



BOLETÍN COVID-19

18 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
Marco de Competencias Turísticas Transversales	3
Avance del Plan de choque Anfitriones	3
Acciones previstas por el SCTE	3
Formación en protocolos de actuación ante el Covid-19	3
La comunidad SICTED informa sobre la crisis sanitaria del Covid-19	4
Check list para alojamientos hoteleros	4
Radiografía de los mercados emisores Francia e Italia	4
Formación on line gratuita.....	4
Estudios y análisis.....	5
Plataforma con información del ritmo de recuperación del sector turístico anivel mundial	6
¿Consideras que fidelizar al cliente es un aspecto importante de tu negocio? ¿Cómo lo haces?	6

Introducción

Esta semana publicamos un nuevo boletín Covid-19, que recopila la información de la semana del 11 al 18 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

Marco de Competencias Turísticas Transversales

Desde la Secretaría de Estado de Turismo se está impulsando la creación del Marco de Competencias Turísticas Transversales con el convencimiento de que la formación y preparación de los trabajadores turísticos es un aspecto fundamental de su desarrollo profesional, no solamente en lo referente a su titulación o capacitación formal sino como una actividad constante que se desarrolla en paralelo con su actividad profesional mediante el aprendizaje continuo a lo largo de la vida.

Se ha preparado un documento provisional que se va a someter a consulta pública hasta el 15 de junio de 2020.

Toda la información se puede consultar en <http://www.anfitrioneturismo.es/consulta-marco-de-competencias-turisticas-transversales/>

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_0512-Informe-Seguimiento-7-Plan-choque-Anfitriones-COVID-19.pdf

Es interesante, como novedad en esta publicación, el Anexo 3 que recoge un primer informe en con las opiniones de los alumnos en relación a posibles medidas a adoptar para superar la crisis del COVID-19, usando para ello las encuestas de satisfacción de los cursos y los foros abiertos.

Acciones previstas por el SCTE

Formación en protocolos de actuación ante el Covid-19

Como os comentábamos la semana pasada, 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.

Esta acción está prevista para que dé comienzo el 10 de junio con tres cursos: Aplicación de recomendaciones generales frente a COVID-19, y dos cursos específicos para los sectores de restauración y alojamientos.

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

Check list para alojamientos hoteleros

El Instituto Tecnológico Hotelero ([ITH](#)), de la mano de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos ([CEHAT](#)), tiene disponible el check list con las pautas concretas para el sector hotelero. El documento está elaborado por CEHAT – ITH en base a la orden SND/399/2020 del 9 de mayo del 2020 del Ministerio de Sanidad y a la guía publicada por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y elaborada por el ICTE a petición de la Secretaría de Estado de Turismo "Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARSCoV-2" y el elaborado por HOSBEC "Guía HOSBEC para la reapertura post Covid-19 en alojamientos turísticos".

<https://www.ithotelero.com/noticias/cehat-e-ith-facilitan-el-check-list-del-protocolo-para-la-reapertura-del-sector-hotelero/>

Radiografía de los mercados emisores Francia e Italia

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 Francia e Italia", con la participación de las consejeras de turismo en el exterior, se puede acceder al siguiente enlace

<https://www.youtube.com/watch?v=pOy16IRydTY>

Formación on line gratuita

Nuevas webinar organizadas por [INVAT-TUR](#) para el mes de mayo:

21 de mayo: Webinar: Tecnología e inteligencia ¿hacia un nuevo modelo contact-less en destinos turísticos?

28 de mayo: Webinar: La gobernanza en destinos turísticos inteligentes, un nuevo punto de partida

Desde Turisme Comunitat Valenciana se proponen numerosas formaciones y se comparten grabaciones de webinars, interesantes para distintos oficios. Toda la información en el siguiente enlace <http://www.turismecv.com/category/formacion/>

Estudios y análisis

La Agencia de desarrollo turístico de Francia ([ATOOUT FRANCE](#)) ha publicado dos estudios de benchmarking, el último de ellos el 12 de mayo, en el que se analiza el papel de la innovación y las tecnologías en el contexto de la recuperación de la actividad turística.

Se puede consultar este estudio en el siguiente enlace http://www.atout-france.fr/sites/default/files/imce/gestion_covid-19_benchmarking_mesures_sanitaires_11mai_2020_vf.pdf

Anteriormente, la Agencia había publicado otro estudio en el que se analizaban las diferentes prácticas de prevención y protección sanitaria para salir de la crisis, a lo largo de toda la cadena de la actividad turística.

Se puede consultar este estudio en el siguiente enlace <http://www.atout-france.fr/actualites/benchmark-des-mesures-de-reassurance-sanitaire-de-nature-faciliter-la-reprise-de-l>

La Asociación española de expertos científicos en turismo ([AECIT](#)) ha publicado un informe que lleva por nombre "Turismo Post Covid-19" que recoge el análisis de la situación actual y futura del turismo, desde diferentes puntos de vista. Los artículos se agrupan en los siguientes epígrafes:

- Un nuevo entorno para el turismo
- Recuperación de la actividad turística
- Reestructuración de los operadores turísticos
- Restablecimiento del empleo en turismo
- Rehabilitación de la marca turística
- Fomento público del turismo
- Nuevos escenarios específicos

El informe completo se puede consultar en <https://aecit.org/uploads/public/DOCUMENTO.covid-19%20y%20turismo.pdf>

Numerosos artículos de opinión analizan las previsiones de la actividad turística, a partir de encuestas, recogida de datos de redes sociales, opiniones de expertos. Esta semana os presentamos algunos de estos artículos.

- Especialistas de distintos ámbitos reflexionan acerca de cómo se viajará después de esta crisis. El artículo completo se puede leer en el siguiente enlace:

https://viajes.nationalgeographic.com.es/lifestyle/turismo-despues-coronavirus_15469

- Análisis realizado por varias empresas acerca del comportamiento de las reservas y cómo pueden revelar cambios de comportamiento y de tendencia. En este artículo se recogen las principales conclusiones:

<https://www.smarttravel.news/2020/05/18/interpretar-las-primeras-senales-recuperacion-las-reservas/>

- Hosteltur publica un podcast con la opinión de expertos de diferentes subsectores de la actividad turística (alojamiento y ocio nocturno) acerca de cómo se va a relanzar el turismo. En el siguiente enlace se puede escuchar el podcast:

https://www.hosteltur.com/136726_podcast-cuenta-atras-para-el-relanzamiento-del-turismo.html

Plataforma con información del ritmo de recuperación del sector turístico a nivel mundial

Con el fin de ayudar a comprender mejor los impactos del Covid-19 y a diseñar las estrategias de reactivación, el [Boston Consulting Group \(BCG\)](#) ha puesto en marcha una plataforma en formato Tableau que proporciona información valiosa y completa sobre la forma y el ritmo de recuperación del sector turístico a nivel mundial.

<https://public.tableau.com/profile/the.boston.consulting.group#!/vizhome/BCGsTravelRecoveryInsightsPortal/TravelMonthComparison>

¿Consideras que fidelizar al cliente es un aspecto importante de tu negocio? ¿Cómo lo haces?

En estos momentos en los que la limitación para viajar es evidente, pero el deseo de hacerlo también lo es cada vez más, nos planteamos que la labor de fidelizar al cliente y crear una relación de confianza con él es muy importante para la actividad turística.

¿Qué opináis sobre este tema? ¿Qué estrategias seguís para crear un vínculo con el cliente y que quiera repetir visita o el uso del servicio que ofrecéis?

Recordad incluir en vuestra respuesta el oficio al que pertenecéis.

Podéis contestar a las preguntas en el siguiente espacio del foro <https://formacion.calidadendestino.org/community/postid/195/>