



# BOLETÍN COVID-19

11 de mayo 2020

Este boletín contiene información de las acciones realizadas por el SCTE y sus programas, así como una recopilación de noticias, legislación e iniciativas vinculadas al impacto y la gestión de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 que pueda ser de interés para los destinos SICTED y profesionales turísticos.

## Índice de contenidos

Índice de contenidos.....	1
Introducción .....	2
Acciones realizadas por el SCTE .....	3
Colaboración entre la Secretaría de Estado de Turismo y el ICTE.....	3
Avance del Plan de choque Anfitriones .....	3
Acuerdos adoptados en las reuniones del Comité Interdestinos (CI) y del Grupo de trabajo de calidad turística (GT-CT) .....	3
Proyecto piloto de evaluaciones on line para establecimientos SICTED.....	4
Acciones previstas por el SCTE .....	4
Formación en protocolos de actuación ante el Covid-19 .....	4
La comunidad SICTED informa sobre la crisis sanitaria del Covid-19 .....	5
Guía de buenas prácticas para establecimientos comerciales .....	5
Radiografía de los mercados emisores Reino Unido y Alemania .....	5
Formación on line gratuita.....	5
Comercialización y marketing turístico en la era pos-Covid-19 .....	6
Iniciativa OMT .....	6
Iniciativas solidarias .....	7
Encuestas y resultados .....	7

## Introducción

Esta semana publicamos un nuevo boletín Covid-19, que recopila la información de la semana del 4 al 11 de mayo. Desde el SCTE se mantiene el apoyo a la comunidad que forman los agentes turísticos, establecimientos y servicios y se sigue trabajando para que la vuelta a la normalidad sea lo menos traumática y lo más sencilla posible para todos ellos. Se están poniendo en marcha numerosas iniciativas que, desde el punto de vista de la formación, de garantizar la seguridad y de promocionar los destinos, pretenden llegar al mayor número de personas posible y ser de utilidad para todo el tejido turístico.

Cada vez sois más las personas que participáis en el foro <https://formacion.calidadendestino.org/community/coronavirus/> aportando información que puede servir al resto de usuarios. Os animamos a que sigáis colaborando con todos los que trabajamos en este proyecto.

## Acciones realizadas por el SCTE

### Colaboración entre la Secretaría de Estado de Turismo y el ICTE

El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio ha publicado los protocolos de actuación frente al coronavirus, para doce sectores de la actividad turística. Estos protocolos han sido elaborados por el Instituto para la Calidad Turística Española en coordinación con la Secretaría de Estado de Turismo y en colaboración con las patronales del sector y los expertos designados por ellas, técnicos de comunidades autónomas, ayuntamientos y los sindicatos UGT y CCOO. Los documentos han contado también con el asesoramiento de asociaciones de prevención de riesgos laborales como la Asociación Española de Servicios de Prevención Laboral (AESPLA) y PRLInnovación.

Se pueden consultar los doce documentos en el siguiente enlace <https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/Paginas/Guias-sector-turistico.aspx>

### Avance del Plan de choque Anfitriones

Semanalmente se elabora un informe del estado del Plan de choque de Anfitriones que se puede consultar en la página web <http://www.anfitrioneturismo.es/covid19/> en el apartado "Informes de seguimiento".

El último informe publicado con el resumen del avance del plan se puede consultar directamente en [http://www.anfitrioneturismo.es/wp-content/uploads/2020/05/2020\\_0505-Informe-Seguimiento-6-Plan-choque-Anfitriones-COVID-19.pdf](http://www.anfitrioneturismo.es/wp-content/uploads/2020/05/2020_0505-Informe-Seguimiento-6-Plan-choque-Anfitriones-COVID-19.pdf)

### Acuerdos adoptados en las reuniones del Comité Interdestinos (CI) y del Grupo de trabajo de calidad turística (GT-CT)

El pasado 23 de abril se celebraron la tercera y segunda reunión de 2020, del **Comité Interdestinos** del **Grupo de trabajo de calidad turística**, respectivamente. Dadas las circunstancias, estas reuniones se llevaron a cabo telemáticamente. A continuación, se exponen los principales acuerdos que se tomaron.

- Al publicar los contenidos de los cursos de Anfitriones se informará de aquellos que están convalidados en el SICTED.
- Posponer la decisión sobre acciones a realizar de cara al comité de distinción de diciembre.
- Dar continuidad a las acciones formativas Anfitriones.
- En relación a las medidas de prevención contra el COVID-19 se realizaron las siguientes observaciones:
  - Aplicación, formación y promoción de los protocolos turísticos contra al COVID-19 que está desarrollando el ICTE.

- No se cree que sea conveniente la creación de una certificación en primera instancia. Tampoco se considera que la firma de declaraciones responsables de los establecimientos sea suficiente.
- Promoción del SICTED como marca de referencia de turismo preparado frente al COVID-19
- Campaña coordinada de promoción enfocada al turismo de proximidad para 2020.
- Se estudiará la forma para que la realización de los cursos de Formación de Nuevos Agentes SICTED se pueda realizar (al menos en parte) de manera no presencial.

### Proyecto piloto de evaluaciones on line para establecimientos SICTED

En la penúltima reunión del Comité Interdestinos, celebrada el 17 de marzo, se aprobó que el destino Murcia, con la colaboración de la Secretaría de Estado de Turismo, pusiera en marcha un proyecto piloto de evaluaciones on line para los establecimientos y servicios SICTED.

Dada la excepcional situación que están pasando los establecimientos que desarrollan actividades turísticas, o que interactúan de algún modo con este sector, se vio necesario adaptar los requerimientos para conseguir o renovar la distinción. Actualmente, el destino Murcia, con la colaboración de la CARM, y la Secretaría de Estado de Turismo está en fase de desarrollar el proyecto, una vez que se han seleccionado los establecimientos que participarán en él.

## Acciones previstas por el SCTE

### Formación en protocolos de actuación ante el Covid-19

Próximamente, dentro del plan formativo Anfitriones, se van a realizar cursos formativos para ayudar a cumplir con las "Guías para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 en el sector turístico", publicadas por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

Se realizarán varios cursos, en distintos formatos, que se adecúen a los diferentes tipos de empresas turísticas, todos ellos orientados a mejorar buenas prácticas en materia de higiene y seguridad frente al COVID-19. Los primeros cursos que se quieren ofrecer serán los relacionados con el alojamiento y con la restauración.

## La comunidad SICTED informa sobre la crisis sanitaria del Covid-19

### Guía de buenas prácticas para establecimientos comerciales

Con fecha 4 de mayo la Secretaría de Estado de Comercio, junto con el Ministerio de Sanidad, han publicado el documento "Protocolo y guía de buenas prácticas dirigidas a la actividad comercial en establecimiento físico y no sedentario"

Se pueden consultar el informe en el siguiente enlace [https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/Documents/Protocolo\\_y\\_Guia\\_de\\_buenas\\_practicas\\_para\\_establecimientos\\_de\\_comercio.pdf](https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/Documents/Protocolo_y_Guia_de_buenas_practicas_para_establecimientos_de_comercio.pdf)

### Radiografía de los mercados emisores Reino Unido y Alemania

En el contexto de la crisis del COVID 19, la secretaría técnica de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes organiza una serie de videos de webinars y tutoriales para los miembros de la Red DTI.

Para ver el vídeo "Radiografía de los mercados emisores Reino Unido y Alemania", con la participación de los consejeros de turismo en el exterior, se puede acceder al siguiente enlace

<https://www.youtube.com/watch?v=B9chelt3G2o>

### Formación on line gratuita

[IDeaS](#), la firma más conocida por su software de Revenue Management hotelero, ha anunciado que pone a disposición de la comunidad mundial de hoteleros sus cursos de fundamentos del Revenue Management, de forma gratuita.

La información sobre estos cursos en el siguiente enlace:

<https://ideas.com/revenue-management-foundations/>

[ILDEFE](#) ha organizado el webinar "Estrategias de Growth Hacking para hacer crecer tu negocio" los días 19 y 20 de mayo

Descubre maneras de hacer crecer tu negocio utilizando tácticas creativas y diferentes a la vez que efectivas. Verás ejemplos de cómo varias empresas exitosas logran sus objetivos de negocio saliéndose de lo habitual y alineados con sus valores. Analiza, mide, sé original y encuentra nuevas oportunidades.

Parte 1: martes 19 de mayo de 18:00 a 19:00

Parte 2: miércoles 20 de mayo de 18:00 a 19:00

<https://www.ildefe.es/activitySearchAction/Actividades/Webinar2Mayo;jsessionid=Co781EF111333CC30FC03A41B93E3F6A?from=0>

[Hosteltur](#) propone para el próximo 13 de mayo una webinar dedicada a los destinos especializados en enoturismo y gastronomía. Los participantes serán:

- Eva Bartolome, Directora General Turismo Cantabria
- Ana Isabel Fernández, Directora General Turismo Castilla La Mancha
- Isabel Muela, Viceconsejera Cultura y Turismo Euskadi

La información e inscripción se puede realizar desde este enlace

<https://www.hosteltur.com/webinar/destinos-espanoles-cultural-y-gastroenoturismo-cantabria-castilla-la-mancha-y-euskadi>

El 19 de mayo, será el turno de los destinos preferidos para realizar “city breaks”, Bilbao, Málaga y Sevilla. En esta webinar participarán:

- Xabier Ochandiano, Presidente de Bilbao Ekintza
- Francisco Quereda, Director Málaga Convention Bureau – Ayuntamiento de Málaga
- Antonio J. Jiménez, Director Gerente CONTURSA Sevilla

La información e inscripción se puede realizar desde este enlace

<https://www.hosteltur.com/webinar/destinos-espanoles-citybreaks-bilbao-malaga-y-sevilla>

## Comercialización y marketing turístico en la era pos-Covid-19

[Hosteltur](#) ha organizado una jornada dirigida a la Comercialización y al Marketing el día 21 de mayo. En esta jornada participarán, entre otras empresas, Webpositer, Kayak y Google.

Toda la información y el enlace para la inscripción en <https://www.hosteltur.com/evento/comercializacion-y-marketing-turistico#home>

## Iniciativa OMT

A finales de marzo la OMT, junto con la OMS, pusieron en marcha la iniciativa «Soluciones para devolver la salud al turismo». La propuesta estaba orientada a identificar start-ups con ideas listas para implementarse y que pudieran mitigar el impacto del COVID-19.

En las tres categorías «Devolver la salud a las personas», «Devolver la salud a la prosperidad» y «Devolver la salud a los destinos» se recibieron más de 1.100 solicitudes y de los 30 proyectos preseleccionados, un panel de líderes del sector, entre ellos el secretario general de al OMT, Zurab Pololikashvili, eligió a nueve.

Para la categoría de “Devolver la salud a las personas”, hubo cuatro finalistas: [CleanScan /Chameleon Welcome Back \(Canadá/EEUU\)](#), [Outpost Healthy Destinations \(Canadá\)](#), [SeeTrue \(Israel\)](#) y [Smart Occupancy \(España\)](#); para “Devolver la salud a la prosperidad”, hubo dos finalistas: [MyStay \(República Checa\)](#) y [WAAM \(Polonia\)](#); y para “Devolver la salud a los

*destinos*” hubo tres: [Airside \(EEUU\)](#), [Beautiful destinations \(EEUU\)](#) y [iBonus COVID19 Digital Prevention System \(Hong Kong, China\)](#).

### Iniciativas solidarias

En Benidorm se ha creado una red de ayuda con el objetivo de intentar garantizar los cuidados para todas las personas, con especial incidencia en las personas mayores y en aquellas que por diversas situaciones son población de riesgo.

Se puede consultar información sobre esta acción en el siguiente enlace

<https://www.visitbenidorm.es/ver/5583/ayuda-coronavirus-benidorm.html>

### Encuestas y resultados

Son numerosas las consultoras y organismos que estas semanas han puesto en marcha encuestas para conocer desde diversos puntos de vista cuál es la situación provocada por la crisis en el turismo, y cuáles son las perspectivas de futuro.

Algunas de ellas son las elaboradas, desde el punto de vista de la demanda, como por ejemplo la que se ha realizado dentro de la iniciativa #Lovingtourism <https://lovingtourism.es/es/>

Otras, como la puesta en marcha por Deloitte, recoge las principales conclusiones de la encuesta “COVID-19: Transporte, Hostelería y Servicios”, basada en las respuestas de ejecutivos de alto nivel del sector.

[https://padlet-uploads.storage.googleapis.com/480822271/7ffa0a2598acdb9e84cf73e575a9fbf2/Deloitte\\_ES\\_informe\\_resultados\\_THS\\_segunda\\_oleada.pdf](https://padlet-uploads.storage.googleapis.com/480822271/7ffa0a2598acdb9e84cf73e575a9fbf2/Deloitte_ES_informe_resultados_THS_segunda_oleada.pdf)