACIÓN DE VENTA DIRECTA	MINCETUR
FERIAS Y EVENTOS		MINCETUR
AGUAS TERMALES		MINCETUR

Efectos futuros de los protocolos

- En el turismo:
  - Destinos seguros
  - Promoción
  - Desarrollo de marcas o similares
  - Turismo burbuja
- En los turistas:
  - Control de Ingresos
  - Seguridad en todo el proceso de una visita
- En las empresas:
  - Mejoras en la atención
  - Competitividad de la oferta
  - Capacitación al personal permanentemente, y controles de salud
- Población local:
  - Educación
  - Confianza en los visitantes

Muchas Gracias