



VIAJES Y TECNOLOGÍA

Por Clare Naden

Cinco innovaciones que transformarán la forma de viajar.

¿Recuerda cuando nuestro automóvil iba repleto de enormes mapas en papel y reservábamos los viajes con una agencia? La mayoría de la gente tampoco. La tecnología ya revolucionó el mundo de los viajes antes de la COVID-19 y la tendencia se dispara a medida que más y más aspectos de la vida se tornan digitales. Desde tours de realidad virtual hasta imágenes de drones, las nuevas tecnologías siguen remodelando la forma en que experimentamos los viajes y el turismo.

Las empresas actuales de la industria de los viajes, el turismo y los hoteles emplean la tecnología para mejorar la experiencia de cada cliente y garantizar la seguridad de los viajeros. Las normas ISO sustentan la mayoría de los cambios impulsados por la tecnología. A medida que surgen estas innovaciones, también evoluciona la experiencia del cliente en cada etapa del viaje, incluida la seguridad como prioridad número uno. Aquí

enumeramos cinco innovaciones clave que creemos que transformarán la forma de viajar.

Viajes saludables

A medida que los países comienzan a abrir sus fronteras al turismo, buscan formas de unificar sus herramientas para gestionar la pandemia de COVID-19 de una manera más integrada. Entre ellas, se incluyen aplicaciones de confianza y reconocidas en diversas regiones.

Las normas ISO sustentan la mayoría de los cambios impulsados por la tecnología.

Un ejemplo son las aplicaciones de rastreo de COVID-19. ISO/TS 82304-2, *Software sanitario. Parte 2: Aplicaciones de salud y bienestar. Calidad y confiabilidad*, es una especificación técnica que aúna directrices y requisitos elaborados por diversas organizaciones sanitarias locales y nacionales de todo el mundo, a fin de garantizar que las aplicaciones sean seguras, confiables y eficaces.

Recomendada por la Unión Europea en el [Kit de herramientas europeo para aplicaciones de rastreo de la COVID-19](#) para «[poner de relieve las aplicaciones de salud cualitativas y confiables](#)», la guía brinda un conjunto de especificaciones internacionalmente acordadas para evaluar las aplicaciones móviles mediante una metodología de puntuación que imita un «semáforo». Gracias a la etiqueta, los usuarios y los profesionales de la salud pueden comparar fácilmente las aplicaciones.

Una experiencia de viaje memorable

Atrás quedaron los días en que acumulábamos sellos en los pasaportes (ay...) y en que tramitarlos duraba casi tanto como el vuelo. Los pasaportes de lectura mecánica no solo suponen una tramitación más rápida, sino que también permiten un cotejo más preciso con listas de vigilancia y bases de datos de inmigración. Para garantizar que cumplen los requisitos normativos internacionales, se normalizan según

el [Documento 9303](#) de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).

[ISO/IEC 18745-1](#), *Métodos de ensayo para documentos de viaje de lectura mecánica (MRTD) y dispositivos conexos. Parte 1: Métodos de ensayo físico para pasaportes en libreta (durabilidad)*, acompaña oficialmente al documento de la OACI y define qué se requiere para que los pasaportes cumplan la normativa. Desarrollada junto con la Comisión Electrotécnica Internacional ([IEC](#)), esta norma es fundamental para satisfacer los requisitos legales y detalla cómo realizar pruebas específicas de modo que los pasaportes de lectura mecánica resistan los esfuerzos derivados del uso y el paso del tiempo.



Apuesta por la seguridad

La biométrica es una herramienta muy eficaz para verificar la identidad en cualquier tipo de frontera, especialmente en aeropuertos. La tecnología de reconocimiento ya se aplica en algunos hoteles: la lectura de retina y de huella dactilar se usa para abrir habitaciones de hotel. Por sus virtudes, goza de un uso cada vez mayor y es vital garantizar su seguridad.

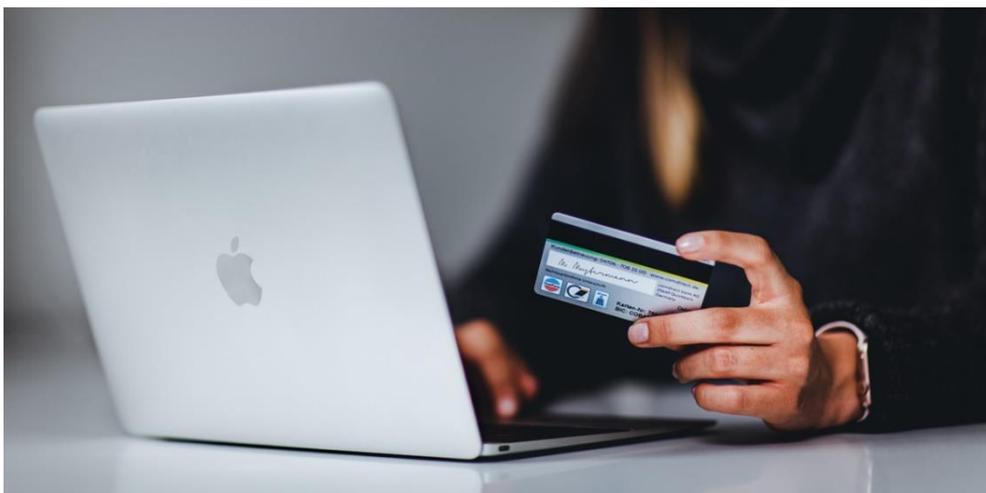
Entre las amenazas a los sistemas biométricos pueden estar los ataques de presentación: un intento de sabotear la política de seguridad del sistema presentando características o artefactos biométricos naturales con rasgos copiados o falsos.

La serie de normas [ISO/IEC 19989](#), *Seguridad de la información. Criterios y metodología para la evaluación de la seguridad de los sistemas biométricos*, ayuda a garantizar la protección frente a

estos ataques. Se trata de un puente entre [ISO/IEC 19792](#), que define los principios de evaluación de productos y sistemas biométricos, y las series [ISO/IEC 15408](#) e [ISO/IEC 18045](#), que definen los criterios y requisitos de metodología para evaluar la seguridad. ISO/IEC 19989 contiene varias partes que plantean un marco general para evaluar la seguridad de los sistemas biométricos, así como requisitos y recomendaciones relacionados con el desempeño del reconocimiento biométrico y la detección de ataques de presentación.

Reservas sencillas

¿Alguna vez reservó un vuelo con una aerolínea para luego encontrarse en la aeronave de otra compañía? ¿Tenía un itinerario con diferentes operadores, pero aparecían juntos con independencia de las aerolíneas con las que volase? Se debe a una transferencia e intercambio eficaces de los datos, que se conoce también como capacidad de ventanilla única.



La capacidad de ventanilla única tiene un amplio uso en situaciones de comercio internacional para unificar requisitos de despacho fronterizo. También se usa para los viajeros. Lo que hace que esta tecnología funcione tan bien en cualquier parte del mundo son otras muchas tecnologías que permiten usar los datos en diversas plataformas mediante un lenguaje internacional común. Se definen en la serie de normas [ISO/IEC 19505](#), *Tecnología de la información. Lenguaje unificado de modelado del Object Management Group (OMG UML)*, e [ISO/IEC 19503](#), *Tecnología de la información. Intercambio de metadatos XML (XMI)*.

Opiniones de consumidor online

Elegir un hotel o una experiencia turística puede parecer a veces como una lotería; de ahí que las opiniones de consumidores online sean cada vez más importantes a la hora de reservar sus vacaciones. Aun así, ¿cómo podemos saber con certeza que las opiniones son auténticas y no están influenciadas por el propio proveedor del servicio?

Destinada a la revisión de sitios web y a las propias organizaciones de viajes, [ISO 20488](#), *Opiniones de consumidor online. Principios y requisitos para su recopilación, moderación y publicación*, detalla los requisitos para gestionar de forma eficaz los sitios de opiniones de los consumidores de modo que solo contengan recomendaciones que ayuden a aumentar la confianza de los consumidores y proteger a los proveedores de posibles abusos.

Al reflejar las buenas prácticas internacionales en todo el proceso, desde la recopilación y la moderación hasta la publicación, ayuda a las empresas a fomentar la confianza en las opiniones online, proteger a los proveedores de daños y perjuicios y mejorar la calidad de los productos y servicios proporcionados.

Todas estas normas (y muchas más) están disponibles través de su [miembro de ISO](#) nacional o desde la [ISO Store](#).