

A man and a woman are smiling and looking out a large window. The man is in the foreground, wearing glasses and a grey sweater. The woman is behind him, wearing a grey t-shirt. They are both looking towards the left side of the frame, where a bright, out-of-focus view of a building is visible through the window.

FCM

Volvamos sencillo el panorama más complejo.

Manual de Seguridad y Riesgos para Gestores de Viajes en 2021



Fue el Ministro de Turismo de Jamaica, Edmund C. Bartlett, quien acuñó por primera vez el término "Gen-C Travel" en abril de 2020.

En pocas palabras, la "Generación C" se refiere al viajero post-COVID abarcando todas las edades y grupos demográficos (desde el Boomer al Zoomer). Cautelosos y precavidos, estos viajeros exigen garantías - e información actualizada- de que su viaje será seguro y sin contratiempos.

A medida que el mundo retoma los viajes, la atención se centra firmemente en la seguridad y el riesgo.

Para los responsables de la toma de decisiones y los gestores de viajes, esto significa trabajar estrechamente con una TMC que pueda abordar la

incertidumbre de los viajeros con plena confianza; gestionar la logística de los viajes post-COVID; conocer (tanto como detallar) los protocolos de salud y seguridad en cada punto del viaje; y a su vez realizar un seguimiento de los viajeros para poder llevarlos a casa rápidamente en caso necesario.

Hoy en día, la credibilidad, la comunicación así como el flujo de información oportuna y precisa entre las TMC, los gestores de viajes y los viajeros es algo fundamental.

Crear una experiencia de viaje segura y sin complicaciones para el Viajero Gen - C.

Cuando la seguridad, la confianza y el acompañamiento son claves, asegúrese de que su programa de asistencia incluya:

1. Un tablero interactivo de seguridad y riesgos.

El deber de asistencia no es nuevo. Las TMC deben estar al tanto de los acontecimientos mundiales, como las condiciones meteorológicas adversas, las catástrofes naturales, las huelgas aéreas, los disturbios civiles o los incidentes terroristas. Pero este año se ha añadido una mayor complejidad en lo que se refiere a posibles cierres de fronteras y avisos de confinamiento derivados del COVID-19. El nuevo panel interactivo de FCM le permite seguir a sus viajeros en cualquier momento, ofreciéndole una visión general de los mismos en función del riesgo, la ubicación y el número de vuelo.

2. Actualizaciones y alertas en tiempo real

Según una encuesta de la IATA, más del 80% de los viajeros están tan preocupados por las posibles restricciones de cuarentena y por "quedarse atrapados" en un destino debido al cierre de las fronteras más que por el propio virus. Esto es comprensible en un mundo donde las cosas pueden cambiar en un instante. La aplicación móvil de FCM envía a los viajeros y organizadores de viajes alertas de seguridad, así como notificaciones de entrada y salida, alertas de restricciones de movimiento y cambios o cancelaciones de vuelos.

También estamos desarrollando una nueva reserva automática, lo que significa que siempre se encontrará en el siguiente vuelo disponible a casa.

3. Socios comerciales a nivel mundial

Los viajeros de la Gen-C esperan que los operadores y establecimientos apliquen los protocolos de salud y seguridad más estrictos posibles.

La plataforma global de reservas de FCM pone al alcance de su mano una amplia gama de opciones de alojamiento y transporte seguras, avaladas y confiables. Ya sea que reserve opciones de avión, hotel, coche o transporte, FCM ofrece recomendaciones inteligentes, información crítica y acompañamiento antes, después y durante su viaje. Nuestro proceso de comunicaciones en caso de crisis está dirigido por el equipo de gestión a cargo de Crisis24, antes conocido como WorldAware.

4. Un proceso de aprobación simplificado

Dado que la salud y el bienestar de sus viajeros es ahora la prioridad número uno para las empresas, muchos programas de viajes corporativos han establecido requisitos adicionales de aprobación para cada viaje. Hable con su TMC acerca de la actualización de su programa de viajes para incluir canales de aprobación

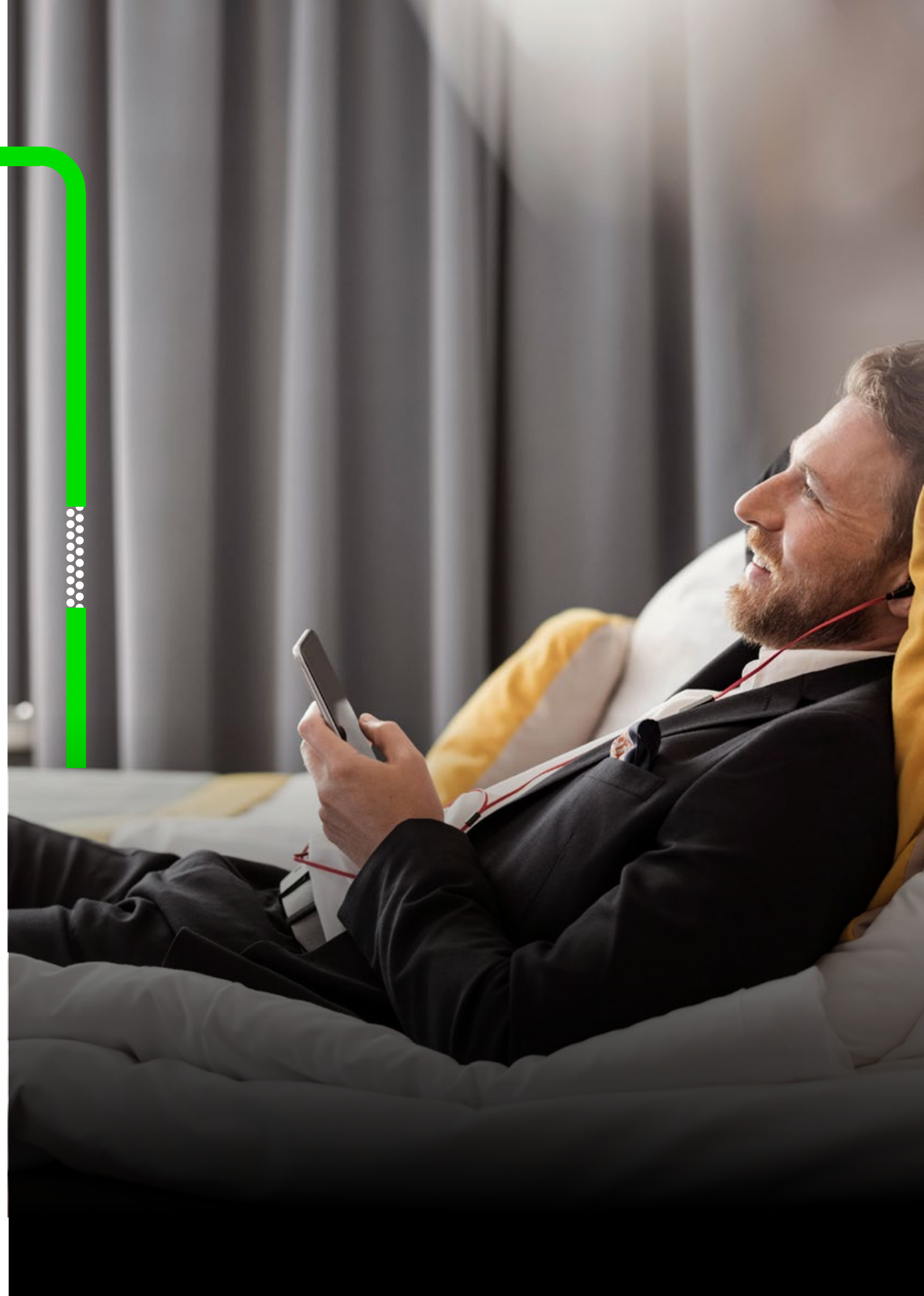
y soluciones que integren los índices de riesgo por país al igual que las restricciones fronterizas.

Cada vez que un viajero intenta reservar un destino de alto riesgo, su reserva debe ser marcada para su aprobación. La plataforma FCM también ofrece una ventana emergente que informa a los viajeros sobre los riesgos del destino al mismo tiempo que se les advierte sobre la necesidad de rellenar un formulario de aprobación.

5. Soporte disponible las 24 horas del día

A medida que el sector comienza a recuperarse, empiezan a surgir nuevas tendencias, incluso en torno a los procesos de reserva y la atención al cliente. Muchas empresas han optado por realizar sus reservas de viajes fuera de línea, confiando en los conocimientos y el asesoramiento personal de los expertos en viajes. FCM entiende esto y ha combinado la comodidad de nuestra tecnología mejorada con IA, de uso intuitivo, con un equipo de expertos disponibles las 24 horas del día para proporcionar información, asesoramiento y asistencia.

Este modelo híbrido ofrece una flexibilidad inigualable, lo que significa que podemos cambiar los vuelos, actualizar los itinerarios y ofrecer una experiencia libre de estrés para los viajeros y los gestores de viajes por igual.



El nuevo enfoque de los viajes y por qué no debería hacerlo sin una TMC experta a su lado.

En la actualidad, la idea de afrontar el entorno de los viajes después de la crisis puede parecer desalentadora y agotadora para muchos de sus viajeros. Desde los cierres de fronteras hasta los requisitos de pruebas y las diferentes normativas de cuarentena en todo el mundo, viajar nunca había sido tan complicado.

La buena noticia es que las TMC están ahí para simplificar el proceso y ofrecer una solución del todo sencilla, más agradable y sin problemas tanto para usted, que hace las reservas, como para sus viajeros.

He aquí cuatro buenas razones para contar con los servicios de una TMC con experiencia a su lado:

1. Obtenga la información que necesita en el momento preciso

¿Está planeando enviar a sus viajeros a Nueva York, pero no está seguro de cuáles son las restricciones? ¿Y qué ocurre con las cuarentenas en el Reino Unido?

La moderna plataforma de usuario de FCM, los paneles de seguridad y las alertas en tiempo real hacen que los gestores de viajes estén siempre informados. Ya sea que busque restricciones por país y requisitos de entrada, o información actualizada sobre las políticas de viaje de su empresa, FCM lo tiene cubierto.

Y lo que es mejor, Sam (el asistente de viajes de FCM impulsado por IA) ahora existe en todas nuestras plataformas y está disponible en línea, en la aplicación y en su bandeja de entrada, manteniéndole al tanto de las alertas o notificaciones relacionadas con los viajes.

Disponer de información clara y concisa sólo puede generar confianza en el viajero. Cuando retome el viaje, asegúrese de estar dotado de la información y los detalles necesarios (y de socios expertos) para que su viaje sea realmente un juego de niños.

2. Reciba asesoramiento sobre el mejor producto de viaje para su empresa

El COVID-19 ha cambiado todo el aspecto de los viajes, desde los vuelos disponibles hasta los hoteles en funcionamiento y los proveedores de transporte seguro.

La plataforma digital que ofrece FCM a nivel mundial utiliza una tecnología integrada "plug-and-play" para poner al alcance de su mano una amplia selección de contenidos locales e internacionales. No sólo el producto está verificado (y la información actualizada), sino que también estamos

desarrollando una tecnología de punta que podrá ofrecer recomendaciones acertadas para satisfacer sus necesidades, con nuestro asistente de viajes impulsado por IA, Sam.

3. Adopte un enfoque flexible para sus necesidades de viaje

Uno de los mayores retos que presenta el transporte aéreo en la actualidad son los retrasos o las cancelaciones de los vuelos. Situación, que es por demás un dolor de cabeza para los viajeros (piénsese en las condiciones meteorológicas adversas, el efecto de un avión retrasado o las huelgas), se agrava cuando las aerolíneas suspenden o limitan sus servicios en un país debido a los cambios en las directivas aplicables al COVID. FCM no sólo buscará las mejores tarifas disponibles, estamos trabajando en los avances de Sam para ofrecer la función de autoreserva

garantizando que siempre estará en el siguiente vuelo disponible, sin alterar la calidad del servicio.

Además, un experto en viajes está siempre a su disposición para ofrecerle ayuda inmediata en caso de que necesite modificar su itinerario.

4. Keep your travellers safe

El Deber de Asistencia es lo más importante para cualquier gestor de viajes. La responsabilidad de mantener la seguridad y la salud de los viajeros es evidente para los responsables de la toma de decisiones y de las reservas de viajes, por lo que los gestores de viajes se ven presionados para que se cumplan las políticas, se garantice la aprobación de los viajes y se realice todo lo que esté bajo su control para facilitar un viaje seguro.

Al reservar todos sus viajes a través de una TMC (y al evitar las discrepancias), contará con la tranquilidad de conocer con exactitud

los vuelos, los hoteles y los servicios de transporte que se han reservado, así como la ubicación de su viajero en todo momento.

FCM está desarrollando un nuevo panel de seguridad que le ayudará a recopilar información sobre el paradero, los horarios, las salidas y los tiempos de llegada de sus viajeros de forma rápida y sencilla. También señalaremos cualquier riesgo potencial, alertaremos a los viajeros (y al equipo local) de cualquier novedad o nos pondremos en contacto con los consulados y embajadas locales en caso de que sea necesario. Una vez más, Sam será indispensable, con una función de llamada automática para comprobar que su viajero está a salvo en cualquier momento.

Una inyección de energía para los viajes de negocios.

Ha pasado más de un año desde que el 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud declarara el COVID-19 como pandemia mundial, lo que provocó que el sector de los viajes se paralizara de la noche a la mañana.

Si bien los primeros indicios de crecimiento se manifiestan en forma de viajes de negocios nacionales, muchos ejecutivos no esperan que la demanda de viajes internacionales vuelva a alcanzar niveles significativos hasta que los programas de vacunación estén consolidados con éxito.

Pero, ¿podrán las vacunas estimular la recuperación del sector en 2021 y en el futuro?

Estos son cuatro aspectos fundamentales a tener en cuenta:

1. El ritmo de los programas de vacunación varía en todo el mundo

Mientras que Gran Bretaña y EE.UU. están cumpliendo sus objetivos de vacunación (con el presidente Biden fijando el ambicioso objetivo de que el país vuelva a estar "cerca de la normalidad" para el 04 de julio de 2021), muchos otros países de todo el mundo aún no han logrado el impulso necesario.

Mientras tanto, gran parte de Europa está experimentando una tercera ola y los países de África Sub-Sahariana, como Sudáfrica, están anticipando una tercera ola en invierno (mayo/junio). Esto significa que las advertencias y restricciones de viaje siguen vigentes a pesar de los avances en torno a los programas de vacunación.

2. Las vacunas ofrecen diferentes niveles de protección para cada una de las cepas

Se ha hablado mucho de las nuevas cepas de COVID-19 que están apareciendo en todo el mundo. Se han detectado nuevas cepas en el Reino Unido, Sudáfrica, Brasil, EE.UU. y Ghana (entre otros países) y esto plantea una preocupación clave: ¿cómo se comportan las vacunas disponibles frente a las variantes emergentes?

La industria farmacéutica está trabajando arduamente para establecer la seguridad y eficacia de sus vacunas

contra las nuevas variantes, y podemos anticipar que el trabajo en torno a las vacunas (incluyendo el desarrollo de nuevas vacunas de segunda generación y refuerzos) continuará por mucho tiempo en el futuro.

3. Vacunados o no, los viajeros deberán continuar siendo precavidos

Si, los viajeros vacunados deberán ser tan precavidos como siempre. Es decir, seguirá siendo necesario el uso de mascarillas, distanciamiento social y el uso continuo de desinfectante de manos.

Los protocolos COVID se mantendrán firmes y es probable que muchas innovaciones, como la tecnología sin contacto, se conviertan en un estándar del sector.

Las TMC seguirán examinando a los proveedores y socios del sector de los viajes (desde los complejos hoteleros hasta los proveedores de transporte) para garantizar el cumplimiento de estrictas medidas de salud y seguridad. En otras palabras, la vuelta a la "normalidad" seguirá siendo muy diferente cuando retomemos los viajes.

4. Será necesario adoptar un enfoque mundial con respecto a las vacunas

Este es quizás el mayor reto de todos: ¿Cómo manejarán los diferentes países sus políticas de viaje, especialmente en lo que respecta a la vacuna?

¿Necesitarán los viajeros un pasaporte sanitario que detalle su estado de vacunación? ¿Seguirán siendo necesarias las pruebas de PCR negativas? Estas son sólo algunas de las cuestiones que hay que resolver.

Pero, a pesar de los retos y preguntas actuales, el sector de los viajes tiene pocas dudas de que la vacuna COVID-19 tendrá un impacto masivo -y positivo- en el panorama de los viajes corporativos. China ya ha vacunado (a finales de marzo de 2021) a unos 80 millones de ciudadanos, mientras que países como Israel, los Emiratos Árabes Unidos (EAU) y Bahrein lideran el esfuerzo mundial de implantación de vacunas. Los avances son evidentes, y cada vez parece más probable que las vacunas sean el centro de la recuperación de los viajes de negocios, y quizás antes de lo que pensamos.

En este sentido, FCM es miembro de la Good Health Pass Collaborative, una iniciativa abierta, inclusiva e intersectorial que reúne a empresas y organizaciones líderes de los sectores de la tecnología, la salud y los viajes. Esta colaboración está creando un proyecto de sistemas de tarjetas sanitarias digitales interoperables para crear una vía segura que permita restablecer los viajes internacionales y reactivar la economía mundial.

Volvamos sencillo el panorama más complejo.

¿Pasaporte? Verificado!

A medida que las vacunas se distribuyen alrededor del mundo, continúan los debates sobre la posibilidad de contar con algún tipo de documento digital que demuestre que los viajeros están protegidos contra el COVID-19. Estos "pasaportes sanitarios" digitales contendrán información sobre el estado de salud frente al COVID-19 de los viajeros, incluidos los resultados de las pruebas y las vacunas aplicadas. Se espera que estos "pasaportes" estén disponibles de forma gratuita como aplicaciones en los teléfonos inteligentes, y prometen desempeñar un papel clave en la recuperación de los viajes corporativos. Los carnets de vacunación no son nuevos. Los viajeros internacionales frecuentes estarán familiarizados con los requisitos de la vacuna contra la fiebre amarilla y las tarjetas de vacunación contra la tuberculosis.

Sin embargo, al igual que las vacunas contra el COVID, los pasaportes sanitarios presentan numerosos desafíos:

1. Demasiados cocineros estropean el platillo.

Varias empresas y organismos internacionales proponen una serie de soluciones tecnológicas. Sin embargo, el gran número de opciones y la falta de normas podrían volver a complicar los viajes. En la actualidad, existen al menos 17 iniciativas diferentes de "pasaportes" en curso, según los informes publicados por la prensa. La Oficina del Coordinador Nacional de Tecnologías de la Información Sanitaria fue citada recientemente por el US Post diciendo: "Un enfoque caótico e ineficaz de las tarjetas de vacunación podría obstaculizar nuestra respuesta a la pandemia al socavar las medidas de seguridad sanitaria, ralentizar la recuperación económica y minar la confianza del público".

No obstante, la aplicación de la plataforma de viajes de FCM contará con un nuevo "portafolio" en el que se podrán cargar y almacenar los certificados sanitarios. Así, el viajero podrá consultarlos fácilmente cuando sea necesario.

2. La privacidad de los datos seguirá siendo prioritaria

El almacenamiento y manejo de datos personales es siempre inquietante, especialmente en la Unión Europea, que tiene normas particularmente estrictas codificadas en su régimen de Reglamento General de Protección de Datos (GDPR).

Sin embargo, esto no significa que un "pasaporte sanitario" sea imposible. Algunos desarrolladores han implementado una serie de garantías almacenando los datos en sistemas descentralizados y anónimos basados en Blockchain.

"Mediante este mecanismo no se intercambian datos. No sale del teléfono [del usuario individual] y no se almacena en ningún otro sitio", dijo recientemente Sebastien Bedu, director de productos de servicios aeroportuarios de MedAire, filial naval y aérea de ISOS encargada del AOKpass, en la entrevista realizada por Business Travel News.

Los datos son encriptados en un código QR, que puede ser escaneado en la documentación del aeropuerto o en el control de inmigración a la llegada para verificar una vacuna o una prueba negativa. Si se borra la aplicación del teléfono, también se eliminará toda la información vinculada.

Otros pasaportes, como el Travel Pass de la IATA, se basan en la funcionalidad de identificación biométrica para garantizar la seguridad de los datos. Los usuarios crean una identidad digital dentro de la aplicación Travel Pass tomando una fotografía suya, que se coteja con un pasaporte tradicional mediante tecnología de reconocimiento facial. Una vez creada la identidad digital, se dirige a los usuarios a laboratorios o centros donde pueden vacunarse o someterse a pruebas, enviando posteriormente los registros a Timatic.

3. ¿Qué pasa si los viajeros no pueden o no quieren vacunarse?

También es motivo de alarma el hecho de que el pasaporte sanitario pueda crear una brecha demográfica entre los viajeros. ¿Qué ocurrirá con los viajeros que no tengan acceso a una vacuna o no estén dispuestos a vacunarse?

"Me resultan inquietantes las implicaciones derivadas de un pasaporte que permite a las personas ya vacunadas realizar actividades que los demás no pueden", afirmó el Dr. Adrian Hyzler, director médico de la consultora de riesgos de viaje Healix International, en declaraciones publicadas por Business Travel News. "Esta forma de privilegio inmunitario pondrá en desventaja a una serie de personas, muchas de las cuales ya son víctimas de la desigualdad y la discriminación, no sólo como resultado del COVID, sino desde mucho antes de la pandemia".

Como resultado, grupos de viajeros de todo el mundo han indicado que, aunque creen que las personas vacunadas deberían estar exentas de los requisitos de las pruebas internacionales, no apoyan "la exigencia de vacunas como requisito previo para viajar".

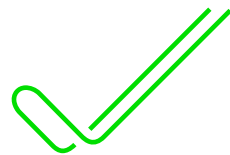
A pesar de estos desafíos, se cree que los pasaportes sanitarios son un gran paso para que los gobiernos, los ciudadanos y los viajeros se sientan más seguros al viajar.

"La colaboración de todo el sector y de los gobiernos es necesaria para lograr el éxito. En FCM continuaremos apoyando a nuestros viajeros con información, y seguiremos de cerca todos los avances. Unas directrices y protocolos rigurosos en torno a las vacunas sólo pueden aumentar la confianza de los viajeros, dando al sector una dosis de optimismo tan necesaria en la actualidad."

STEVE NORRIS, DIRECTOR GENERAL CORPORATIVO PARA EMEA, FLIGHT CENTRE TRAVEL GROUP.

¿Volver a viajar?

Los 10 puntos clave relacionados con el Deber de Asistencia.



¿Está su empresa preparada para reanudar los viajes de negocios? Antes de reservar ese vuelo, compruebe si puede responder a las siguientes preguntas:

1. ¿Ha actualizado su política de viajes o ha aplicado una política de viajes temporal?
2. ¿Ha evaluado la preparación de sus viajeros?
3. ¿Ha comunicado claramente las directrices y políticas de viaje a los viajeros?
4. ¿Está su empresa al día de todos los avisos de seguridad de los países a los que viajan sus empleados? ¿Utiliza datos fiables para informar sobre la planificación de la gestión de riesgos?
5. ¿Tiene la capacidad de actualizar a los viajeros con alertas en tiempo real?
6. ¿Sabe cómo localizar y contactar con sus viajeros en caso de emergencia?
7. ¿Trabaja con expertos en viajes que puedan asesorar y guiar a los viajeros?
8. ¿Ha seleccionado proveedores de servicios locales fiables (alojamiento, alquiler de coches,...)?
9. ¿Cuenta con las pólizas de seguro adecuadas?
10. ¿Sabe cómo llevar a sus viajeros a casa en caso de cierre de fronteras o enfermedad?

Conclusión

Ante un mundo en constante cambio, los viajeros de hoy en día necesitan información y asesoramiento permanente, así como la garantía de que su viaje será seguro y sin contratiempos. Se requiere un trabajo en equipo entre la TMC, el gestor de viajes y el viajero para recuperar el nivel de confianza de este último.

En FCM, nos entusiasma ofrecerle una experiencia sin contratiempos. Le ayudaremos a equilibrar la necesidad de volver al trabajo y la seguridad de sus viajeros. Podemos ayudarle a sortear el panorama actual (a la par que las múltiples cantidades de información) y a determinar en qué momento es seguro viajar.





Descubre la alternativa

FCM es una de las compañías de gestión de viajes más reconocida a nivel mundial, y la principal división internacional de viajes de negocios de Flight Centre Travel Group. Tanto si tiene necesidades regulares de viajes internacionales, como si realiza viajes sencillos de última hora o quiere consolidar sus servicios y gastos relacionados con los viajes de negocios, la red global de FCM cuenta con la experiencia, el alcance y la capacidad de negociación que espera de un socio dentro de la industria.

Descubra la alternativa en
www.fcmtravel.com