

LABORATORIO DE REACTIVACIÓN TURÍSTICA Ashotel

1ª sesión de trabajo. Jueves 09 _ 9.30 am, [FIT CANARIAS](#)

Espacio colaborativo de implantación, validación y digitalización de protocolos de seguridad, mantenimiento, higiene, capacitación y comunicación para la reactivación post COVID19

innovacion@ashotel.es redcide@ashotel.es

¿Qué es? Grupo de trabajo para compartir necesidades, ideas, soluciones, barreras, palancas para la reactivación turística.

¿Qué objetivos persigue? Identificar, compartir y poner en práctica herramientas, testarlas y validar protocolos y soluciones que sirvan de guía. Enfrentar necesidades y soluciones o herramientas existentes en este contexto de reactivación o de preparación para la misma. ¿qué medidas están tomando los hoteleros y qué necesidades van surgiendo en la implantación de estas?

¿Quién participa?

Establecimientos alojativos:

Hotel Paradise Park, GF Hoteles, Casona del Patio, Hovima, Marylanza, Casa Rural las Vigas, Aptos Andorra, Hotel El Tope, Aptos Casablanca, Hotel Botánico, Spring Hoteles.

Empresas especializadas en consultoría, servicios y aplicaciones tecnológicas.

Etapas y metodología

4 bloques temáticos con intervenciones presenciales y virtuales, donde respetaremos concienzudamente los tiempos marcados. La sesión será retransmitida on line y al final podrán responderse las preguntas de los asistentes. Este es un primer acercamiento a cada temática y si posteriormente se considera que deben establecerse grupos de trabajo específicos o proyectos de validación real de aplicaciones, se procederá a ello.

9.50 Bienvenida y presentación Ashotel.

Jorge Marichal, presidente, y **Juan Pablo González**, gerente.

10.00 Bloque I. Implantación de protocolos. Directrices y recomendaciones que minimicen los riesgos.

Trasladar al cliente confianza pasa por mostrar y asegurarle un adecuado engranaje de los procesos y normas higiénico-sanitarias, así como los esfuerzos que la organización desempeña para proveer un entorno limpio y seguro.

Las empresas turísticas deben cumplir, previa apertura según calendario oficial de desescalada y sin perjuicio de la legislación vigente, con una serie de pautas directrices y recomendaciones que minimicen los riesgos de contagio por el virus SARS-CoV-2.

Las directrices y recomendaciones ICTE - CEHAT que incorpora medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 ha sido validado por ministerio de sanidad. El *check list* del ITH e ICTE se presenta también como una útil herramienta de autocomprobación por departamentos.

Conoceremos además un potente esquema desarrollado en Tenerife que ha incorporado tanto las recomendaciones y especificaciones tanto del ICTE como las de compañías internacionales y de TTOO, incorporando protocolos y esquemas de certificación complementarios que suman para dar aun mayor capacidad de cumplimiento y confianza al cliente.

10.00 ICTE. Conexión con Fernando Fraile. ICTE. Las directrices y recomendaciones CEHAT- ICTE

10.20 Synergy _ Innovaris_ Alexis Robles CEO y Moisés Expósito, Grupo GF_ Experiencia propia sobre el Reglamento para la certificación de sistemas de seguridad sanitaria frente al covid19 -rp/cs/covid19

10.40 Puesta en común

Segundo Bloque: protocolos de comunicación y capacitación de plantillas

Ashotel recogió en marzo de 2020 en un documento denominado *Protocolo para sanidad, comunicación y operativa hotelera en caso de COVID-19 en establecimientos alojativos*, las recomendaciones de un grupo de trabajo de profesionales sobre las principales medidas de comunicación para poner en marcha por motivos del coronavirus COVID-19 desde un triple ámbito. De cara a la fase reactivación conviene repasar dichas recomendaciones para tenerlas en cuenta por parte de las plantillas en las aperturas.

La renovación en nuestras organizaciones empieza en nuestra autorrenovación. No podemos generar cambio externo sin primero generar cambio interno, ya nos lo decía Albert Einstein: "Si buscas resultados distintos, no hagas siempre lo mismo." Volvemos a una nueva realidad, pero no somos las mismas personas, ¿nos autorrenovamos?

11.10 Woll Consultores. Manuel de la Hoz, director y Bruno Correa, consejero de Paradise Park FunLifestyle Hotel. Comunicación protocolo de crisis. Protocolos de actuación frente a la COVID-19

11.30 Formación Ashotel, Marisol Bardón. Las tres llaves para la Autorrenovación.

11.50 Puesta en común

12:00 Coffe break de 15 minutos

Tercer Bloque: Seguridad y salud en el trabajo. Operaciones de limpieza mantenimiento, Limpieza y desinfección. Tecnologías, procedimientos y productos.

La reactivación no se produce en un escenario libre de riesgos y resulta necesario la adopción de medidas de prevención y control específicas para seguir haciendo frente al riesgo de contagio por COVID-19.

12.15 Elirerto Galván Fernández, director del Icasel. Gobierno de Canarias. Claves para una vuelta segura al trabajo. Entornos saludables.

12.40 Vadeaguas. Octavio Santana, gerente. Claves de desinfección y autocontrol para la reactivación. Piscinas y zonas comunes.

13.00 Puesta en común

Cuarto Bloque: Innovación y Digitalización

La digitalización de procesos, que ahora se torna imprescindible, implica cambios en la forma en que trabajan las personas, en los modelos de negocio y en las relaciones con clientes, con los proveedores y con el equipo interno. Las tecnologías deben facilitarnos la vida y no complicárnosla más de lo debido.

Veremos diferentes tecnologías y aplicaciones pensadas para: la reducción de costes y mejora en eficiencia, la mejora en la relación y la experiencia de nuestros clientes, el aumento de la satisfacción de los equipos, y por supuesto ahora una mayor eficacia en los procesos de seguridad e higiene frente al Covid19.

13.10 [Hosintra](#). Alex Bloom y Luciano Pérez. Clear, modular, and cloud-based hospitality software platform. Plataforma para la digitalización de procesos en general y especialmente para limpieza y mantenimiento anti covid19.

13.20 [Padword](#). Javier Rodríguez. Contactless solutions. Soluciones digitales para la gestión y comunicación remota en el sector turístico.

13.30 [Conectatec](#). Hello App. Francisco Quintero. Pre-checkin, Chat, Chat bot, Open Doors, Estadísticas, Multimedia. Una completa app con atributos únicos y con desarrollos a la carta para cada cliente

13.40 [Noray ComeOn!cation](#). Miriam Perera. *Check-in online* y las cartas digitales conectado a PMS.

13.50 [James&Rita](#). Antonio Rosales. Conectar digitalmente con tu cliente para ofrecerle una experiencia más acorde con sus necesidades, sus motivaciones y sus gustos.

14.00 [Caixa Bank. Global Payments](#). Manuel Guardia. Soluciones y avances en los medios de pago electrónicos

14.10 [Plexus, espacios saludables](#). Antonio Macías. Conjunto de soluciones tecnológicas para ofrecer seguridad a consumidores y empleados frente al COVID19.

14.20 [Red CIDE Ashotel](#). Enrique Padrón. Convocatoria inversión en pymes para financiación de proyectos y financiación de proyectos para la transformación digital e innovación del sector turístico según Decreto-ley 25/2020, de medidas urgentes para apoyar la reactivación económica y el empleo.

14:30 Puesta en común:

- Preguntas de los hoteleros sobre funcionalidades, procesos de implantación, casos de éxito, costes, acuerdos de implantación o testeo de soluciones.
- Preguntas de los desarrolladores a los hoteleros sobre necesidades y funcionalidades a incorporar para mejorar la experiencia de cliente.

Próximos pasos y conclusiones, posibles nuevas temáticas para siguientes sesiones.

14.45 Fin de la sesión y despedida.