



DIRECTRICES GLOBALES PARA UN VIAJE SEGURO Y SIN COMPLICACIONES

SSTJ: Safe & Seamless Traveller Journey
por sus siglas en inglés



WORLD
TRAVEL &
TOURISM
COUNCIL



OLIVER WYMAN

INTRODUCCIÓN

Los Miembros de WTTC han identificado la seguridad y la facilitación de los viajes como una prioridad.

Según los datos de WTTC de 2020, en 2019 el sector de viajes y turismo representó el 10,3% del PIB mundial y apoyó 330 millones de empleos, superando el crecimiento de la economía mundial durante nueve años consecutivos. Como una de las industrias de más rápido crecimiento en 2019, responsable de uno de cada cuatro nuevos empleos creados en todo el mundo durante los últimos cinco años, la desaceleración de Viajes y Turismo ha tenido efectos devastadores en cadena más allá del propio sector. Los beneficios de los viajes y el turismo se extienden mucho más allá de su impacto directo sobre el PIB y el empleo. Los beneficios indirectos se aplican a toda la cadena de suministro y la interconexión con otras industrias, como la agricultura, el comercio minorista, las artes y la construcción. Además, el sector de Viajes y Turismo es sumamente inclusivo, ya que emplea y ofrece oportunidades a personas de todos los ámbitos, incluidas las minorías, los jóvenes y las mujeres.

La crisis de COVID-19 ha puesto al sector de viajes y turismo en territorio desconocido. A nivel mundial, las últimas proyecciones de WTTC (desde octubre de 2020) revelan que este año se han visto afectados 143 millones de puestos de trabajo. Si no se desarrollan estrategias efectivas para equilibrar las necesidades de salud pública con una reactivación económica eficiente, se estima que se podrían perder millones de empleos.

Durante la última década, el sector de Viajes y Turismo ha logrado enormes avances conduciendo soluciones que mejorarán tanto la seguridad como la experiencia del viajero. En particular, el sector está integrando el uso de la biometría para hacer que los viajes sean más seguros, ofrecer una mejor experiencia, reducir los puntos de interacción en el viaje y reducir costos.

Para apoyar la recuperación del sector de viajes y turismo, WTTC ha levantado la voz por una acción rápida que permita políticas sólidas mediante la realización de varias actividades. Una de estas actividades es el Safe & Seamless Traveller Journey (SSTJ) de WTTC, que tiene como objetivo permitir un viaje seguro y sin complicaciones para el viajero. Abarcando todo tipo de viajes, la visión de SSTJ promueve el uso de la biometría para verificar la identidad del viajero en cada etapa del viaje. Reduciendo o reemplazando verificaciones manuales se creará un entorno más eficiente y seguro para los viajeros, las empresas y los países.

La iniciativa SSTJ se alinea con los conceptos de viajes sin complicaciones identificados como un pilar dentro de la agenda turística para el G20 a principios de 2020, bajo la Presidencia de Arabia Saudita.

La iniciativa SSTJ reúne a gobiernos y partes interesadas en viajes con proveedores de tecnología para acordar modelos, métodos de facilitación de datos y las mejores prácticas globales, todos los cuales complementan los estándares globales y de la industria existentes para garantizar la mejor experiencia. Si bien las estimaciones varían sobre cuándo regresarán los viajes nacionales e internacionales, el gobierno y la industria deben estar preparados para satisfacer esa demanda y maximizar la eficiencia. Una planificación futura que respalde y permita la adopción de datos biométricos, habilitando funciones como el control dinámico de pasajeros y el embarque biométrico.

Para este informe, el viaje seguro y sin complicaciones (SSTJ), Safe and Seamless Traveller Journey) se define como aquel durante el cual el viajero no necesitara mostrar múltiples veces los documentos relacionados con el viaje (por ejemplo, tarjetas de embarque) o documentos de identificación (por ejemplo, pasaporte) en los diferentes puntos de control en su viaje. Los viajeros podrán reservar transporte, registrarse, pasar por seguridad, cruzar fronteras, abordar su avión, recoger equipaje, alquilar un automóvil, registrarse y salir de su hotel y otros servicios no aéreos, simplemente confirmando su identidad utilizando la biometría y sin establecer contacto físico.

Los avances tecnológicos significativos en la identidad digital continúan su desarrollo y pueden ayudar en la recuperación de la crisis del COVID-19.

En la actualidad existen ya soluciones de reconocimiento facial en el registro del aeropuerto y la entrega de equipaje que no requieren contacto humano que pueden integrar los componentes de verificación en términos de salud que sean requeridos por las autoridades. La identificación sin contacto que ofrece la biometría para el reconocimiento de pasajeros puede ayudar a mantener además el distanciamiento físico y ayudar a aumentar la velocidad en la que se procesa la información e identificación de los viajeros en los puntos de control.

WTTC identificó importantes beneficios cuantitativos, además de los beneficios cualitativos. Los hallazgos clave en 2019 muestran que durante un período de 2020-2050, el impacto neto de los beneficios globales en la aviación, incluidos los aeropuertos, las aerolíneas y los usuarios: pasajeros/carga, automóviles, cruceros y hospitalidad asociados con el enfoque de extremo a extremo de SSTJ tiene un valor presente de \$967 mil millones (\$ 618 mil millones¹ para la aviación y \$ 349 mil millones² para los otros sectores).



Gloria Guevara Manzo
President & CEO
WTTC



Scot Hornick
Partner, Transportation & Travel
Oliver Wyman

Nota: Este informe ha integrado las implicaciones de COVID-19 en su consideración de viajes sin complicaciones y analiza específicamente la implementación de identidades biométricas y digitales para mejorar la seguridad, facilitar los viajes y mejorar una experiencia sin contacto.

¹ Análisis preliminar de costos y beneficios de NEXTT: Informe técnico, 14 de noviembre de 2018

² Seamless Traveller Journey Cost Benefit Analysis: Cost Benefit Model & Technical Report 1st Quarter 2020 // Análisis de costo-beneficio del viaje sin complicaciones (SSTJ): modelo de costo-beneficio e informe técnico 1er trimestre de 2020

Oportunidades

Los avances tecnológicos permiten que la verificación de la identidad digital utilizando la biometría confirmen con un alto grado de certeza la identidad de un usuario. Aplicar estas soluciones al sector de viajes y turismo ofrece importantes beneficios. El uso de datos biográficos, biométricos, de lealtad, de tarjetas de crédito, historial de viajes, pruebas de inmunidad o vacunas y otra información personal del viajero permitirá que los gobiernos y los proveedores de viajes procesen los datos e información del viajero de manera más eficiente y segura. Los viajeros ya no tendrán que presentar documentos físicos en ciertas circunstancias como por ejemplo al viajar a países visitados recientemente, o presentar un registro de vacunas en múltiples ocasiones. Lo anterior reduce el fraude y permite el movimiento de más viajeros de manera segura y eficiente a través de la infraestructura existente simplificando el cumplimiento de los requisitos de viaje.

SSTJ tiene como objetivo aprovechar los estándares y las mejores soluciones existentes para lograr la interoperabilidad y adopción de los avances tecnológicos en el mercado de una forma más rápida y eficiente.

Enfoque de WTTC

La seguridad y la simplificación de los procesos de viaje son una prioridad para WTTC, lo que permite el crecimiento sostenible del sector de Viajes y Turismo y mejora la seguridad al tiempo que ofrece una experiencia incomparable al viajero. WTTC ha adoptado un enfoque colaborativo, basándose en los esfuerzos de organizaciones como la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), la Asociación Internacional de Gestión y Tecnologías de Fronteras (IBMATA), la Organización de Aviación Civil Internacional (ICAO), el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI) la Asociación Internacional de Líneas de Cruceros (CLIA) y el Foro Económico Mundial (WEF), así como los esfuerzos independientes de aerolíneas, aeropuertos, hoteles, empresas de alquiler de automóviles y gobiernos.

WTTC se encuentra en una posición única para ser la voz que representa del sector de Viajes y Turismo que interactúe con los gobiernos de todo el mundo. El WTTC reunió, a través de su representación del sector privado de Viajes y Turismo, a más de 300 líderes de la industria de viajes, la tecnología y el gobierno en una serie de talleres y entrevistas para impulsar esta iniciativa. Los esfuerzos se centraron en comprender, documentar e identificar soluciones y tecnologías que están integrando ya el uso de la biometría integrándola en los procesos para simplificar los viajes.

La captura y carga de datos biométricos y biográficos antes de viajar permite a las agencias fronterizas y de seguridad autenticar los datos para facilitar el procesos de identificación de los viajeros previo a su llegada. Esto mejora la seguridad en todo el sistema al tiempo que alivia la presión sobre las limitaciones de infraestructura y capacidad.

Las soluciones de SSTJ se alinean con los resultados obtenidos de encuestas realizadas por WTTC a consumidores de cinco países europeos, así como Estados Unidos. Los resultados indican que, en promedio, 4 de cada 5 viajeros nacionales e internacionales estarían dispuestos a compartir sus fotografías para ayudar el reconocimiento facial antes del viaje para hacer el proceso de viaje más rápido.

Cinco Principios del Éxito

El sector de Viajes y Turismo se encuentra en un punto crítico en el que se están diseñando y desarrollando soluciones de identidad digital que utilizan la biometría como mecanismo de identificación para facilitar el paso de los viajeros en diferentes puntos de contacto incluyendo todas las verticales de viaje dentro y fuera de la aviación.

Las mejores prácticas contenidas en este documento se basan en cinco principios básicos:

1. Colaboración entre el sector público y privado

Los gobiernos deben trabajar juntos y crear acuerdos bilaterales y multilaterales, basados en la veracidad y seguridad de los datos para que puedan ser autenticados y verificables. La colaboración entre el sector público y privado es fundamental para impulsar la innovación y la adopción. El sector privado debe trabajar en conjunto para definir y establecer las regulaciones y los estándares globales, que son necesarios para ayudar a la adopción y uso de la identidad digital y el uso de la biometría.

2. Recopilación e intercambio de datos

La clave de las soluciones de SSTJ es que los datos son propiedad del viajero, el cual tiene derecho a compartir sus datos con las partes interesadas para efectos específicos. Desde una perspectiva de identidad, esto debe basarse en una identificación emitida por el gobierno para que los datos sean confiables y verificables.

3. Privacidad de los datos

Todas las soluciones SSTJ deben adherirse al más alto nivel de estándares de privacidad de datos, utilizando los principios de Privacidad de Datos por Diseño. Con la creciente amenaza de la ciberseguridad, es fundamental proteger los datos de los viajeros, ya que a menudo es la razón por la que una persona no adopta una determinada tecnología.

4. Interoperabilidad

SSTJ tiene como uno de sus objetivos conectar todos los puntos de contacto en un viaje, por lo que es imperativo que las soluciones tecnológicas sean interoperables entre sí incluyendo a los gobiernos y a los diferentes sectores de viajes y turismo. El elemento crítico para la interoperabilidad es que los datos de un viajero se almacenen con base en estándares globales, permitiendo que las partes interesadas (tanto públicas como privadas) utilicen los datos con previa autorización del viajero.

5. El cliente es primero, por diseño

SSTJ busca facilitar que las empresas de tecnología y las partes interesadas desarrollen soluciones y procesos operativos simples para crear una experiencia del viajero simple, intuitiva y sin complicaciones.

Resumen de las recomendaciones y mejores prácticas

El documento presenta varias recomendaciones y comparte mejores prácticas para el uso de la identidad digital habilitada por biometría para su aplicación en el proceso de viaje. Si bien el WTTC reconoce el largo camino que conduce al objetivo final, una visión a largo plazo y las mejores prácticas de apoyo son los ejes guía para cada parte interesada.

Panorama Gubernamental

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el WTTC han enfatizado que la identidad y la seguridad de los viajeros son áreas críticas que apoyarán la recuperación del sector. La identidad digital y la biometría facilita el uso de tecnologías sin contacto que ayudan maximizar el procesamiento de datos y la identificación de viajeros de una forma más rápida y segura en varios procesos como los puntos de control en un aeropuerto, cruce de fronteras, abordaje de un crucero o el proceso de registro en un hotel. Estos son algunos ejemplos del concepto de viaje seguro y sin complicaciones (SSTJ) de WTTC.

La OCDE y el WTTC instan a los gobiernos que en colaboración con el sector privado, se identifique los mecanismos para fomentar y promover el uso de la identidad digital y la biometría en los procesos de viajes, respetando la privacidad de los datos con base en estándares y principios internacionales acordados. Por ejemplo, la OCDE aboga por la interoperabilidad entre sistemas que puede ser habilitada por la cooperación global entre gobiernos y organismos internacionales³.

Estado actual de la biometría y las identidades digitales en los gobiernos

En los últimos años, los gobiernos de todo el mundo han implementado activamente tecnologías que permiten la identificación de viajeros usando la biometría para mejorar la seguridad y permitir un proceso de viaje más fluido en el cruce de fronteras. Muchos países han desarrollado programas que integran en el proceso indicadores de riesgo que permiten asignar recursos a amenazas puntuales al tiempo que permiten el flujo acelerado de aquellos viajeros que representan un menor riesgo, como por ejemplo aquellos viajeros en los programas Global Entry en los EE. UU. y EasyPass en Alemania.

Los avances en la tecnología pueden permitir que las agencias fronterizas tengan mayor control de los viajeros, requiriendo solo una cámara para confirmar la identidad de la persona.

Las amenazas a la seguridad continúan evolucionando, particularmente en el sector de la aviación comercial, lo que requiere una inversión constante en personal, infraestructura y tecnología. Los gobiernos se enfrentan al desafío de la necesidad de equilibrar el apoyo a un importante motor económico con su misión principal de garantizar la seguridad de su gente. Dados los recursos limitados de espacio físico y los costos de contratar personal adicional, los gobiernos han recurrido cada vez más a la tecnología y la innovación como un multiplicador de fuerzas para satisfacer la creciente demanda del sector de viajes y turismo.

El compromiso público-privado es fundamental para impulsar el uso de la identidad digital apoyada en el uso de la biometría. El sector público tiene un papel importante en la regulación y la implementación, especialmente en relación con los aspectos de seguridad y las credenciales de identidad emitidas por el gobierno, que son la base de la identidad digital del viajero. El sector privado juega un papel clave como usuario de sistemas y proveedor de tecnología y conocimiento.

Oportunidades para los gobiernos

A pesar de la crisis actual, muchos países continúan invirtiendo en sistemas biométricos de entrada/salida (SES). Si bien se están logrando avances significativos en muchos países, existen desafíos clave dentro del panorama tecnológico.

La integración de la biometría utilizada en los sistemas de visas y fronteras con aplicaciones más amplias, incluida la policía y las autoridades de inmigración, depende en gran medida en el registro de huellas dactilares en lugar del reconocimiento facial para identificar a las personas de alto riesgo. Esto significa que, aunque los sistemas de reconocimiento facial o de iris pueden seguir proliferando como una herramienta útil para el paso automatizado a través de las fronteras, no podemos ignorar la necesidad de capturar huellas dactilares para la evaluación de riesgos de las fuerzas del orden en muchos casos.

Imperativos gubernamentales

Hay cuatro elementos críticos en los que los gobiernos deben enfocarse para establecer identidades digitales biométricas aceptadas a nivel mundial:

- 1.** Aumentar la aceptación y adopción de datos biométricos en los puntos de control regulados por el gobierno, incluida la captura y verificación anticipadas de la identidad que se incorporan a los procesos de evaluación de riesgos, detección y autorización de puntos de control.
- 2.** Establecer las reglas a través de la legislación y regulaciones para permitir el uso de biometría y la identidad digital por parte del sector de viajes y turismo. También, resolver las preguntas clave sobre roles y responsabilidades y desafíos legislativos sobre la captura, transmisión y retención de datos.
- 3.** Trabajar más allá de las fronteras con el sector privado y las organizaciones para que se establezcan estándares globales para el uso de la biometría y las identidades digitales, específicamente en torno a qué información se incluye en la identidad de un viajero y la privacidad de datos.
- 4.** Establecer altos niveles de seguridad y cumplimiento que las iniciativas del sector privado deben cumplir, ya que el gobierno es el responsable de mantener fronteras seguras, así como de la protección de su gente.

Beneficios Clave

Las soluciones de identidad digital de los viajeros aliviarán la tensión en la infraestructura de viajes a medida que la demanda se recupere de la pandemia de COVID-19. De manera más inmediata, las soluciones SSTJ ayudarán al sector de viajes y turismo a estimular la demanda en la recuperación del COVID-19 con los componentes de salud y seguridad nativos de las soluciones habilitadas por biometría. Para garantizar que exista un consistente argumento comercial para la inversión, deben existir beneficios cuantitativos.

Los beneficios detallados que se describen a continuación se pueden cuantificar y ayudar a desarrollar un caso comercial sólido para la inversión y adopción de identidades digitales habilitadas por biometría. Estos beneficios llegan al sector público, al sector privado y al viajero.

Sector Público

- Mayor eficiencia en los puntos de control actuales (por ejemplo, optimizar las operaciones, maximizar la capacidad)
- Aumento de los mecanismos de control de la salud.
- Mayor control y seguridad fronterizos
- Mayor visibilidad de los pasajeros con un perfil de mayor riesgo
- Reducción de recursos (por ejemplo, personal en el cruce de fronteras)
- Mayor aprovechamiento de infraestructura
- Apoyar un mayor crecimiento económico fomentando la innovación con la llegada de tecnologías biométricas

Sector Privado

- Mayor eficiencia en los puntos de control actuales (por ejemplo, reducción de recursos)
- Incrementar el componente de salud
- Mayor seguridad para las operaciones en curso (por ejemplo, check-in, embarque)
- Mayor precisión del intercambio de información entre viajeros y proveedores de viajes (por ejemplo, API y PNR)
- Aumento de las interacciones personalizadas con los clientes (por ejemplo, venta ascendente, venta cruzada) que genera un mayor potencial de ingresos
- Mayor utilización de activos (por ejemplo, aviones, habitaciones de hotel, alquiler de coches)
- Tarifas recurrentes reducidas relacionadas con las operaciones (por ejemplo, tarifas de retención de tarjetas de crédito, fraude con tarjeta y tarjetas de acceso al hotel)
- Reducción de riesgo de los datos (por ejemplo, menor necesidad de almacenar datos de valor agregado limitado o nulos (por ejemplo, tarjeta de crédito) sin afectar la experiencia del cliente)

Viajero

- Experiencia de viaje mejorada al eliminar la interacción en el embarque
- Mayor satisfacción del cliente debido a un servicio más personalizado
- Mayor seguridad personal (por ejemplo, menor contacto físico, controles de salud)
- Mayor control y transparencia de los datos personales enviados a las partes interesadas
- Apoyo en el trámite de permisos para viajar
- Reducción del riesgo de datos (por ejemplo, disminución de la huella de datos del viajero)
- Reducción de la actividad fraudulenta (por ejemplo, incidentes de identidad robada, tarjetas de crédito robadas)

Estrategias de Acción: Sectores Público y Privado

Ante la crisis que ha generado la pandemia, existe una ventana de oportunidad única para que los líderes del sector público y privado trabajen juntos para crear el camino a seguir para proporcionar la recuperación económica necesaria para el sector de Viajes y Turismo sin comprometer las medidas de salud necesarias y recuperar millones de puestos de trabajo.

Bajo el liderazgo de Arabia Saudita y su Presidencia del G20, se pidió al sector privado global de Viajes y Turismo que elaborará un plan para apoyar la recuperación del sector y recuperar 100 millones de puestos de trabajo. La biometría y el uso de la identidad digital en el proceso de viajes fueron un componente fundamental de este plan.

Los miembros de WTTC, otros líderes del sector privado y organizaciones internacionales han identificado las siguientes acciones relevantes del SSTJ del sector privado:

- Desarrollar y adoptar tecnologías innovadoras y digitales que permitan viajar sin complicaciones, gestionar mejor los flujos de visitantes y mejorar la experiencia del viajero, al mismo tiempo que hace el viaje más seguro.
- Brindar una comunicación coherente y coordinada a los viajeros, ofreciendo información para tener una mejor evaluación, concientización y gestión de riesgos, facilitar sus desplazamientos y mejorar su experiencia.
- Continuar invirtiendo en preparación para crisis y resiliencia para equipar mejor al sector para responder a futuros riesgos o crisis, mientras se trabaja en estrecha colaboración con el sector público.
- Cooperar con los gobiernos en sus esfuerzos sobre las pruebas de COVID-19 antes de la salida y herramientas de rastreo de contactos dentro de un marco y protocolo de prueba internacional.

Sin embargo, el sector privado no puede reducir el plazo de recuperación y recuperar 100 millones de puestos de trabajo solo. La colaboración público-privada es fundamental para el éxito del plan.

Hacemos un llamado a los gobiernos para que establezcan un grupo de trabajo en cada país. La responsabilidad del grupo de trabajo es definir una estrategia específica para lograr la visión de la identidad digital y la biometría a nivel de secretario / ministro y coordinar a nivel internacional.

Si bien cada país tiene un proceso único para promulgar leyes que autorizan a sus agencias del poder ejecutivo a emitir y administrar regulaciones. Los procesos que rigen la acción legislativa o ejecutiva a menudo dependen de las personas que desempeñan esos roles, la prioridad y los esfuerzos realizados para colaborar con colegas, partes interesadas y el público para avanzar. La iniciativa de Viaje Seguro y sin complicaciones (SSTJ), la biometría y la identidad digital del viajero tienen un valor desde un punto de vista económico y de seguridad y deben ser una prioridad para cualquier gobierno que busque ser competitivo a nivel mundial y estar en la mejor posición para anticipar desafíos y amenazas futuros.

Contacto:

Helena Bononi
VP Membership & Commercial
World Travel & Tourism Council
helena.bononi@wttc.org

Por favor descargue el informe completo aquí:
wttc.org/Initiatives/Security-Travel-Facilitation

STRATEGIC PARTNERS



© World Travel & Tourism Council: Global Guidelines for SSTJ – December 2021. All rights reserved.

The copyright laws of the United Kingdom allow certain uses of this content without our (i.e. the copyright owner's) permission. You are permitted to use limited extracts of this content, provided such use is fair and when such use is for non-commercial research, private study, review or news reporting. The following acknowledgment must also be used, whenever our content is used relying on this "fair dealing" exception: "Source: World Travel and Tourism Council: Global Guidelines for SSTJ – December 2020. All rights reserved."

If your use of the content would not fall under the "fair dealing" exception described above, you are permitted to use this content in whole or in part for non-commercial or commercial use provided you comply with the Attribution, Non-Commercial 4.0 International Creative Commons Licence. In particular, the content is not amended and the following acknowledgment is used, whenever our content is used: "Source: World Travel and Tourism Council: Global Guidelines for SSTJ – December 2020. All rights reserved. Licensed under the Attribution, Non-Commercial 4.0 International Creative Commons Licence." You may not apply legal terms or technological measures that legally restrict others from doing anything this license permits.

