



CANARIAS FORTALEZA

Abril 2020

El impacto del COVID-19 en las Islas Canarias y la necesidad de convertir las islas en fortalezas insulares para residentes y visitantes

CONSEJERÍA DE TURISMO, INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO DE CANARIAS

Cristina Del Río Fresen
cristinadelriofresen@gmail.com

CANARIAS, TURISMO Y COVID-19

¿Qué está pasando?

Estamos viviendo la mayor pandemia global desde hace más de cien años, con graves implicaciones para la salud en el total de la población mundial que provoca el colapso de las infraestructuras sanitarias de todos los países y la parálisis de sus sectores económicos, generando un efecto rebote de dimensiones extraordinarias en todo el sistema financiero mundial y con una duración aún por determinar dependiente de la capacidad de la ciencia para encontrar soluciones farmacológicas que ayuden a luchar contra el virus o encontrar una vacuna eficaz que acabe con su propagación.

Como punto de partida hay que hacer hincapié en que apenas **nos encontramos en la fase de inicio** de este colapso mundial, siendo por el momento España uno de los países más gravemente afectados junto con Italia. Hemos sido uno de los primeros países occidentales en hacer frente al desbordamiento de esta epidemia y estamos viviendo su impacto en primera persona. A pesar de que esta situación debería alertar a los demás de lo que se les avecina, la autocomplacencia y el anteponer la economía a la seguridad ciudadana ha permitido la expansión del virus llevando a los países de nuestro entorno a situaciones similares a la nuestra en apenas cuestión de semanas (Reino Unido) y en algunos casos todavía se niegan a reaccionar con contundencia exponiéndose a prolongar la duración de los contagios activos en toda Europa (Suecia).

A esto hay que añadir la insuficiente capacidad de liderazgo de la Unión Europea para hacer frente a la mayor crisis vivida desde su fundación, dejando que cada país miembro corra su suerte y debilitando aún más el espíritu europeísta que se ha ido desintegrando desde la crisis de 2008 y tras la reciente escisión de Reino Unido con el Brexit.

Sí, el panorama es desolador en nuestro entorno. Tampoco suena bien la evolución de la crisis en países como EEUU, Brasil y México, que apenas están entrando en la fase expansiva y cuya repercusión en la economía mundial y en las cadenas de suministros puede agravar considerablemente la situación en apenas un par de meses, esto sin contar el impacto que puede tener en los países africanos una epidemia de estas características.

Canarias no puede abstraerse de esta realidad que sobrecoge al resto del mundo porque le va a impactar directa o indirectamente en el corto plazo. Confiar una pronta salida de la crisis de Canarias en base a sus buenos datos epidemiológicos internos significaría obviar nuestra dependencia del exterior y no dimensionar correctamente la gravedad del problema, su intensidad y su duración.

¿Cuándo acabará la cuarentena?

La experiencia de España e Italia sirve como referencia del impacto real del virus en todo el hemisferio occidental ya que, si bien el origen se encuentra en China, los datos oficiales presentados por dicho gobierno pueden no reflejar la magnitud y trascendencia del daño, lo que pudo minimizar la percepción del riesgo por parte de los demás países.

Solo sabemos a ciencia cierta que el encierro de casi cincuenta millones de personas fue clave para controlar la expansión del virus en China bajo unas condiciones de confinamiento estrictas y una duración de 11 semanas con parálisis casi total de la actividad económica. Será muy complicado aventajar a China en la duración del confinamiento dado que ni nuestro sistema político es tan rígido, aun en estado de alarma, ni nuestra sociedad tan obediente.

Un escenario equivalente al de Wuhan para España nos situaría en la última semana de junio como fin del confinamiento total, si bien es factible el inicio gradual de algunas actividades paulatinamente como ya se está planificando. Extrapolando este dato a los países que han iniciado la cuarentena posteriormente, y/o de forma más relajada hasta la fecha, puede suponer que media Europa siga con diversas restricciones este verano haciendo imposible una apertura total de fronteras. Canarias podría empezar el desconfinamiento antes y recuperar cierta actividad, pero sin turismo exterior.

El presente y las incertidumbres

Desde el 14 de marzo España se encuentra en situación de alarma, se ha paralizado casi toda la actividad económica y se han desalojado las zonas turísticas que generan en su conjunto el 12% del PIB nacional.

Aún es pronto para dar por finalizada la epidemia en nuestro país quedando varias semanas de cuarentena por delante para poder iniciar una desconfinación gradual, aunque lo más previsible es seguir posponiendo esta fecha hasta junio. Sin embargo, la baja incidencia en las Islas podría facilitar un desescalado anticipado frente al resto del país, incluso puede planificarse isla por isla según sus circunstancias a partir de mayo. Por eso, éste es el momento para ir centrándonos en lo que sucederá tras la etapa de confinamiento y tratar de aventurar sus consecuencias económicas para la población local y las acciones a implementar para agilizar la recuperación.

El primer aspecto a destacar es la dimensión del problema: **nos trasciende, es global.**

Canarias tiene una alta dependencia del mundo que le rodea, tanto a nivel de suministros de productos de consumo que proceden del exterior, como de los mercados emisores de turistas que dan vida al motor de la economía canaria: el turismo. Por este motivo, cualquier estrategia que se desarrolle no puede partir de la miopía de la situación interna, hay que ampliar el foco y tener en mente que la evolución de la pandemia condiciona directamente nuestra propia capacidad de recuperación económica sin arriesgar nuestra seguridad sanitaria.

Para describir las consecuencias de esta pandemia, hay dos ejes de incertidumbre sobre los que se concentra la superación de esta crisis:

- La incertidumbre sanitaria:
 - o El miedo a enfermar.
 - o La necesidad de percibir seguridad sanitaria e higiene.
 - o El temor a una nueva oleada de contagios.
 - o Cuándo estará disponible una medicación más eficaz y/o la vacuna.
- La incertidumbre económica:
 - o Cálculo de daños económicos: cierres de empresas y pérdida de puestos de trabajo.
 - o Cuándo podremos retomar nuestra actividad profesional con normalidad y en especial la actividad turística, el motor de la economía canaria.

La primera incertidumbre va a generar un efecto directo en el **cambio de protocolos**, usos y costumbres de todos los ámbitos de nuestra vida. Desde las relaciones sociales interpersonales hasta las actividades multitudinarias (culturales, deportivas, lúdicas), o la prestación de servicios de cualquier naturaleza, van a requerir un rediseño de cada proceso para transmitir la seguridad sanitaria que precisa la sociedad tras vivir esta pandemia, especialmente ante el temor de un rebrote.

Con respecto a la segunda, si bien podemos empezar a calcular la evaluación de daños con escenarios diversos, la mayor incógnita es la de cuándo podremos ver una vuelta a la “normalidad” y la reactivación del sector turístico como motor de toda la economía del archipiélago. La principal razón de esta incógnita es que los movimientos de turistas precisan del restablecimiento de la conectividad aérea, de la disponibilidad de los países emisores para retomar su actividad y superar la pandemia en su propio territorio y, de esta manera, reactivar una de las principales industrias europeas que a su vez dinamiza la economía de todos los países de la UE y del resto de los destinos turísticos del mundo.

Previsión para 2020: llegadas de turistas internacionales en el mundo (% de variación)



De las amenazas a las oportunidades

Es importante tener en cuenta que, por mucho que se prepare el destino, existen importantes **amenazas** externas que pueden dificultar seriamente el restablecimiento la actividad turística:

- Situación internacional de máxima inestabilidad social y económica como efecto secundario de la pandemia. (EE.UU., Brasil, México, etc..)
- Previsión de superación de la epidemia en nuestros mercados emisores muy heterogénea en el tiempo.
- Apertura de fronteras incierta (cuándo y bajo qué condiciones de seguridad).
- Recuperación de la conectividad aérea gradual y lenta.
- Impacto en líneas aéreas y turoperadores: nacionalizaciones, quiebras...
- Menor poder adquisitivo de la población europea y de la demanda de viajes.
- Peor escenario: no poder recuperar el turismo internacional hasta la aplicación mundial de la vacuna (18 meses sin turismo extranjero, hasta octubre 2021).

A su vez también hay que tener en cuenta nuestras **debilidades**, ya que en estos casos sí tenemos capacidad de actuación y deben ser analizadas y atendidas de manera prioritaria con estrategias específicas.

- Alta dependencia del exterior a todos los niveles: suministros, abastecimiento, economía, turismo.
- Alto riesgo de cierres y quiebras de empresas del sector por falta de liquidez. Tras arrastrar la quiebra de Thomas Cook, hay muchas empresas canarias que no han conseguido superar dicho impacto y que no cuentan con recursos para hacer frente a la situación actual.
- Alta dependencia de la conectividad aérea programada y decidida por empresas internacionales.
- El peso del sector turístico está infravalorado en la economía canaria, por lo que muy probablemente su impacto será mayor que el esperado.
- Más del 40% del empleo depende del sector turístico, por lo que el primer impacto y el más difícil de sobrellevar va a estar en el seno de la sociedad canaria. Hablamos de casi 350.000 personas y sus familias que van a ver reducidos sus ingresos, cuando no desaparecidos, y sin expectativa laboral ante la incertidumbre. Mantener la esperanza y la moral de estas personas es una necesidad social de la que también depende el éxito de cualquier iniciativa turística pues su apoyo y respaldo es imprescindible.
- Esta pérdida de poder adquisitivo del 40% de la población repercutirá de manera directa en todos los demás sectores económicos de las islas con una brusca caída del consumo que se prolongará tanto como dure la parálisis turística. El efecto cascada sobre los demás ámbitos de la economía canaria dificultará enormemente la recuperación de la crisis tras el confinamiento (venta de vehículos, inmobiliarias, productos de consumo excepto alimentación, etc..).
- Debido a la baja incidencia del virus en las islas, la población canaria puede estar poco inmunizada frente a la epidemia (esto hay que verificarlo mediante test

masivos a la población), por lo que la amenaza de un rebrote podría afectar severamente a los residentes, lo que a su vez obliga a extremar las precauciones necesarias hasta la aparición de la vacuna.

En el lado positivo, nuestras **fortalezas** nos permitirán poner en valor algunos atributos que son determinantes para agilizar la recuperación de la actividad turística:

- Archipiélago aislado con mayor capacidad de control de epidemias por sus limitadas vías de acceso. (Puertos y aeropuertos).
- Único destino de media distancia con capacidad de apertura segura de cara a la próxima temporada de invierno para el mercado europeo.
- Experiencia profesional y capacidad de respuesta empresarial como uno de los principales destinos turísticos del mundo.
- **Buena imagen en la gestión de los primeros casos detectados en España que debe potenciarse como destino seguro sanitariamente.**

Capacidad de reacción y profesionalidad VS primar las ganancias a corto plazo

El archipiélago canario fue la primera zona de España en registrar un caso de coronavirus a finales del mes de enero en la isla de La Gomera. Desde entonces, las Islas han registrado un índice de contagios muy inferior a la media nacional y, pese al riesgo implícito de ser una zona turística, el aislamiento eficaz de los turistas contagiados y la posterior evacuación de todos los turistas extranjeros ha demostrado la excelente capacidad de respuesta del sector turístico y de las administraciones isleñas.

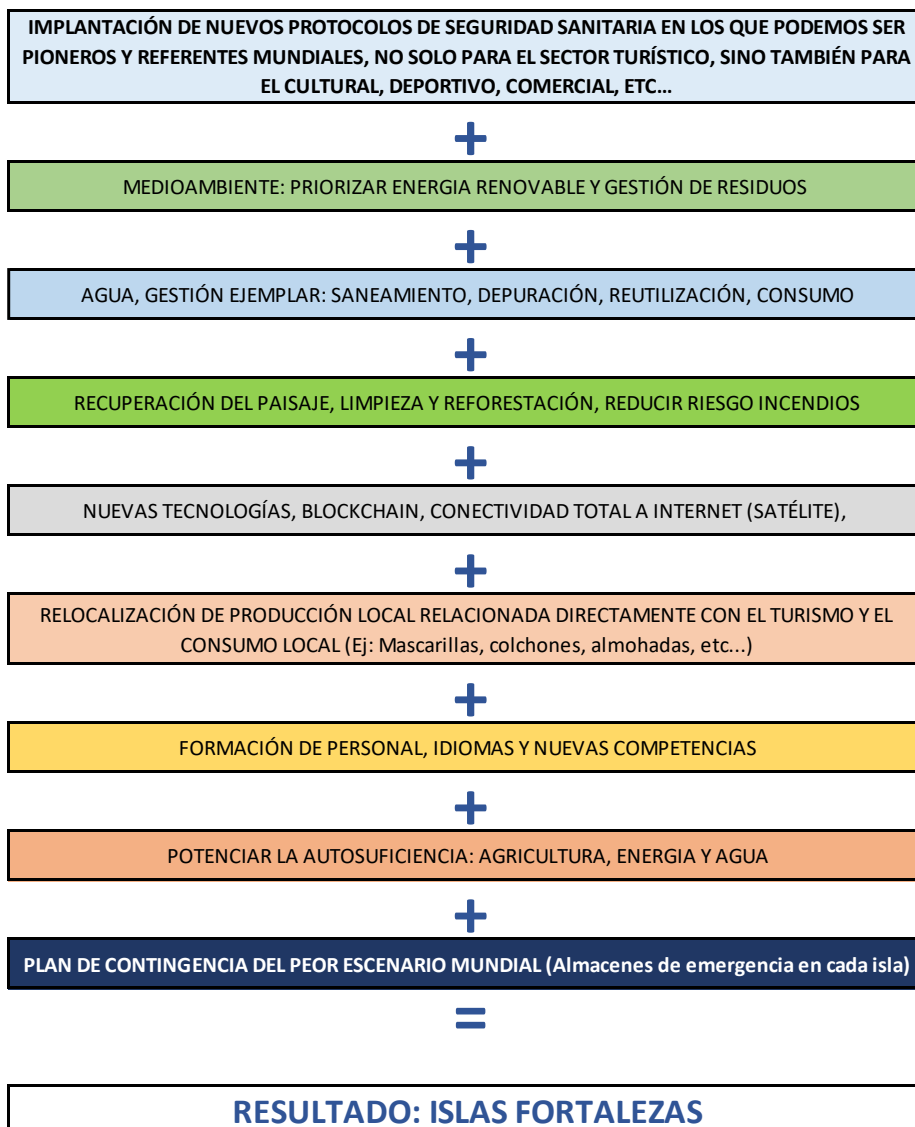
A toro pasado y cuando las cosas han salido bien, los buenos resultados parecen no tener mérito, como si el problema se hubiese resuelto solo. Sin embargo, merece la pena destacar la actuación coordinada entre autoridades y empresarios para el aislamiento de un hotel vacacional entero en el centro de unas principales zonas turísticas canarias. Esta gestión fue decisiva para evitar la transmisión internacional del virus en un ejercicio de responsabilidad social y humanitaria que priorizó la salud de las personas y el control de la epidemia antes que el beneficio a corto plazo de un sector vital para la economía canaria. Este es el modelo a seguir, convirtiéndolo en una seña de identidad y de garantía sanitaria que no podemos perder sino reforzar de cara al futuro.

En el extremo opuesto es inevitable presentar la cruz de la moneda en las mismas fechas: Ischgl, un destino turístico de invierno que, tras haber detectado los primeros casos positivos en una concurrida estación de esquí austriaca, priorizó su negocio para aprovechar la temporada de invierno exportando miles de pacientes contagiados a todos los países de Europa, España incluida. Ésta, que probablemente fue una de las zonas cero de Europa, ha pasado desapercibida como clave en la expansión de la epidemia y sus trágicas consecuencias, pero probablemente ya nunca volverá a ser lo mismo como destino turístico de invierno tras haber perdido la credibilidad entre sus propios clientes. En la actualidad se enfrenta a la mayor demanda colectiva europea por el coronavirus con más de 4.000 denunciados afectados: https://www.elconfidencial.com/mundo/europa/2020-04-08/coronavirus-demanda-espanol-alpes_2538676/

Prensa internacional: <https://www.ft.com/content/e5130f06-6910-11ea-800d-da70cff6e4d3>

Dicen que detrás de cada crisis hay una oportunidad y ahora es el momento de intentar aportar algo de optimismo a este análisis tratando de aprovechar algunas **oportunidades** a nuestro alcance. Nuestras posibilidades de resurgir de esta crisis pasan por resolver las dos incertidumbres antes mencionadas con celeridad y sentando las bases para una reactivación estable y segura. Siendo evidente la necesidad de adaptarnos a un nuevo escenario mundial que precisa cambios en el destino, aprovechemos estos cambios para introducir mejoras en la gestión, en el medioambiente, en la sostenibilidad y en reducir la dependencia del exterior impulsando la producción local de algunos productos que serán esenciales en los años venideros. También es momento para introducir la tecnología y la innovación aumentando el valor de los servicios prestados y la imagen de Canarias. En definitiva, la mayor (y única) oportunidad que nos ofrece este parón de actividad es el tiempo para poder reinventarnos y ser mejores en el futuro.

El desarrollo de las siguientes líneas de actuación dará como resultado un archipiélago mejor, más competitivo turísticamente y con mejores condiciones de vida para sus habitantes.



Fortaleza sanitaria como primer paso

Cada uno de los apartados para hacer de Canarias una “fortaleza turística y social” puede desarrollarse por separado, pero forman parte de una estrategia conjunta que nos haga sentirnos más seguros a nosotros y a nuestros visitantes. En el proyecto actual nos centraremos en el primer punto dada su urgencia, pero es indispensable el desarrollo de todos los demás para un óptimo resultado a medio y largo plazo.

OBJETIVO 1

Convertir Canarias en un laboratorio de rediseño de procesos de toda la cadena de valor de la actividad turística creando y verificando protocolos para cada servicio minimizando cualquier riesgo con el fin de transmitir “seguridad sanitaria” como atributo de imagen principal de las Islas Canarias.

Esta propuesta debe ser liderada por el la Consejería de Turismo del Gobierno de Canarias con la implicación del sector empresarial y la participación de profesionales de cada uno de los servicios prestados a los turistas desde su llegada al aeropuerto, recogida, transporte hasta el hotel (taxis y guaguas), recepción e identificación en el hotel, estado de las habitaciones y procesos de limpieza de las mismas, control de alimentación y bebidas, medidas de distanciamiento social (aforos en restaurantes, bares, etc..), uso de hamacas, excursiones, ocio nocturno, alquiler de coches, y un largo etcétera de puntos de contacto que hay que revisar para implantar nuevas formas de hacer las cosas transmitiendo higiene, seguridad y calidad.

Se recomienda colaborar en este proyecto con organismos internacionales como la OMS y la OMT para que den soporte y validación a los protocolos desarrollados con el fin de que posteriormente sirvan de manual de uso en todos los destinos turísticos del mundo.

- La OMS ya ha publicado una guía de protocolos para los hoteles <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331638/WHO-2019-nCoV-Hotels-2020.1-eng.pdf> , sin embargo, son muchos más los aspectos a tener en cuenta en una zona turística aparte de los establecimientos alojativos. (Ya se está trabajando en identificar cada uno de los aspectos a tener en cuenta y la persona de contacto con la que montar cada sub-equipo de trabajo.)
- La OMT también ha presentado una guía orientativa referida de manera específica al COVID-19. <https://www.unwto.org/es/turismo-covid-19>, así como un informe de impacto con previsiones para el sector turístico a nivel mundial que advierten de una caída de un 20-30% de los ingresos en 2020 (que será muy superior en Canarias) en comparación con la caída de 2008-2009 que fue del 4%. https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-04/14314_Coronavirus_PPT%20DH_Sp.pdf

La colaboración del archipiélago canario como destino de **primera implantación práctica y formal** de estos protocolos y el desarrollo de otros nuevos para cada actividad puede ser la mayor aportación que podemos hacer los canarios a la recuperación del turismo a nivel mundial y paralelamente mejorar nuestra imagen y la reputación de la marca Canarias como líder en el escenario Post-Covid internacionalmente.

Planteamiento: desarrollo de un Laboratorio de Protocolos Turísticos.

- Creación y coordinación de un equipo de trabajo multidisciplinar con perfil técnico que se encargará del análisis y redacción de los protocolos de actuación de todo el sector turístico. De manera orientativa, deberán formar parte de este equipo: técnicos del Gobierno de Canarias y Patronatos de turismo, AENA, federaciones de hoteleros, transportistas, espacios culturales, instalaciones deportivas, profesionales, etc... junto con expertos sanitarios y de procesos (epidemiólogos e ingenieros).
- Implicación social: este proyecto tiene que ser transversal ya que afecta a toda la ciudadanía de manera directa o indirecta. Para conseguir que estos cambios penetren más rápidamente en la sociedad canaria, ésta debe ser partícipe de su desarrollo mediante aportaciones e ideas que puedan ser revisadas por el equipo coordinador para validarlas.
 - Es indispensable una acción de comunicación continuada informando de la evolución del proyecto, invitando a participar y destacando las aportaciones más acertadas con un sistema de incentivos y/o reconocimientos públicos.
 - Campañas sociales involucradoras: #SÚMATE, #ElTurismoSuma #EstoLoLevantamosEntreTodos.
 - Universidades: el talento y la capacidad de innovación de las universidades canarias debe sumarse a la iniciativa con una estrategia académica que impulse soluciones prácticas aplicables a la transformación del destino en todos los ámbitos y en todas las facultades. (Ej: concurso universitario con becas de estudio y participación en la ejecución de las propuestas ganadoras).
 - Muchos profesionales del sector que quedarán sin empleo durante los próximos meses, sin embargo, estar parado no es igual a estar sin hacer nada. Algunas personas afectadas por ERTES y ERES pueden colaborar y participar en esta iniciativa aportando su experiencia y visión. Si todos necesitamos recuperar la esperanza, los profesionales del propio sector deben sentirla como propia ya que nuestra esperanza son ellos para poder cambiar el destino en el menor tiempo posible.

- Soporte jurídico: es necesario incorporar un servicio de asesoramiento legal para los equipos de trabajo y valorar los aspectos a trasladar a la normativa autonómica algunos de los elementos definidos en el análisis de procesos con el fin de asegurar su cumplimiento mediante una obligación legal que refleje sanciones en caso de infracciones que comprometan la seguridad de las Islas.
- Cálculo de costes: una vez desarrollado el nuevo modelo de gestión turística es necesario cuantificar la financiación necesaria para su puesta en marcha y obtener los fondos necesarios para la implantación de los protocolos. Paralelamente, será necesario el establecimiento de medidas económicas extraordinarias para la supervivencia del sector (idealmente con apoyo europeo), ya que se prevé un incremento de los concursos y quiebras de muchas empresas del sector de todos los tamaños. Por este motivo los paquetes de medidas se deben dividir en varios segmentos:
 - Supervivencia de empresas estratégicas (Líneas aéreas, cadenas hoteleras, establecimientos alojativos en general, transportistas, etc..) con **medidas fiscales, laborales y financieras específicas** y adaptadas a la previsión de la duración del cierre y hasta la recuperación de al menos un 50-60% de las ocupaciones de manera estable.
 - Implantación de protocolos de seguridad sanitaria en todos los ámbitos de la cadena de valor. El cálculo de esta inversión se cuantificará en el análisis de procesos para cada colectivo una vez definidas las actuaciones a llevar a cabo con el coste aparejado.
 - Medidas sociales: será preciso un plan de acción específico para la población afectada por el cierre del sector. Además de incorporar medidas económicas hay que generar esperanza y buscar la complicidad de los afectados mediante la aportación de su experiencia como granito de arena para salir adelante como se explicó anteriormente. También es un periodo óptimo para la mejora de la cualificación de muchos profesionales a través de programas de formación específicos: idiomas, servicios de calidad y seguridad sanitaria, nuevas tecnologías... Idealmente, la necesidad de asegurar las rentas domésticas puede ir de la mano de un plan de acción que condicione ciertas ayudas a la colaboración en distintas actuaciones prioritarias (Ej: reforestación) y a la mejora de la cualificación profesional.

Reflexión sobre el coste de la inversión necesaria para salir de esta crisis

Si se frena el turismo, automáticamente se ve afectada toda la economía regional, se reducen los puestos de trabajo (40% del empleo), las inversiones, el consumo y los ingresos públicos de la Comunidad Autónoma en más de 200 millones de euros al mes, **dejando de percibir casi 7 millones de euros al día en la situación actual.**

Evolución temporal prevista

Primer requisito:

No forzar una apertura de la actividad turística sin garantías sanitarias

Abril: cuarentena nacional oficial.

Mayo: continuación de la cuarentena a nivel nacional. En el supuesto de control total de la epidemia en cada isla, podrían levantarse algunas restricciones antes que en el resto del país.

Junio: es probable que en junio Canarias se encuentre en disposición de retomar parte de su actividad en cada ámbito insular aisladamente e iniciar el movimiento interregional gradualmente, pero la vigilancia sobre las fronteras debe ser estricta y rigurosa ya que no podemos arriesgarnos a otro rebrote y empezar de cero una nueva cuarentena que nos terminaría de hundir económicamente y a largo plazo.

Julio, agosto y septiembre: sería posible el desarrollo de una actividad turística limitada, empezando por los desplazamientos interinsulares, **turismo regional**, y en el mejor escenario, la posible llegada de turismo exterior (nacional y extranjero) en caso de control de la epidemia contando con medios para el testeo y trazabilidad de los viajeros. No podemos admitir presiones externas sin garantías de seguridad. Esta actividad por volumen no permitiría una apertura del total de establecimientos, sino solo de parte de ellos, y varios empresarios han manifestado su intención de permanecer cerrados hasta octubre dedicando los próximos meses a reformas, obras y mantenimiento de sus instalaciones.

Los establecimientos que decidan abrir deben estar preparados para ofertar garantías sanitarias y cada isla debe tener diseñado un plan de actuación en el caso de detección de contagios (lazaretos, clínicas especializadas, protocolos de actuación en intervención inmediata).

- Se duda de la posibilidad de apertura total de fronteras teniendo en cuenta que algunos mercados emisores se encuentran la fase de crecimiento sin haber llegado al pico de contagios. Es probable que en estas zonas lo peor aún esté por llegar, tanto a nivel sanitario como económico (UK).
- La única posibilidad de apertura a extranjeros sería mediante la existencia de un control sanitario mediante un test eficaz, barato y rápido para validar la capacidad de movilidad de cada persona, que a su vez debería incluir **sistemas tecnológicos para la trazabilidad de cada viajero**. (¿Pulsera?)

- Los test tienen que estar disponibles en cantidades suficientes para cubrir toda la población local en primera instancia y la entrada de todos los visitantes a la isla, siendo en algún caso necesaria una segunda prueba para dar garantías sanitarias a los mercados de origen antes de su vuelta.

Canarias tiene que ser exigente en el control de estas medidas y nunca anteponer las prisas por la reapertura a la seguridad sanitaria. Sería absolutamente catastrófico ser los responsables del rebrote en Europa y de su dispersión cuando apenas estamos tratando de controlar la primera oleada de la epidemia.

La única competencia directa durante este periodo es el archipiélago balear y las zonas costeras españolas, pero aun así puede ser difícil conseguir una ocupación superior al 30%, lo que frenará la viabilidad de apertura de gran parte de los establecimientos alojativos, especialmente los que requieren un volumen suficiente para mantener su economía de escala.

Paralelamente hay que tener en cuenta la disponibilidad económica de la demanda, ya que la crisis económica que se avecina reducirá la capacidad de consumo probablemente en un grado muy superior al de 2008. El único segmento con estabilidad económica casi asegurada es el de los empleados públicos (funcionarios), y se puede dedicar una especial atención y agradecimiento a colectivos como los sanitarios y el personal de las fuerzas de seguridad del estado. Desde una perspectiva de marketing, el público objetivo de este verano se centraría en todos los profesionales que han permanecido activos durante la cuarentena del sector público y privado.

Adicionalmente, las medidas de control requieren unos protocolos de distanciamiento social y de higiene cuya implementación tendrá serias repercusiones en sectores paralelos como la aviación cuya viabilidad financiera ya está muy limitada en el tiempo. Hay grandes empresas y líneas aéreas cuya capacidad de resistencia llega hasta junio-julio, dejando un escenario adicional de incertidumbre sobre la recuperación de la conectividad aérea. Tras un sondeo, la actividad paralizada durante más de dos meses (hasta junio) implica la quiebra de varias líneas aéreas europeas. Será necesaria una estrategia de nacionalización/rescate europeo para las empresas clave de ciertos sectores como la aviación. Sin este respaldo podemos encontrarnos absolutamente aislados o dependiendo de unos pocos operadores en forma de oligopolio. Esta situación acompañará todo el proceso de recuperación de la actividad turística europea, por lo que son parte indiscutible de los requisitos para salvaguardar este sector.

Octubre: para esta fecha el control europeo de la epidemia ya debe estar consolidado y es probable que para entonces existan fármacos que aceleren los procesos de curación y una mejora importante en la accesibilidad a test de verificación de contagio y/o anticuerpos. Si bien algunas teorías alertan de un posible rebrote en otoño por la bajada de temperaturas, no está claro el comportamiento del virus dada su corta presencia desde noviembre-diciembre 2019 hasta la fecha. En cualquier caso, a partir de octubre sería posible entrar en una etapa cierta "normalidad" y podríamos estar listos para el arranque de la temporada de invierno de forma gradual (por mercados).

Noviembre: esta sería la fecha ideal para el relanzamiento operativo de la marca CANARIAS con los nuevos parámetros de imagen como ISLAS FORTALEZA.

- El momento es el adecuado por coincidir con el arranque de la temporada alta de invierno. (La promoción debe empezar meses antes, en verano 2020).
- No hay otros competidores en destinos de media distancia con esta capacidad de adecuación al nuevo escenario en tan corto espacio de tiempo.
- Para esta fecha se puede haber estabilizado la epidemia y la posibilidad de retomar operaciones puede ser más viable.
- Es el límite temporal de resistencia financiera de gran parte de las empresas turísticas.

Volver a empezar, pero también en los países de origen

Es indispensable trabajar con los mercados emisores para coordinar la implantación de nuevas medidas de control en los aeropuertos de origen y de destino, introducir el uso de nuevas tecnologías de trazabilidad de viajeros (como la tecnología blockchain) y el desarrollo conjunto de medidas de actuación y protocolos de seguridad comunes.

La vuelta a la actividad requiere una preparación del destino que debe realizarse contando con los TT.OO. y con las líneas aéreas que forman parte de la cadena de valor y cuyo papel clave está en el origen, especialmente en la venta del destino y en la captación de clientes, pero también en la logística de chárter aéreo, en los controles de calidad y en las garantías de servicio con repatriación incluida en muchos casos.

En el caso de los turoperadores, su papel en esta cadena puede revalorizarse si se convierten en “validadores” en un doble sentido, respecto al origen y al destino:

- El de la verificación sanitaria de los turistas antes de su salida de los mercados emisores con los procedimientos que se establezcan (test, carné sanitario, app de seguimiento, pulseras <https://www.bbc.com/news/technology-52409893>).
- El de avalar las garantías de seguridad sanitaria del destino para sus clientes, como vienen haciendo algunos turoperadores desde hace tiempo, pero ahora con protocolos más estrictos y necesarios consensuados con los destinos.

Por estos motivos es necesario incluir la perspectiva de los turoperadores en el desarrollo de los protocolos, ya que en muchas ocasiones sus exigencias de calidad de servicio pueden ser contraproducentes con las medidas que se planteen, o simplemente distintas, y en algún caso adicionales. Hay que consensuar estas medidas de antemano para que el sector no se vea sobrecargado de requisitos dispares.

También es necesario planificar la estrategia con algunas líneas aéreas para conocer cuáles van a ser sus protocolos de actuación, restricción de capacidades para aumentar el distanciamiento, uso de mascarillas en los vuelos, y la disponibilidad de fechas, capacidades y frecuencias para retomar la conectividad aérea.

La primera meta: bienvenidos de nuevo

El hito que puede marcar el principio del fin de la crisis es la llegada de los primeros aviones turísticos a Canarias con clientes extranjeros.

Se propone utilizar los primeros vuelos a las islas como herramienta promocional trayendo visitantes profesionales (prensa, agentes de viaje, personalidades, expertos de la OMS, etc...) y someter las islas a su escrutinio con ánimo de presentar mundialmente los avances conseguidos, difundir nuestra imagen de destino seguro y poder retomar la actividad turística antes de la aparición de la vacuna eliminando el peor escenario de 18 meses sin turismo exterior a expensas de la aparición de la vacuna. Cada mes que consigamos acortar este “peor escenario” estaremos más cerca de retomar la actividad y recuperar los volúmenes de ocupación, generación de empleo e ingresos públicos y privados.

OBJETIVO 2

Reapertura mediática con los primeros vuelos de verificación pública de los avances en el destino. (OMT)

Y

OBJETIVO 3:

Adelantar la apertura del destino antes del peor escenario de 18-20 meses. Cada mes de antelación que consigamos será fundamental para la subsistencia del sector y de toda la economía canaria.

La vacuna como meta final ideal

Las previsiones de reapertura del destino turístico están supeditadas al control de la pandemia no solo nacional sino **internacionalmente**. Dicho control depende del descenso de número de casos, de la disponibilidad de test económicos, fiables y en cantidad suficiente, de sistemas de trazabilidad de personas y, en el mejor de los casos, del desarrollo e implantación de una vacuna como única solución definitiva.

La vacuna es sin duda el hito clave. En un escenario optimista podría estar desarrollada a finales de 2020 principios de 2021, pendiente de la fase de validación en humanos y control de efectos secundarios. A esto hay que añadir a continuación la capacidad de producción de la misma en un volumen de tal magnitud que serían necesarias varias fábricas en todos los continentes para una distribución rápida y eficaz a toda la población mundial (de forma gratuita idealmente). Suponiendo que no haya mutaciones del virus, **este escenario ideal podría plantearse para dentro de 18-20 meses**.

Por otro lado, existe también un escenario menos optimista que implica el retraso en la consecución de la vacuna durante un periodo de tiempo más largo. No olvidemos que

en casos como el de VIH llevamos casi 40 años buscando una vacuna sin resultados, por no hablar de la malaria y sus millones de víctimas anuales (200 millones de infectados con más de 430.000 muertes al año de las que el 60% son menores de cinco años). No se puede dar una garantía absoluta de la disponibilidad de la vacuna en estos momentos, por lo que esta incertidumbre marcará la manera de enfocar la solución de la crisis mediante un incremento exponencial de las medidas de higiene y sanitarias para evitar rebrotes hasta la aparición de la vacuna o la inmunización gradual por contagio de toda la población (y sus consecuencias en el ámbito sanitario).

En cualquiera de estos casos, es inviable la subsistencia económica del archipiélago durante 18 meses sin actividad turística suficiente (¿cuánto es suficiente? – mínimos de ocupación necesarios, ¿50-70%?). Cualquier esfuerzo que se haga por acortar este plazo redundará en una mayor posibilidad de recuperación, pero es imprescindible hacerlo con garantías para que sea una recuperación estable y duradera que sirva para reactivar la economía y ganar el respeto y la confianza de todos nuestros turistas y evitar cualquier riesgo para nuestra población.

INCERTIDUMBRES SOBRE LA PANDEMIA:

- Generación de anticuerpos insuficientes y posibles recaídas en pacientes curados.
- Nuevo brote en otoño (¿?).
- Duración de la inmunidad tras la enfermedad incierta.

Hay que asumir que las soluciones a esta pandemia vendrán de la mano de la ciencia y que la necesidad de recuperar la actividad económica no está reñida con los avances científicos, sino que debe estar supeditada a los mismos.

Por este motivo es imprescindible contar con el apoyo del sector sanitario al que se solicita su colaboración activa en los siguientes ámbitos:

- Constituir el equipo de epidemiólogos que dé soporte a los equipos de trabajo de los protocolos con las funciones de asesoramiento, supervisión y validación.
- Conformar un frente común sanitario, público y privado, entendiendo que su capacidad en la prevención y gestión de incidencias es la clave para que toda la cadena de valor sea sólida sanitariamente, incluyendo los planes de actuación en caso de brotes para prevenir nuevas situaciones de confinamiento y parálisis económica, así como el daño en imagen que esto supondría para las islas.

Escenarios de impacto económico:

Se han calculado varios escenarios en función de la duración de la crisis y de las posibilidades de apertura gradual a la recepción de turistas.

El peor escenario sería estar paralizados hasta la disponibilidad efectiva de la vacuna suponiendo una duración de 18-20 meses. Si se considera un cierre del sector total durante 18 meses, se perdería el 100% del PIB turístico, el 100% de los empleos en el sector y el 100% de la recaudación del sector.

Mientras tanto es posible una cierta actividad turística regional, insuficiente para la reactivación económica del archipiélago, pero necesaria para poder implementar los cambios necesarios y verificar su eficacia.

Datos de partida:

PIB:

millones de EUR	2019	2018
PIB España pm (INE)	1.245.331	1.202.193
Turismo s/ PIB (%)*	12,3%	12,3%
PIB Canarias pm (ISTAC)	46.416	45.720
Turismo s/ PIB (%)**	35,0%	35%

* Dato de 2018 (INE)

** Dato de 2018 (Impactur Canarias 2018)

Turismo sobre el PIB:

- España: 147.946 millones de EUR en 2018 (12,3% del PIB)¹
- Canarias: 16.099 millones de EUR en 2018 (35% del PIB)²
 - o 23.2% aportación DIRECTA: 10.683 millones de EUR
 - o 11.8% aportación INDIRECTA: 5.416 millones de EUR

EMPLEO:

nº de empleos (INE)	2019	2018
España	19.966.900	19.564.600
Turismo (%)*	12,7%	12,7%
Canarias	940.280	913.360
Turismo (%)**	40,4%	40%

Empleos en sector Turismo:

- España: 2.620.000 empleos (12,7% de los empleos totales)
- Canarias: **343.899 empleos (40,4% de los empleos totales)**
 - o 29,1% empleos DIRECTOS: 248.003
 - o 11,3% empleos INDIRECTOS: 95.886

¹ Fuente: INE. Cuenta Satélite del Turismo 2018.

² Fuente: IMPACTUR Canarias 2018.

INGRESOS PARA LA COMUNIDAD AUTONOMA CANARIA VIA IMPUESTOS (2018)

- Ingresos impuestos anuales turismo: 2.475 millones de EUR
- Ingreso medio impuestos por mes: 206,25 millones de EUR/mes
- Ingreso medio impuestos por día: 6,87 millones de EUR/día

Estructura de mercados 2018:

<i>Peso en gasto turístico (2019)</i>	
Extranjero	74,7%
España	8,5%
Local	16,9%

Distribución temporal del PIB turístico - estacionalidad:

<i>Proxy de PIB turismo por trimestre por origen de turismo</i>	Q4	Q3	Q2	Q1	TOTAL
Extranjero	3.402	2.948	2.586	3.192	12.128
España	258	576	327	213	1.373
Local	686	686	686	686	2.744
TOTAL	4.345	4.209	3.599	4.092	16.246

<i>Gasto por trimestre del año</i>	Q4	Q3	Q2	Q1
Extranjero	28%	24%	21%	26%
España	19%	42%	24%	16%
Local	25%	25%	25%	25%
TOTAL	27%	26%	22%	25%

CANARIAS, ESCENARIOS Y RESULTADOS

- Son datos calculados a partir de la proporción de gasto turístico que representa cada grupo de turistas por origen (extranjero, nacional y local) y aplicado al PIB turístico.
- Cada categoría turística (por origen) supone el mismo peso en el PIB turístico que su peso en el gasto total en 2019, por trimestre.
- El impacto en el PIB se calcula sobre los datos trimestrales de 2019, sin aplicar crecimientos esperados y en términos nominales.
- La velocidad de recuperación en todas las categorías tiene en cuenta potenciales restricciones: aumento del precio de los paquetes turísticos, menor capacidad en aerolíneas, etc...
- Se plantean dos escenarios, que varían en el plazo de recuperación del turismo extranjero hasta el tope de 18 meses contando como hito final la disponibilidad real de la vacuna en esa fecha (octubre 2021).

Escenarios a 18 meses en impacto sobre PIB:

La prioridad estratégica es recuperar el turismo extranjero que representa casi un 75% del gasto turístico anual en las islas. La diferencia entre empezar a recuperar el turismo extranjero en t+6, o en t+12, o en t+18, con las limitaciones anteriores consideradas en los cálculos, podría fluctuar entre 12.000 y los 7.000 millones de euros de PIB acumulado, como se ve a continuación en los dos escenarios a 18 meses, lo que supone que cualquier acción dinamizadora o aceleradora suponga un reto para minimizar la pérdida de 5.000 millones de euros en las islas.

Escenario A: Optimista

Parte de una previsión de recuperación paulatina del turismo desde el mes de julio a nivel regional y nacional contando con las limitaciones de movilidad sanitaria, conectividad, capacidad aérea y demanda contraída.

Este escenario incorpora la apertura al turismo extranjero desde octubre-noviembre con un crecimiento gradual en el que se supone un suavizamiento de las restricciones de viaje que vaya aumentando hasta el mes 18 (octubre 2021) alcanzando los volúmenes de 2019. Este escenario es muy optimista porque da por sentada la poca capacidad de nuestros competidores para mantener su actividad en temporada de invierno, y es esa ventaja la que nos permitiría recuperarnos más rápidamente.

Aun en este mejor escenario, la pérdida acumulada del PIB en 18 meses sería de 11.853 millones de euros.

ESCENARIO A

Mes desde 31/03/2020	t+3	t+6	t+9	t+12	t+15	t+18
Inicio de periodo	01/07/2020	01/10/2020	01/01/2021	01/04/2021	01/07/2021	01/10/2021
Impacto en trimestre Q	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Extranjero	0%	10%	30%	50%	75%	100%
Nacional	25%	35%	50%	75%	100%	100%
Local	50%	50%	50%	75%	100%	100%

PIB turismo	12.538
Diferencia	-11.853

PROXY DE PIB

Mes desde 31/03/2020	t+3	t+6	t+9	t+12	t+15	t+18	TOTAL
Inicio de periodo	01/07/2020	01/10/2020	01/01/2021	01/04/2021	01/07/2021	01/10/2021	
Impacto en trimestre Q	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	
Extranjero	0	340	958	1.293	2.211	3.402	8.204
Nacional	144	90	107	245	576	258	1.419
Local	343	343	343	515	686	686	2.916
TOTAL	487	773	1.407	2.053	3.472	4.345	12.538

Escenario B: Moderado

Partiendo de una situación similar, pero más lenta en el tiempo, esta previsión destaca porque a pesar de intentar reabrir al turismo extranjero desde principios de 2021 no se alcanza la misma actividad en 18 meses quedándose en un 50% el mercado nacional y extranjero asumiendo que no se ha disipado la alerta sanitaria o se producen rebrotes en algunos mercados emisores con los que no podríamos contar. En este caso la principal preocupación estaría en la evolución del mercado británico teniendo en cuenta su peso en las islas y su actual manejo de la crisis sanitaria (que probablemente reconducirán en las próximas semanas).

En este escenario, la pérdida acumulada del PIB en 18 meses sería de 17.353 millones de euros.

ESCENARIO B

Mes desde 31/03/2020	t+3	t+6	t+9	t+12	t+15	t+18
Inicio de periodo	01/07/2020	01/10/2020	01/01/2021	01/04/2021	01/07/2021	01/10/2021
Impacto en trimestre Q	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Extranjero	0%	0%	10%	25%	35%	50%
Nacional	10%	20%	30%	30%	40%	50%
Local	20%	50%	50%	75%	100%	100%

PIB turismo	7.038
Diferencia	-17.353

PROXY DE PIB

Mes desde 31/03/2020	t+3	t+6	t+9	t+12	t+15	t+18	TOTAL
Inicio de periodo	01/07/2020	01/10/2020	01/01/2021	01/04/2021	01/07/2021	01/10/2021	
Impacto en trimestre Q	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	
Extranjero	0	0	319	647	1.032	1.701	3.699
Nacional	58	52	64	98	230	129	630
Local	137	343	343	515	686	686	2.710
TOTAL	195	395	726	1.259	1.948	2.516	7.038

Hay un tercer escenario que es implantable ya que supone el “cero” de actividad hasta la aparición de la vacuna que supondría este coste:

- Impacto en **PIB**: -24.369 millones de EUR.
- Impacto en **empleo**: -343.889 empleos.
- Impacto en **recaudación**: -3.713 millones de EUR.

NOTA: Las previsiones de escenarios no son estáticas y actualmente se están analizando por mercados dada la heterogeneidad de la situación de la pandemia en cada país.

Conclusiones:

Si desciende el turismo, automáticamente se ve afectada toda la economía regional, se reducen los puestos de trabajo, las inversiones, el consumo y los ingresos públicos de la Comunidad Autónoma.

NO EXISTE otra fuente productiva semejante que asegure el sostenimiento de nuestras condiciones actuales de vida a corto y medio plazo.

La recuperación urgente del sector turístico es una necesidad vital para las Islas Canarias.

Si el turismo tiene un peso superior al 35% del PIB y genera más del 40% del empleo en Canarias y aporta a las arcas públicas unos 200 millones de euros mensuales, cada mes que estamos cerrados no solo se deja de ingresar, hay que mantener al 50% de la población de las islas y es algo inviable que nos conduciría a la bancarrota regional perdiendo cientos de empresas y reduciendo nuestra capacidad de recuperación, esto sin contar una posible desestabilización social (robos, violencia, suicidios,...) que provocarían una situación dramática que hay que evitar a toda costa.

Será necesario invertir en este plan de acción de manera prioritaria en las islas, por encima de cualquier otra actividad económica. Es posible que la ejecución del plan cueste más de 100 millones de euros, aún es difícil cuantificarlo al detalle, pero aun así sería la mitad de lo que se perderá por cada mes que no podamos retomar la actividad.

No hacen falta inversiones publicitarias en los mercados emisores en esta primera fase. Lo que hará falta es reforzar la comunicación formal, trasladar lo que estamos haciendo a nuestros conciudadanos y a los países de origen con el fin de liderar el cambio del sector turístico a nivel mundial. Ya llegará el momento de decir lo bonitas y especiales que son las islas, pero antes tienen que ser SEGURAS.

Por último, de nada sirve reactivar la actividad turística en un entorno de caos mundial. No perdamos la perspectiva de que somos islas "aisladas" pero muy dependientes del mundo exterior. Es necesario tener previsto un **PLAN B** para el archipiélago en caso de retraso en las posibilidades de reapertura turística por causas exógenas. El impacto en la economía, en las personas y en las cadenas de suministro y abastecimiento deben ser tenidas en consideración adelantarnos a los peores escenarios posibles.

Repito: Canarias no puede abstraerse de esta realidad que sobrecoge al resto del mundo porque le va a impactar directa o indirectamente en el corto plazo. Confiar una pronta salida de la crisis de Canarias en base a sus buenos datos epidemiológicos internos significaría obviar nuestra dependencia del exterior y no dimensionar correctamente la gravedad del problema, su intensidad y su duración.

Recomendación de otras acciones a poner en marcha cuanto antes:

- Análisis de impacto de costes detallado por sector. (Coste en turismo “cero”)
- Contactos con emisores para conocer situación y previsiones de LL.AA. y TT.OO.
- Aprovechar la situación de cuarentena para tomar imágenes de parajes turísticos con drones de alta calidad.
- Iniciar la fabricación local de mascarillas (Empresas de tapicería locales en colaboración con Moda Cálida....) Pueden ser necesarias más 10 millones de mascarillas que a su vez podemos convertir en objeto de merchandising durante los primeros 18 meses.
- Conseguir un productor de test fiables para mantener un suministro permanente en las islas tanto para turistas como para visitantes, y disponible en los establecimientos alojativos.
- Identificación y puesta en marcha de los demás equipos de trabajo de “Islas Fortaleza”.
- Desarrollo de web o aplicación para recoger las iniciativas sociales.
- Sistema de análisis de expectativas de turistas repetidores: plantilla de encuesta, coordinación Patronatos/empresas.
- Sistemas de tracking, pulseras, apps.
- Seguimiento de la evolución de la pandemia a nivel internacional.
- Identificación de mejores prácticas internacionales en el sector turístico.
- Alianzas con otros destinos turísticos.

LABORATORIO DE PROTOCOLOS TURÍSTICOS

(designed in the Canary Islands)

Mientras los inteligentes buscan soluciones, los estúpidos buscan culpables.

La mayor incógnita a corto plazo es la de cuándo podremos volver a la “normalidad” y a la reactivación del sector turístico como motor de toda la economía del archipiélago. La principal razón de esta incógnita es que los movimientos de turistas precisan del restablecimiento de la conectividad aérea, de la disponibilidad de los países emisores para retomar su actividad y superar la pandemia en su propio territorio y, de esta manera, reactivar una de las principales industrias europeas que a su vez dinamiza la economía de todos los países de la UE y del resto de los destinos turísticos del mundo.

Paralelamente, **los destinos turísticos deben responder ofreciendo una garantía de seguridad sanitaria en toda la cadena de valor de los servicios turísticos.** De esta manera podremos “mutualizar los riesgos” mediante un adecuado control previo en origen y un seguimiento en destino. (Importante: test + sistemas de trazabilidad)

Por este motivo, y ante la avalancha de protocolos que se están diseñando por diferentes instituciones y colectivos (aprovechando activamente la cuarentena para reflexionar), consideramos que **todos estos protocolos precisarán a continuación de una validación operativa** para su implantación. La situación de Canarias con respecto al control de epidemia localmente y su baja incidencia, su peso turístico nacional y la posibilidad de reabrir parcialmente las zonas turísticas con mercado regional de manera inicial, puede ofrecernos una gran oportunidad de liderazgo en la salida de esta crisis: el análisis y verificación práctica de los protocolos (y creación de los que sean precisos) desde el punto de vista operativo y epidemiológico. La forma de liderar esta iniciativa es mediante la coordinación de un laboratorio de protocolos turísticos.

LABORATORIO DE PROTOCOLOS TURÍSTICOS

La seguridad sanitaria se ha convertido en un atributo de imagen indispensable para cualquier destino turístico del mundo. Canarias debe liderar un laboratorio de rediseño de procesos de toda la cadena de valor de la actividad turística creando y verificando los protocolos para cada servicio, minimizando cualquier riesgo con el fin de transmitir “seguridad sanitaria” para turistas y residentes, y así poder planificar una pronta reapertura del destino con garantías.

Metodología de trabajo:

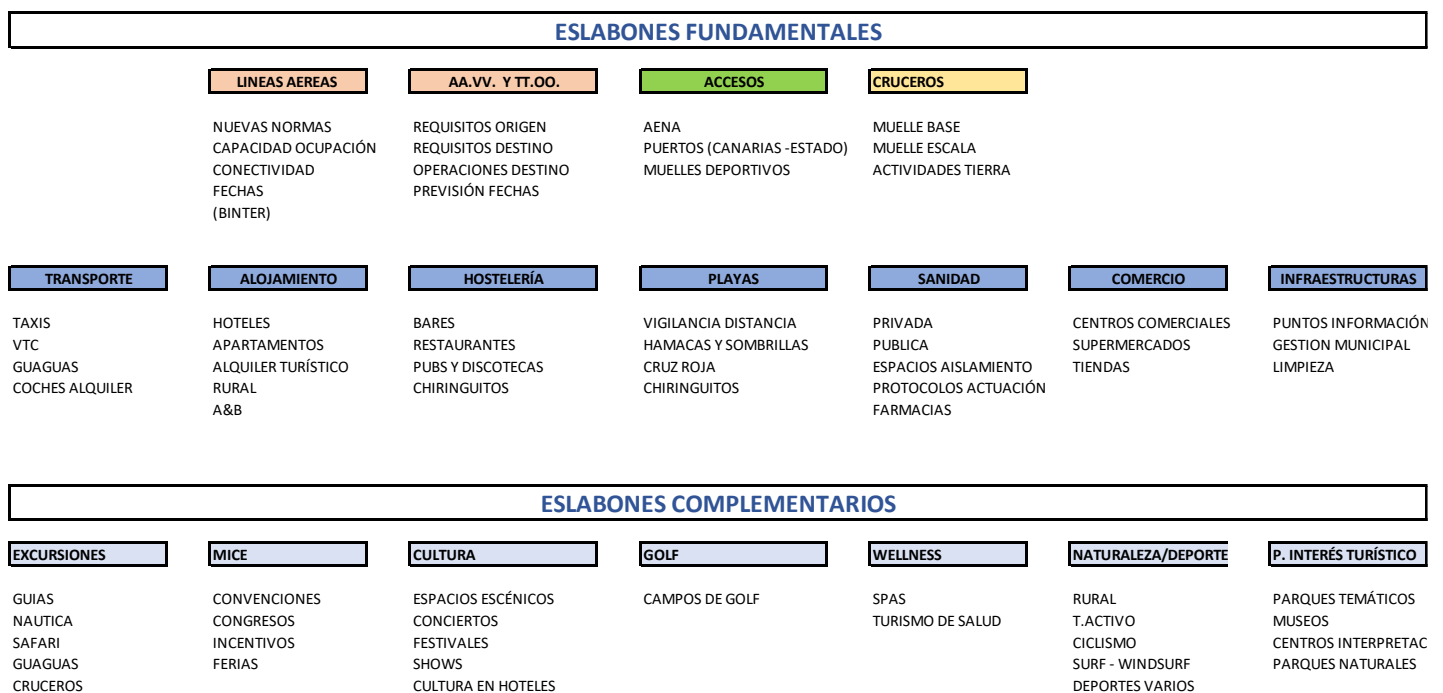
Dada la dimensión del proyecto, se propone crear un equipo de trabajo multidisciplinar que abarque todos los procesos de la cadena de servicios turísticos. **“Una cadena es tan fuerte como su eslabón más débil”**, y por este motivo tendremos en cuenta todos los eslabones de la cadena de valor turístico para que ésta sea lo más fuerte y segura posible.

Cada eslabón de la cadena abarca un ámbito de actividad concreta con sus distintas ramificaciones por tipo de servicio y tarea. Los eslabones elementales son los que conforman el núcleo de la actividad y sin los cuales no es factible la operativa turística básica (11). Los eslabones complementarios son los que aportan un valor añadido a la estancia vacacional sin ser determinantes para impedir el reinicio de la actividad (7). En total hay 18 eslabones/equipos de trabajo sectoriales: aeropuertos, transporte, alojamiento, alimentación y bebidas, playas, excursiones, golf, servicios sanitarios, etc...

IMPORTANTE:

Todos estos procesos deberán ser **validados por un equipo profesional de epidemiólogos** para avalar su eficacia, sugerir medidas adicionales o cambios de procedimiento, aconsejar sobre el uso de los productos adecuados y obtener una visión global del funcionamiento de la cadena de valor para validar su fortaleza conjunta.

CADENA DE VALOR Y ÁMBITOS PARA EL DESARROLLO Y ANÁLISIS DE PROTOCOLOS TURÍSTICOS



SERVICIOS DE ESLABONES FUNDAMENTALES:

- **Accesos: aeropuertos, puertos y muelles deportivos,** control de acceso en llegadas, recogida de equipajes, logística guaguas de turoperadores, taxis y coches de alquiler, parking, filas, servicios sanitarios, test...
- **Líneas aéreas:** equipo de retroalimentación continua sobre las nuevas condiciones de vuelos, capacidad, conectividad, rutas, condiciones de embarque, test en origen y en destino y TRAZABILIDAD como requisito para pronta apertura.
- **AA.VV. Y TT.OO.:** Equipo multimercado para enlazar las necesidades indicadas por los mercados emisores con el sector local y a su vez indicar los requisitos de entrada exigidos por el destino.
- **Transporte:** Taxis, guaguas públicas y privadas, vehículos con conductor y coches de alquiler.
- **Alojamientos:** hoteles y apartamentos reglados – casas vacacionales en segunda fase.
- **Alimentación y bebidas:** revisión de procesos y servicios en hoteles, bares, restaurantes y discotecas. (Analizar protocolos OMY y nuevas propuestas)
- **Playas:** limpieza e higiene, zona de duchas, hamacas y sombrillas, espacio entre usuarios, chiringuitos. Vigilancia (¿drones?, vigilantes playa, socorristas).
- **Clínicas, hospitales y farmacias:** protocolos de detección y atención a turistas.
- **Comercio:** tiendas, supermercados y farmacias. Protocolos generales comunes a residentes.
- **Infraestructuras turísticas:** puntos de información, miradores, centros de interpretación. Logística municipal (Limpieza, basuras, residuos).
- **Cruceros:** logística embarque, desembarque (y excursiones).

SERVICIOS DE ESLABONES COMPLEMENTARIOS:

- **Excursiones:** guías turísticos, actividades inocuas, náuticas, culturales, etc...
- **Espectáculos y eventos culturales:** conciertos, festivales, teatro, museos, shows, circos. Espacios escénicos.
- **Wellness:** spas, tratamientos, etc...
- **Golf:** revisión de procesos y protocolos.
- **Naturaleza y Deporte:** actividades al aire libre (alojamiento no)
- **Puntos de interés turístico:** Parques naturales, parques temáticos: acuáticos, animales, infantiles, atracciones. Museos, centros de interpretación.
- **MICE:** convenciones, congresos, incentivos

PREMISAS ESTRATÉGICAS:

Los equipos de desarrollo de los protocolos analizarán las propuestas de instituciones internacionales y nacionales, crearán los protocolos que falten, y tendrán como criterios comunes, además de los sanitarios, las siguientes premisas estratégicas:

PREMISAS FUNDAMENTALES

Las medidas deben compatibilizar la seguridad sanitaria con la experiencia turística vacacional de forma innovadora. Hay que transmitir garantías de higiene y seguridad sanitaria, **no convertir las vacaciones en una experiencia hospitalaria**.

El cuidado del **medioambiente** es un eje fundamental que está en el ADN del laboratorio de protocolos aprovechando su impulso para mejorar el destino. (Por ejemplo: evitar el uso de productos desechables, no podemos resolver un problema creando otro de gestión de residuos).

Plantear soluciones que sean factibles con **recursos locales**, en la medida de lo posible, generando nueva industria apalancada en la actividad del sector turístico. (Ej: muchos artículos utilizados en los hoteles pueden ser fabricados en Canarias reduciendo la dependencia del exterior y potenciando una industria local alternativa que genere empleo: mascarillas, colchones, etc...)

Este proyecto puede conseguir una importante **visibilidad internacional** de las Islas Canarias, es una oportunidad para **posicionarnos como destino líder** mostrando nuestro patrimonio, la capacidad de **respuesta profesional del sector turístico y la eficiencia y eficacia del sector sanitario** que tras esta crisis estarán más vinculados que nunca y para siempre. Somos conscientes de que estos cambios vienen para permanecer en el tiempo.

Los equipos de trabajo serán liderados por “maestros” que contarán con la colaboración de “profesionales operativos” de cada ámbito para revisar las propuestas que ya se están planteando por algunos colectivos nacionales e internacionales seleccionando los protocolos más adecuados para Canarias con las premisas antes mencionadas. También se encargarán de elaborar nuevos protocolos en algunos eslabones de la cadena y canalizarán la participación ciudadana a la que también está abierta la iniciativa para conseguir una mayor implicación e involucración social en su e implantación.

Estos equipos funcionarán de manera autónoma y se relacionarán entre sí mediante la Dirección del laboratorio, responsable de la coordinación, seguimiento, plazos y

materiales a someter a **validación epidemiológica y jurídica**, así como de realizar una previsión de inversión y coste de la aplicación de los nuevos protocolos.

Para asegurar la implicación, representatividad y transparencia del laboratorio, se prevé un Consejo Supervisor integrado por las federaciones empresariales, sindicatos, patronatos de turismo, y representantes de otras consejerías relacionadas (sanidad) a quien se mantendrá informado de la evolución del proyecto. Este consejo tendrá acceso a la grabación de las sesiones de trabajo y podrá hacer sugerencias y emitir opiniones.

PERFILES DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO:

MAESTROS: Profesionales con reconocida experiencia en las distintas ramas del sector.

- Al menos 10 años de experiencia.
- Capacidad de gestión de equipos.
- Red de contactos amplia.
- Proactivos en la búsqueda de soluciones.

PROFESIONALES OPERATIVOS: Profesionales en relación directa con el servicio a prestar al cliente final.

- Al menos 5 años de experiencia.
- Personas meticulosas y metódicas.
- Respetabilidad y liderazgo en su entorno profesional.
- Proactivos en la búsqueda de soluciones.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA: la ciudadanía podrá participar mediante una plataforma de aportación de ideas, previa identificación, según cada eslabón de la cadena. También está previsto abrir esta participación a los turistas repetidores para conocer sus expectativas con respecto a la Canarias que esperan encontrar tras la crisis, pero con un enfoque doble: de análisis de expectativas y de estrategia de marketing (colaboración con cada Patronato de Turismo).

FUNCIONES DE LOS MAESTROS:

- Seleccionar el equipo operativo a su cargo. (1-2 semanas)
 - Organizar sesiones de trabajo por tareas y coordinar el funcionamiento de los profesionales operativos, sus propuestas, el enfoque y los contenidos a abordar.
 - Analizar las “propuestas base” de su área con su equipo de profesionales operativos => campaña de iniciativas sociales.
- **Recopilación y análisis de los protocolos que se están desarrollando en su ámbito a nivel mundial.** Benchmarking.
- Desarrollo de los protocolos de aplicación de su ámbito de actuación. (1 mes)

- Protocolo por segmento: descripción de la “nueva tarea”, tiempo de implementación y coste.
- Validación con un epidemiólogo.
- Aplicación normativa – ley.
- Implantación (3 meses-6 meses), orientando a las empresas del sector en la aplicación de los manuales y resolviendo dudas.
- Seguimiento y supervisión (1 año), verificando la homogeneidad y las áreas de mejora.

FUNCIONES DE LOS PROFESIONALES OPERATIVOS:

- Liderados por su jefe de equipo maestro y mediante plantillas homogéneas, cada profesional debe desarrollar un manual de las tareas concretas a su cargo con un doble enfoque: la seguridad del propio empleado y la del turista.
- Identificar cuellos de botella, necesidades concretas (mamparas, mascarillas, etc...) y proponer soluciones innovadoras.
- Valorar las propuestas base de las iniciativas sociales.
- Participar en las sesiones de trabajo con su Maestro y el resto de los compañeros aportando puntos de vista, sugerencias y alternativas.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

Teniendo en cuenta que se trata de una situación histórica en la que es necesario contar con el respaldo y la implicación de toda la sociedad canaria, consideramos que su participación es necesaria por cuatro motivos fundamentales:

- Fuente de conocimiento: los miles de personas que trabajan en el sector turístico y que claramente van a ver afectados sus puestos de trabajo y sus tareas cotidianas tienen tras de sí una gran experiencia que puede ser muy útil para aportar ideas innovadoras que son muy necesarias para adaptar al sector a esta nueva realidad.
- Involucración: su participación en el proceso puede generar una mayor implicación en la fase de implementación agilizando los procesos de cambio con mayor eficacia.
- Coherencia: no vale decir que “todo el mundo cuenta” y que “nadie se queda atrás” si ni siquiera se le da la oportunidad a la ciudadanía de participar en el diseño de su futuro de manera constructiva. Será fundamental recuperar la esperanza de que hay una luz al final del túnel y que cada uno de ellos cuenta y suma para salir airoso.
- Reconocimiento público: la participación mediante la aportación de ideas puede servir para hacer un reconocimiento a las aportaciones individuales y a todos los trabajadores del sector implicados en esta tarea. (Dia Mundial del Turismo, septiembre 2021).

Mecanismos de participación ciudadana:

La aportación de ideas se hará mediante una plataforma online (y un teléfono en caso necesario) en la que deben registrarse aportando sus datos personales/profesionales.

Cada idea o sugerencia debe indicar el eslabón al que se refiere su aportación para que se reenvíe al “maestro” correspondiente de forma automática. Éste las recopilará y antes de cada sesión de trabajo semanal con su equipo operativo se las hará llegar para que las valoren. Se recomienda poner una nota de 1-10 a cada aportación para obtener un índice de medida.

Las ideas y aportaciones que acaben incluidas en los protocolos obtendrán un reconocimiento personal y profesional (Ej: certificado de agradecimiento del laboratorio).

Para el desarrollo de esta acción es necesaria una campaña de comunicación regional que sirva también de cohesionador y motivador de nuestra capacidad para superar esta crisis.

Se contempla la invitación a participar de los clientes repetidores de cada isla para tener pulsada la expectativa de los turistas paralelamente mediante una encuesta por correo electrónico.

EQUIPOS DE SOPORTE PARA EL DESARROLLO DE LOS PROTOCOLOS:

Para permitir el desarrollo y análisis de cada eslabón centrándose en la parte de aplicación operativa, existirán unos equipos de soporte con las siguientes funciones:

FUNCIONES DE LOS EQUIPOS DE SOPORTE TRANSVERSAL				
EPIDEMIOLOGÍA	ASESORÍA JURIDICA	ADMINISTRACIÓN	COMPILACIÓN	TÉCNICO
ASESORAMIENTO SUGERENCIAS VALIDACIÓN	ASPECTOS NORMATIVOS ASESORAMIENTO GRAL LABORAL - ERTES TRAZABILIDAD	PRESUPUESTO LAB. CONTROL EQUIPO/GASTOS FICHA FINANCIERA	NECESIDADES FORMATIVAS DOSSIER FINAL UNIVERSIDADES	COORDINACIÓN SESIONES WEB PARTICIPATIVA ARCHIVO SESIONES

Con el fin de agilizar la reactivación del sector, se recomienda trabajar en paralelo una serie de acciones que permitirán dar a conocer los avances y la imagen de las islas (comunicación), calcular la demanda de necesidades fundamentales y los proveedores adecuados para el sector e implementar las acciones formativas necesarias. También es necesario evaluar todas las oportunidades de **innovación y tecnología** para ganar competitividad y proyección de imagen.

ACCIONES PARALELAS

COMUNICACIÓN	IDENTIFICAR PROVEEDORES	FORMACIÓN
REGIONAL EXTERIOR	MASCARILLAS TEST PULSERA TRACKING OTROS	HECANSA R. ECCA UNIVERSIDADES MUSEO ELDER OTROS

DINÁMICA DE TRABAJO: (Mayo-Junio 2020)

La dinámica de las sesiones de trabajo de todos los equipos cumplirá unos requisitos mínimos:

- Cada equipo deberá reunirse al menos una vez a la semana. (Maestro y sus profesionales operativos).
- En la sesión de lanzamiento se indicarán los objetivos generales, plantillas y documentos de trabajo y metas semanales a ir alcanzando.
- Se recomienda difundir la documentación de trabajo al equipo operativo antes de cada reunión, dar margen para que los participantes la analicen y hagan propuestas sobre ella y que las sesiones sean prácticas y concluyentes.
- Las sesiones de trabajo se harán por videoconferencia, con una duración de entre una hora y hora y media. Es preferible organizar otra sesión al día siguiente o por la tarde.
- Las sesiones serán GRABADAS. No hará falta elaborar un acta. Estas grabaciones tienen un doble propósito:
 - o Documentar todo el proceso de elaboración de los protocolos y generar un archivo de referencia.
 - o Garantizar la transparencia en la toma de decisiones y la neutralidad de las medidas y de los participantes. (El acceso a las grabaciones debe ser bajo solicitud por escrito al consejo supervisor).
- El “maestro” se irá encargando de recopilar y organizar los protocolos de su eslabón una vez revisados y considerando las necesidades derivadas de los mismos: **formación, herramientas** (apps, estructuras, equipamientos), los **tiempos de implantación y el coste de ejecución**.
- Los protocolos considerarán tres escenarios a tener en cuenta:
 - o **VERDE:** normalidad y ausencia de riesgo. Protocolos esenciales.
 - o **AMARILLO:** identificación de brotes (en origen o destino), aumento de los niveles de seguridad, distanciamiento y limitación de aforos y actividades.
 - o **ROJO:** prealerta sanitaria => aplicación de los protocolos sanitarios, servicios mínimos.

- Después, debe remitirlos a la dirección del laboratorio y al epidemiólogo para su validación sanitaria.
- El equipo jurídico tendrá en cuenta las conclusiones de cada equipo para valorar las necesidades de trasponer a la normativa regional las medidas que requieran una aplicación permanente y cuyo incumplimiento pueda generar una sanción. Otras medidas pueden ser consideradas como “buenas prácticas” sin precisar desarrollo normativo.
- El equipo de soporte de compilación será el que aglutine todos los documentos finales agrupando las necesidades formativas con el fin de desarrollar un plan específico en coordinación con las instituciones educativas de las islas y la consejería de empleo.
- El equipo de administración será el responsable de unificar la ficha financiera de todos los protocolos y planteará las vías de financiación y los mecanismos de ayuda para la adaptación de las empresas.

RESULTADOS ESPERADOS DEL LABORATORIO:

El fin del laboratorio es proporcionar unos protocolos de actuación sanitariamente seguros y verificados por un equipo de epidemiólogos para cada eslabón de la cadena de valor del sector turístico con el objetivo de tener un marco de referencia adaptado a las singularidades de las islas que transmita seguridad sanitaria a los mercados emisores.

Es probable que parte de estos protocolos requiera un desarrollo normativo para su ejecución formal (ej: trazabilidad, implicaciones laborales) o para asegurar la eficacia de la implantación y definir sanciones en caso de incumplimiento al poner en riesgo la seguridad sanitaria del archipiélago.

Así mismo, quedarán definidos tres escenarios con protocolos de funcionamiento y planes sanitarios adaptados a los niveles de riesgo:

- **VERDE:** normalidad y ausencia de riesgo. Protocolos esenciales.
- **AMARILLO:** identificación de brotes (en origen o destino), aumento de los niveles de seguridad, distanciamiento y limitación de aforos y actividades.
- **ROJO:** prealerta sanitaria => aplicación de los protocolos sanitarios, servicios mínimos.

Adicionalmente, este trabajo debe identificar las necesidades y carencias detectadas en el destino para calcular el **TIEMPO** de adaptación necesario y el **COSTE** de ejecución elaborando una previsión de inversiones mediante una ficha financiera. Esta información permitirá solicitar ayudas específicas para poder acondicionar correctamente los servicios de las islas.

Paralelamente se irán detectando las necesidades formativas e implementando programas específicos para el personal afectado por la crisis turística derivada de la pandemia. Las actividades formativas serán accesibles (radio, online) y gratuitas para el personal desempleado.

Un resultado adicional que se persigue es la involucración de la sociedad, y en especial de los profesionales del sector, para poner en valor el turismo no solo por su peso económico sino por el talento y capacidad de adaptación e innovación ante situaciones adversas tan severas como las que estamos viviendo. Esta aportación debería contar con un reconocimiento público (Día Mundial del Turismo 2021).

IMPLANTACIÓN: (desde junio 2020 en adelante)

Los protocolos de actuación de cada eslabón se podrán ir implementando sin esperar al conjunto final. Los equipos de trabajo funcionaran como asesores en esta etapa ayudando a resolver dudas por parte de las empresas y retroalimentando las dificultades detectadas con el fin de revisar la viabilidad o eficacia en caso necesario y proponiendo alternativas que mejoren el protocolo inicial, por eso es un laboratorio de prueba y verificación de procesos.

La implantación de los protocolos conllevará un seguimiento del laboratorio para resolución de dudas y se estudiará la obtención de un **sello** de garantía que los establecimientos y servicios podrán utilizar como elemento de identificación y diferenciación. (Posible QR de verificación de calidad incluida).

SEGUIMIENTO:

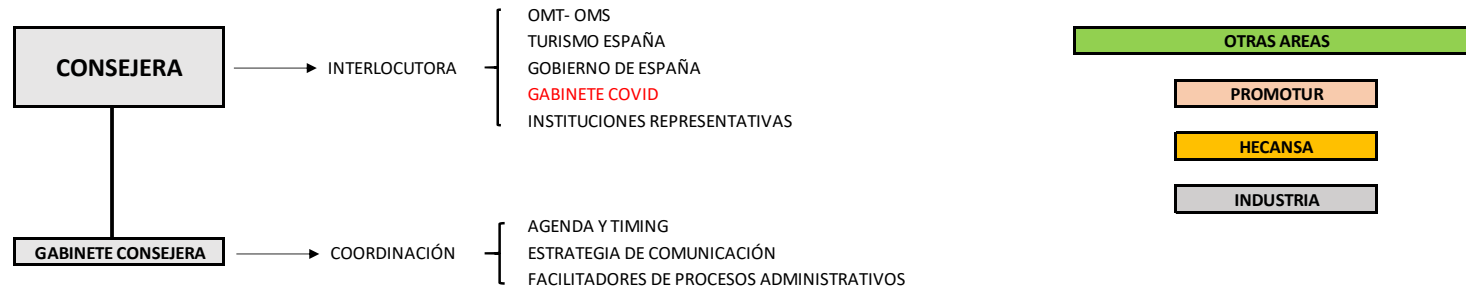
Los equipos de trabajo seguirán dando soporte tras la implantación para supervisar la aplicación de los protocolos y asesorar al sector y a la Consejería de Turismo.

Dada la larga duración que se prevé hasta la superación de esta pandemia, es conveniente mantener los equipos activos para poder intervenir en caso necesario teniendo en cuenta la evolución de la enfermedad y las reacciones de la demanda turística, así como diversos cambios que pueden venir marcados por instituciones nacionales, europeas o internacionales (OMS, OMT).

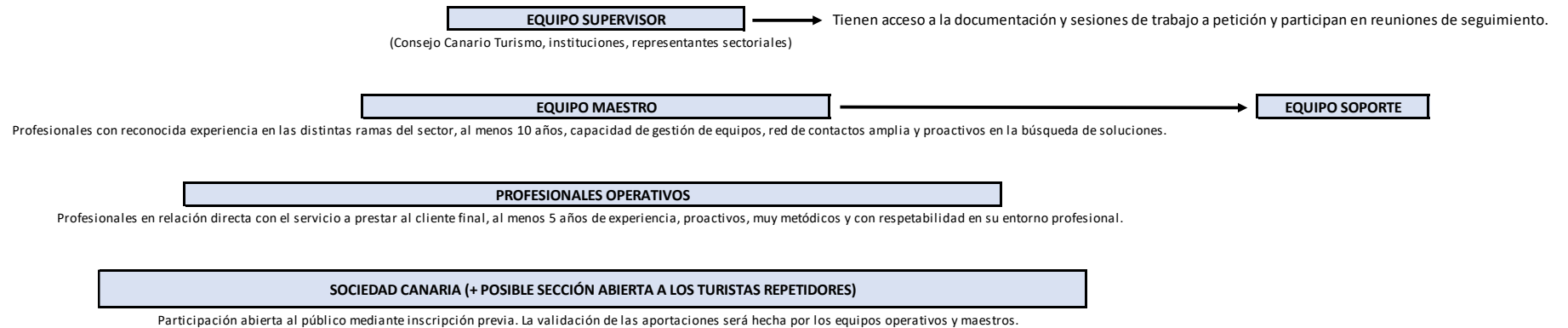
COSTE DEL LABORATORIO:

Parte de los equipos está formado por profesionales que aportarán voluntariamente su experiencia y conocimientos a título personal o a través de la empresa para la que trabajan, pero también hay casos en el que los participantes precisan obtener una remuneración por su dedicación, lo que queda abierto a evaluar teniendo en cuenta la capacitación, las tareas a desarrollar y el presupuesto ofertado.

El cálculo definitivo se hará una vez identificados todos los profesionales que participarán en el proceso, para lo cual se tendrán en cuenta los requisitos ya especificados, la representatividad sectorial e insular y el tiempo puesto a disposición en las tres etapas del proyecto: **desarrollo, implantación y seguimiento**.



LABORATORIO PROTOCOLOS TURÍSTICOS



EQUIPOS

- 1 TT.OO
- 2 LL.AA.
- 3 ACCESOS
- 4 CRUCEROS
- 5 TRANSPORTE
- 6 ALOJAMIENTO
- 7 A&B
- 8 PLAYAS
- 9 SANIDAD - CLINICAS
- 10 COMERCIO
- 11 INFRAESTRUCTURAS TURÍSTICAS
- 12 EXCURSIONES
- 13 MICE
- 14 CULTURA
- 15 GOLF
- 16 WELLNESS
- 17 NATURALEZA Y DEPORTE
- 18 PUNTOS INTERÉS TURISTICO

EQUIPO SOPORTE

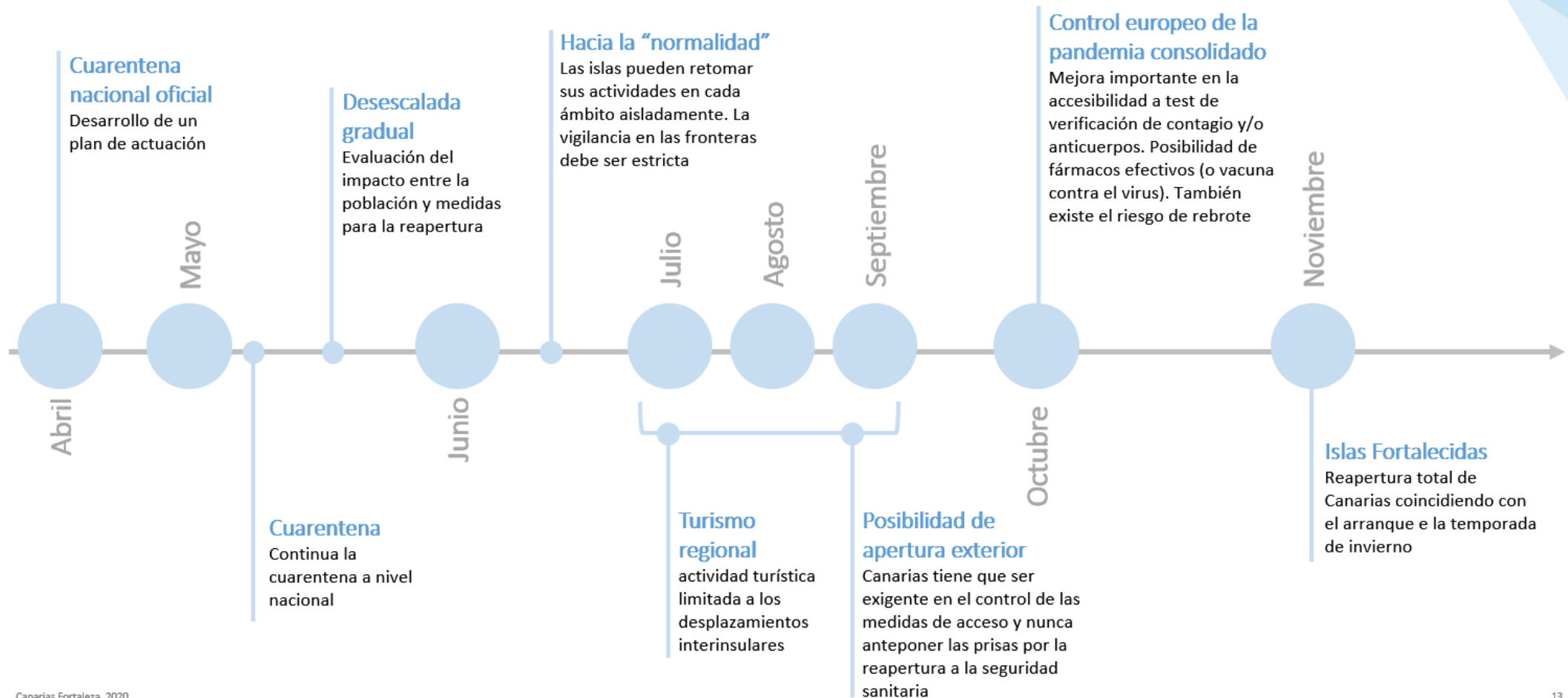
- 1 ADMINISTRACIÓN Control de equipos, tiempos, costes y ficha financiera final.
- 2 TÉCNICO - IT Herramientas para la operativa del laboratorio, reuniones, etc...
- 3 EPIDEMIOLOGÍA Aseroramiento y validación sanitaria de las propuestas
- 4 COMPILACIÓN Elaboración de los documentos finales, necesidades formativas
- 5 JURÍDICO Aplicación normativa, propuesta de leyes, asesoramiento

FORTALEZAS ADICIONALES:

- 1 PAISAJE Y REFORESTACIÓN
- 2 MEDIOAMBIENTE Y ENERGIA
- 3 GESTIÓN DEL AGUA
- 4 INDUSTRIA, APALANCAMIENTO TURÍSTICO
- 5 TECNOLOGÍA, BLOCKCHAIN
- 6 FORMACIÓN
- 7 AGRICULTURA
- 8 PLAN EMERGENCIA

Evolución temporal prevista

El primer requisito es no forzar una apertura de la actividad turística sin garantías sanitarias



CADENA DE VALOR Y ÁMBITOS PARA EL DESARROLLO Y ANÁLISIS DE PROTOCOLOS TURÍSTICOS

ESLABONES FUNDAMENTALES

	LINEAS AEREAS NUEVAS NORMAS CAPACIDAD OCUPACIÓN CONECTIVIDAD FECHAS (BINTER)	AA.VV. Y TT.OO. REQUISITOS ORIGEN REQUISITOS DESTINO OPERACIONES DESTINO PREVISIÓN FECHAS	ACCESOS AENA PUERTOS (CANARIAS -ESTADO) MUELLES DEPORTIVOS	CRUCEROS MUELLE BASE MUELLE ESCALA ACTIVIDADES TIERRA			
TRANSPORTE TAXIS VTC GUAGUAS COCHES ALQUILER	ALOJAMIENTO HOTELES APARTAMENTOS ALQUILER TURÍSTICO RURAL A&B	HOSTELERÍA BARES RESTAURANTES PUBS Y DISCOTECAS CHIRINGUITOS	PLAYAS VIGILANCIA DISTANCIA HAMACAS Y SOMBRILLAS CRUZ ROJA CHIRINGUITOS	SANIDAD PRIVADA PUBLICA ESPACIOS AISLAMIENTO PROTOCOLOS ACTUACIÓN FARMACIAS	COMERCIO CENTROS COMERCIALES SUPERMERCADOS TIENDAS	INFRAESTRUCTURAS PUNTOS INFORMACIÓN GESTION MUNICIPAL LIMPIEZA	

ESLABONES COMPLEMENTARIOS

EXCURSIONES GUIAS NAUTICA SAFARI GUAGUAS CRUCEROS	MICE CONVENCIONES CONGRESOS INCENTIVOS FERIAS	CULTURA ESPACIOS ESCÉNICOS CONCIERTOS FESTIVALES SHOWS CULTURA EN HOTELES	GOLF CAMPOS DE GOLF	WELLNESS SPAS TURISMO DE SALUD	NATURALEZA/DEPORTE RURAL T.ACTIVO CICLISMO SURF - WINDSURF DEPORTES VARIOS	P. INTERÉS TURÍSTICO PARQUES TEMÁTICOS MUSEOS CENTROS INTERPRETACIÓN PARQUES NATURALES
---	--	---	-------------------------------	---	--	---

FUNCIONES DE LOS EQUIPOS DE SOPORTE TRANSVERSAL

EPIDEMIOLOGÍA ASESORAMIENTO SUGERENCIAS VALIDACIÓN	ASESORÍA JURIDICA ASPECTOS NORMATIVOS ASESORAMIENTO GRAL LABORAL - ERTES TRAZABILIDAD	ADMINISTRACIÓN PRESUPUESTO LAB. CONTROL EQUIPO/GASTOS FICHA FINANCIERA	COMPILACIÓN NECESIDADES FORMATIVAS DOSSIER FINAL UNIVERSIDADES	TÉCNICO COORDINACIÓN SESIONES WEB PARTICIPATIVA ARCHIVO SESIONES
---	---	---	---	---

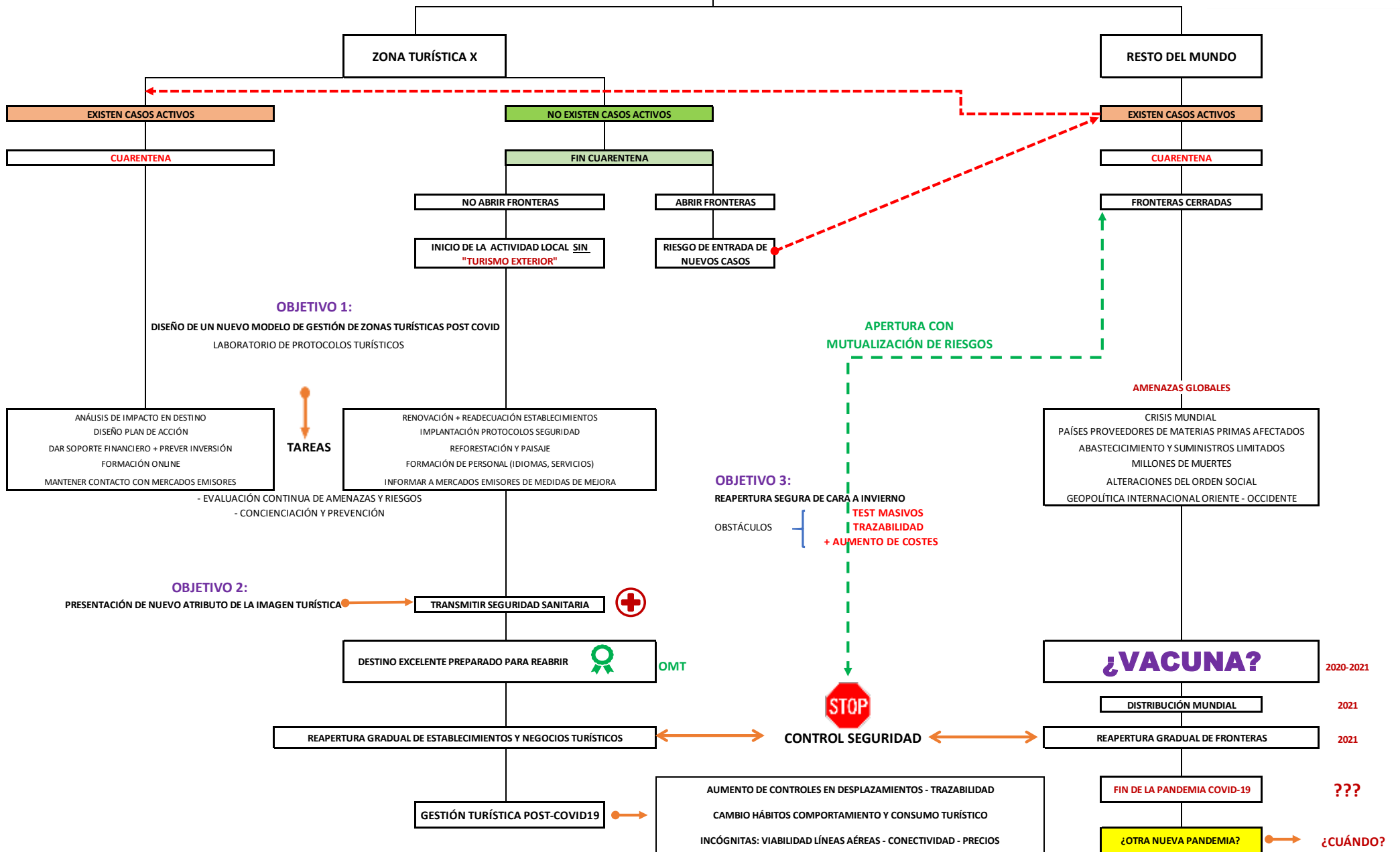
ACCIONES PARALELAS

COMUNICACIÓN REGIONAL EXTERIOR	IDENTIFICAR PROVEEDORES MASCARILLAS TEST PULSERA TRACKING OTROS	FORMACIÓN HECANSA R. ECCA UNIVERSIDADES MUSEO ELDER OTROS
---	--	---

PLAN EMERGENCIA

GOBIERNO

ESCENARIOS COVID-19 EN ZONAS TURÍSTICAS





Gobierno de Canarias
Consejería de Turismo,
Industria y Comercio