

Servicios de turismo sostenible de NEPCon - Política de Derogación para auditorías en Turismo debido a los impactos del COVID-19 en la industria de viajes.

Panorama de la situación en la industria de viajes y turismo ante la pandemia del COVID-19.

(Con base en datos publicados por la Organización Mundial del Turismo y el *World Travel and Tourism Council*, al 25 de mayo del 2020).

De acuerdo con los [últimos datos](#) publicados por la Organización Mundial del Turismo, OMT, la pandemia del COVID-19 ha causado una caída del 22% en las llegadas de turistas internacionales durante el primer trimestre del 2020. Las expectativas de crecimiento se han reducido varias veces desde el brote; y la incertidumbre sigue presente en este sector, el cual es probablemente el más lastimado por la pandemia.

Los escenarios actuales, al compararlos con datos del 2019, apuntan a un posible declive de un 58% a un 78% en las llegadas internacionales a nivel mundial. Sin embargo, estos escenarios todavía dependen de la velocidad de la contención y de la duración de las restricciones de viaje y el cierre de fronteras.

Los escenarios para el 2020 (que no deben ser considerados una proyección) se basan en tres posibles fechas de apertura gradual de las fronteras internacionales:

- Escenario 1 (-58%) considerando una apertura gradual de las fronteras internacionales y la flexibilización de las restricciones de viaje para inicios de julio.
- Escenario 2 (-70%) considerando una apertura gradual de las fronteras internacionales y la flexibilización de las restricciones de viaje para inicios de septiembre.
- Escenario 3 (-78%) considerando una apertura gradual de las fronteras internacionales y la flexibilización de las restricciones de viaje para inicios de diciembre.

Bajo estos escenarios, el impacto de la caída en la demanda por viajes internacionales podría resultar en:

- La pérdida de entre 850 y 1.100 millones de turistas internacionales.
- La pérdida de entre USD910 billones y USD1,2 trillones en ingresos por exportaciones del turismo.
- Entre 100 y 120 millones de puestos de trabajo directos del turismo amenazados.

Esta es, hasta el momento, la peor crisis internacional que el turismo ha enfrentado desde que hay registros (1950) y el impacto se sentirá en diversos grados en las distintas regiones del mundo y en momentos superpuestos.

Sin embargo, este sector es reconocido por su capacidad de recuperación y en esta ocasión, de acuerdo con la mayoría de los expertos, no será la excepción. Algunas consideraciones claves para el proceso de recuperación son:

- La demanda local se recuperará más rápidamente que la demanda internacional de acuerdo con una encuesta del Grupo de Expertos de la OMT.
- La mayoría espera ver signos de recuperación en el último trimestre de 2020, pero sobre todo en 2021.
- Tomando como punto de partida crisis anteriores, los viajes de ocio, especialmente los viajes para visitar a amigos y familiares podrían recuperarse más deprisa que los viajes de negocios.
- En Europa y Asia, **la perspectiva es mixta**, siendo la mitad los expertos quienes esperan que la recuperación comience este año.
- Para el caso de las **Américas, los expertos son menos optimistas** y están menos dispuestos a creer en una recuperación en 2020. ([Fuente: UNWTO – mayo 2020](#)).

Impactos del COVID-19 en empresas turísticas clientes de NEPCon

Para el 25 de mayo del 2020, todas las operaciones turísticas clientes de NEPCon están completa o parcialmente cerradas desde mediados de marzo o inicios de abril del 2020. En la mayoría de los casos, las fechas de reapertura para los países en los cuales estas operaciones certificadas se ubican, todavía no están claras. En algunos casos, en donde los destinos se preparan para la reapertura o en donde las empresas todavía siguen operando de forma parcial, es probable que las empresas turísticas se enfoquen en tareas y actividades esenciales que apoyen directamente la recuperación o que no puedan ser interrumpidas dada su naturaleza, como actividades de promoción, la comunicación con sus clientes o los servicios de seguridad de las atracciones o propiedades.

Actualmente, todas las empresas de turismo certificadas por NEPCon están ubicadas en Latino América. Esta es la región que tendrá el proceso de recuperación más lento de acuerdo con los escenarios esperados y la opinión de expertos de viaje a nivel mundial, particularmente en los países de Sudamérica en donde no se espera que la apertura de fronteras internacionales suceda antes de septiembre del 2020.

Bajo este escenario, tal y como lo era en marzo del 2020, nuestro programa de turismo todavía no puede calendarizar y/o completar auditorías que estaban originalmente previstas a realizarse durante los meses de marzo a junio del 2020. La implementación de auditorías remotas no es una opción debido a que las empresas no pueden preparar y participar en las auditorías debido a la falta de recursos técnicos y financieros.

La información que tenemos del sector en general y la retroalimentación directa de nuestros clientes en Latino América sugiere que la limitante para planificar, calendarizar y completar la

mayoría, sino todas, las auditorías del 2020, continuará durante lo que resta de este año, incluyendo el inicio del 2021.

Considerando las condiciones antes mencionadas, las cuales van más allá del control de NEPCon, o de sus clientes en la industria turística, y en un esfuerzo por apoyar las iniciativas de recuperación de nuestros clientes y sus destinos, NEPCon emite esta Política de Derogación pública, la cual incluye directrices para gestionar de forma transparente, cualquier derogación necesaria que se requiera para abordar formalmente la limitación operativa que afecta actualmente a nuestros titulares de certificados de turismo sostenible.

Esta Política permitirá al equipo de Turismo Sostenible de NEPCon evaluar los casos en los que el calendario de auditorías regulares ha sido, o está siendo impactado, por la pandemia del COVID-19 y para decidir el aplazar, o incluso exonerar, las auditorías de turismo del 2020. Las auditorías que aplicarían para esto son aquellas actualmente planificadas para llevarse a cabo hasta el 15 de marzo del 2021.

Política de Derogación para auditorías de turismo debido a la pandemia del COVID-19 y sus efectos

Vigencia: Esta Política y todos sus procedimientos y excepciones, serán aplicables, - de forma retroactiva- desde el 16 de marzo del 2020 hasta el 15 de marzo del 2021.

Alcance: La Política tiene como objetivo ser un recurso aplicable para cualquier auditoría anual, auditoría de reevaluación y/o Auditorías de Verificación de Acciones Correctivas, (CVAs por sus siglas en inglés) cuya Fecha de Inicio para el Trabajo en Campo (FWTD, por sus siglas en inglés) era, o debe suceder, dentro del tiempo de vigencia de esta Política.

Evaluación para confirmar la aplicación: La aplicación de esta Política deberá ser evaluada y confirmada caso por caso. No deberá utilizarse como regla general para todas las auditorías que tengan lugar dentro su tiempo de vigencia, y en ninguna circunstancia, deberá permitir al titular de un certificado o candidato a la certificación, eludir los requerimientos de su auditoría obligatoria del año 2020 o del año 2021, a menos que una justificación válida de las que se consideran en este documento, sea confirmada a nivel de la empresa o del destino.

Procedimientos de Derogación y excepciones para las auditorías de turismo sostenible

1. Auditoría anual de monitoreo

En todas las auditorías anuales de monitoreo, la primera premisa siempre deberá ser el calendarizar y planificar la correspondiente auditoría dentro del plazo regular de cada ciclo de certificación.

En aquellos casos en los cuales el calendarizar y completar la auditoría anual de monitoreo dentro del plazo regular de cada ciclo de certificación, no sea posible debido a restricciones de

viaje locales, nacionales o regionales y/o debido al cierre total o parcial de la empresa, se deberán seguir los siguientes procedimientos:

- Como primera medida, la fecha límite para el trabajo de campo podrá extenderse, con la debida justificación directamente ligada a los impactos de la pandemia del COVID-19, por hasta un máximo de 90 días. Esta extensión debería permitir la posibilidad de que la auditoría anual de monitoreo aún pueda planificarse y completarse dentro del periodo extendido.
- Si después de haberse concedido una extensión para la fecha límite del trabajo de campo, las condiciones que no permiten completar la auditoría anual de control continúan, los titulares del certificado en turismo serán elegibles para la exoneración de su auditoría anual, una vez puedan demostrar que cualquiera, o una combinación de todos o algunos de los siguientes criterios se cumplen y afectan directamente su habilidad de someterse a una auditoría regular:
 - El destino o país en donde suceden las operaciones bajo el alcance del certificado ha experimentado restricciones de viaje que limitan los viajes no esenciales y/o internacionales durante al menos el 50% del tiempo comprendido entre la fecha original de inicio y la fecha límite ampliada del trabajo de campo correspondiente al ciclo de certificación del titular del certificado.
 - Las operaciones del titular del certificado están cerradas al público (huéspedes y/o visitantes) por causa de la pandemia del COVID-19, durante al menos un 50% del tiempo del tiempo comprendido entre la fecha original de inicio y la fecha límite ampliada del trabajo de campo correspondiente al ciclo de certificación del titular del certificado.
 - Las restricciones de viaje que prohíban los viajes no esenciales y/o internacionales debido a la pandemia del COVID-19 están afectando el destino, país y/u operaciones del titular del certificado en su habilidad de desempeñar sus operaciones de manera regular por al menos 3 meses consecutivos entre el 16 de marzo del 2020 y hasta el 15 de marzo del 2021.
- *Observación: Puede haber casos que no cumplan los criterios descritos anteriormente, pero que aun así pueden haberse visto afectados por la pandemia del COVID-19, haciendo imposible la auditoría en sitio. El Gerente del Programa de Certificación en Turismo Sostenible de NEPCon podrá concederles condiciones especiales, siempre y cuando esto se justifique por razones válidas directamente relacionadas con los efectos de la pandemia y sólo durante el período de vigencia de esta Política. Las condiciones especiales que se concedan en estos casos deben considerarse utilizando la siguiente jerarquía:*

- Completar la auditoría anual de monitoreo a través de un método de auditoría remota total.
- Completar la auditoría anual de monitoreo a través de un método de auditoría remota parcial.
- Exoneración de auditoría (como último recurso)

2. Auditorías de Reevaluación

En todas las auditorías de reevaluación la primera premisa deberá ser siempre el calendarizar y planificar la respectiva auditoría dentro de la fecha límite regular de cada ciclo de certificación.

En aquellos casos en los cuales no es posible calendarizar y completar la auditoría de reevaluación dentro del marco regular de cada ciclo de certificación debido a restricciones de viaje local, nacional o regional; y/o debido al cierre total o parcial de las empresas, las siguientes medidas deberán ser aplicadas:

- Extensión de certificados – con la debida justificación – por hasta 12 meses después de su fecha de vencimiento original. En estos casos, la auditoría correspondiente deberá planificarse y completarse lo más pronto posible dentro del periodo de extensión, y en ningún caso, después de la nueva fecha límite establecida para el trabajo de campo, la cual deberá fijarse con base en las reglas estándar utilizadas para cualquier auditoría de reevaluación (90 a 45 días previo a la nueva fecha de vencimiento).
- Las reevaluaciones podrían ser planificadas y completadas a través de la implementación de un procedimiento combinado de auditoría de escritorio remota y visita en sitio o trabajo de campo. La revisión de documentos y entrevistas podrán completarse a través de un proceso de auditoría remota virtual, sin embargo, la visita a campo es obligatoria para estos casos y todas deberán ser completadas antes de la fecha fijada como límite para el trabajo de campo.

3. Auditorías de Verificación de Acciones Correctivas (CVAs)

Las extensiones para estas auditorías serán evaluadas y otorgadas caso por caso y hasta por un máximo de 12 meses a partir de la fecha de vencimiento original, fijada para la presentación del informe de no conformidad.

Estas auditorías podrían ser completadas a través de un procedimiento de auditoría remota, sin embargo, el método específico de auditoría y el requerimiento de incluir o no una visita en sitio, será determinado caso por caso y de acuerdo con las siguientes reglas:

- Las medidas correctivas para abordar las no conformidades emitidas durante las evaluaciones deben demostrarse antes de que se pueda emitir un certificado. Puede que

una visita de campo para actualizar el perfil operativo del candidato al certificado sea requerida para este tipo de CVAs.

- Las medidas correctivas para abordar las no conformidades emitidas durante las auditorías anuales pueden demostrarse como parte de la siguiente auditoría ordinaria.
- Las medidas correctivas para abordar las no conformidades emitidas durante las auditorías de reevaluación pueden demostrarse mediante un proceso de auditoría de escritorio remota.

4. Auditorías de evaluación o certificación

Para estas auditorías, el proceso continúa requiriendo una visita obligatoria al sitio y no podrá emitirse un certificado para aquellos casos en los cuales no se haya completado este procedimiento.

Sin embargo, las evaluaciones iniciales o auditorías de certificación podrían también planificarse y completarse a través de la implementación de un procedimiento combinado de auditoría de escritorio remota y de una visita en sitio o trabajo de campo. Las revisiones de documentación podrían completarse a través de una auditoría de escritorio remota, mientras que las entrevistas e inspecciones en sitio deberán realizarse a través de una visita de campo antes de que cualquier decisión de certificación sea emitida.

Procedimientos de derogación y excepciones para auditores de turismo sostenible

Para los auditores de turismo, los requerimientos aplicables con relación a la realización de un número mínimo de auditorías de turismo en un año calendario para mantener sus competencias como auditores, quedan exoneradas para el año 2020.

Las competencias se mantendrán con base en los registros de participación en auditorías realizadas en el año 2019. Sin embargo, la participación en una capacitación obligatoria de auditores de turismo para recalibrar a quienes se encuentren activos será requerida durante el primer trimestre del año 2021, a más tardar.

Observaciones finales de esta política

Todas las alternativas de derogación que esta Política ofrece solamente podrán aplicarse una vez al mismo titular del certificado o al mismo auditor.

Para más información, por favor contacte al Gerente de Servicios de Turismo Sostenible de NEPCon al correo electrónico: sblanco@nepcon.org.