

Benchmarking d'accions post-COVID19 pel turisme de l'àrea metropolitana de Barcelona

JUNY 2020

**Metròpolis
Barcelona**

Agència de
Desenvolupament
Econòmic



Benchmarking d'accions post-COVID19 pel turisme de l'àrea metropolitana de Barcelona

Etapa de Disseny Estratègic



Característiques clau del turisme a l'AMB

Espai heterogeni

En clau turística, es tracta d'un espai amb intensitats i projectes turístics força diferenciats. Amb municipis amb orientació turística i d'altres on no hi ha projecte

Dependència de la ciutat central

Ja sigui per complementar els actius de Barcelona o per captar els potencials visitants, la capital és el referent en turisme



Projectes aglutinadors comarcals i provincials

Esforç històric per vertebrar realitats turístiques als àmbits comarcals, que se solapen amb la visió metropolitana

Producció d'informació de qualitat

El Laboratori de la Diputació i l'Observatori del Baix Llobregat, juntament amb la DGT i l'Observatori de Barcelona generen informació àmplia i útil

Els reptes estratègics en turisme a l'AMB: objectius, marc i missió

01

Vertebrar un espai turístic funcional emmarcat en l'AMB

02

Millorar la gestió de l'activitat turística dels municipis que conformen l'espai de l'AMB

03

Generar informació de qualitat sobre l'activitat del turisme a l'espai metropolità mitjançant recursos smart

04

Complementar la dinàmica operativa de Diputació i Consells Comarcals en assolir un gestió òptima de l'activitat del turisme

Recursos

Governança

Territori

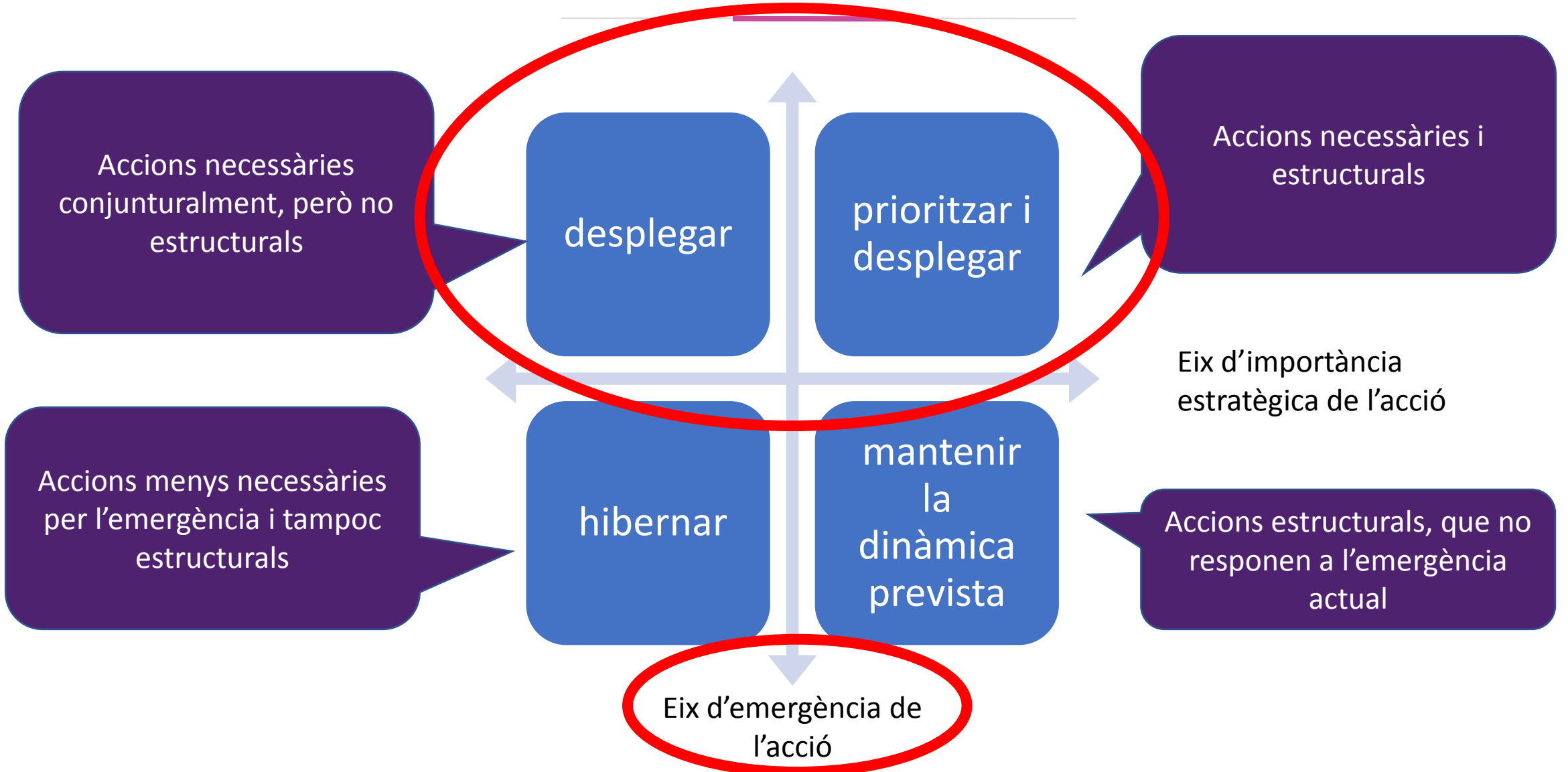
Desplegar actius de suport per a la consolidació de l'AMB com a un espai amb usos eficients de l'activitat del turisme

Els àmbits d'actuació i els objectius

Àmbits d'actuació	Vertebrar espai funcional AMB	Millorar gestió turística municipis	Generar informació de qualitat del turisme	Complementar operativa de DIBA i Consells Comarcals
Atractivitat, màrqueting i comunicació	Acció 1: Dinamitzar activitats oci (exemple Eivissa)	Acció 2: Pla museístic (ex. Còrdova)	Acció 3: App mòbil d'informació (ex. Check Barcelona)	Acció 4: Crear forfait de lleure (ex. CRT Occitanie)
Governança	Acció 5: Activar fòrum MICE (ex. Santiago)	Acció 6: Creació fòrum experts (ex. Alacant)	-	-
Mobilitat	Acció 7: Viaja seguro en bus (ex. EMT Madrid)	Acció 8: Gestió segura aforaments (ex. Casa Batlló)	Acció 9: Sistema de control de l'ocupació de platges (ex. Salou)	Acció 10: My Disney Experience (ex. Disney Orlando)
Gestió del coneixement	Acció 11: Plataforma destinació intel·ligent (ex. València)	Acció 12: Trainapp formació (ex. Siltom Institute)	Acció 13: Base documental Covid (ex. CoE Turisme)	Acció 14: Creació d'una hackatò (ex. Màlaga)
Seguretat sanitària	Acció 15: Càmeres termogràfiques (ex. Canàries)	Acció 16: Hygiene Officer (ex. A&O Hotels)	Acció 17: Aplicació mòbil d'informació (ex. Benidorm)	Acció 18: Protocols post-covid per departaments allotjaments (ex. Riu)
Suport a les empreses	Acció 19: Congrés 360 i nou format concerts (ex. Tarraco Arena)	Acció 20: Urban Air Purifier (ex. Rest. Mordisco Barcelona)	Acció 21: Interconnexió pantalles Showcases (ex. Movilok)	Acció 22: Bons de consum (ex. Bilbao)

criteris de les propostes d'acció

La matriu de referència



Àmbit d'actuació: Atractivitat, màrqueting i comunicació

Acció 1: Dinamitzar el calendari d'oci i cultura

Denominació de la bona pràctica de referència:

Ibiza Festival On/Offspring

Destinació de la bona pràctica: Eivissa

Agent responsable implementació: Ajuntaments, gestors equipaments esportius i culturals, restaurants, empreses de lleure i allotjaments

Agent de coordinació: Diputació, Consells Comarcals, AMB

Agent clau a la bona pràctica: Concept Hotel Group i OD Group

Termini i durada de l'acció: Juliol 2020 a Desembre 2020

Termini a la bona pràctica: Octubre – novembre 2020 i març – maig 2021

Àmbit sectorial d'aplicació:

Establiments turístics, grups hotelers i empreses d'oci i restauració

Gestors d'equipaments i de patrimoni

Impacte previst a la bona pràctica:

Minimitzar les pèrdues d'aquest any i intentar allargar la temporada en els propers anys, ja que es preveu que el certamen tingui continuïtat.

El projecte s'ha plantejat sense ànim de lucre.

Objectiu al que dona resposta

Vertebrar un espai turístic funcional emmarcat en l'AMB

Descripció de l'actuació a la bona pràctica:

Amb la voluntat de crear un calendari d'oci i cultura per allargar la temporada turística a Eivissa, tant a la tardor de 2020 com a la primavera de 2021, s'ha dissenyat el projecte Festival Offspring Calendar i Onspring Calendar.

El projecte compta amb un calendari que es divideix en sis blocs d'activitats diferents: nightlife, foodie, live music, esports, cultura i folk. Cada un d'ells inclou esdeveniments culturals i festivals tant d'empreses privades com de diferents institucions i es dirigeixen tant a la gent d'Eivissa com a aquells turistes que decideixen viatjar a l'illa en aquesta dates.

<http://ibizafestivalcalendar.com/>

Condicions necessàries per a la realització de l'acció:

La participació d'un nombre elevat d'empreses de la destinació de turisme i de lleure i la implicació dels ajuntaments. El lideratge d'una organització territorial supramunicipal

Acció 1: Dinamitzar el calendari d'oci i cultura

Denominació de la bona pràctica Ibiza Festival On/Offspring

Altres partners involucrats

Grups hotelers: OD Group, Concept Hotel Group, Migjorn Ibiza, Hotel Montesol, Royal Plaza, Casa Maca, Casa Munich, Hostal la Torre, Marina Palace Prestige, Torrent Bay, Victoria Suites, Sir Joan, Hotel Boutique Mikasa, H.Torre del Mar, Ibiza Heaven Apartaments, Es Cucons, THB Los Molinos, Aparthotel Blau Parc, Neverland Properties Ibiza, Ecoibiza Villas & Concierge, Can Lluc, Argos, Can Carreu, Hotel Puchet, Ébano Select Apartments, Gatzara Suites Santa Gertrudis, Coral Star, DE Beach Star, ...
Grups d'oci involucrats: Grupo Pacha, Heart, Nassau Group, Ibiza Rocks, Grupo Mambo, CBBC, Las Dalias, Roto, Yemanjá y Teatro Ibiza,



	01/10	02/10	03/10	04/10
Nightlife				
	IBIZA FESTIVAL OFF SPRING CALENDAR OPENING ⌚ 23:00H 📍 Heart Ibiza + info	ROCK NIGHTS ⌚ 22:00H 📍 Pikes Hotel + info	TEN IBIZA ⌚ 23:00H 📍 Varias localizaciones + info	
Foodie				
	A SON DE MAR ⌚ 21:00H 📍 ROTO + info	RESTAURAT ⌚ 12:00H 📍 Varias localizaciones + info ----- BURGER MEETS GIN ⌚ 20:00H 📍 OD Ocean Drive Ibiza + info	FERIA GASTRONÓMICA PEIX ⌚ 12:00H 📍 Varias localizaciones + info ----- STREET FOOD MARKET & FOOD TRUCKS ⌚ 18:00H 📍 Kumharas Ibiza + info	STREET FOOD MARKET & FOOD TRUCKS ⌚ 18:00H 📍 Kumharas Ibiza + info
Live Music				
		DORADO LIVE SHOWS ⌚ 20:00H 📍 Santos Ibiza + info		
Deportes				
			MILLA URBANA ISLA DE	

Àmbit d'actuació: Atractivitat, màrqueting i comunicació
Acció 2: Dinamització equipaments museístics
Denominació de la bona pràctica de referència: Plan museístico

Objectiu al que dona resposta
Millorar la gestió de l'activitat turística dels municipis que conformen l'espai de l'AMB

Destinació de la bona pràctica: Còrdova

Agent responsable implementació: Ajuntaments, gestors equipaments museístics i culturals,
 Agent de coordinació: Diputació, Consells Comarcals, AMB
 Agent clau a la bona pràctica: Ajuntament de Còrdova, i cinc organitzacions sectorials de la província.

Termini i durada de l'acció: Juliol 2020 a Desembre 2020
 Termini a la bona pràctica: Post-pandèmia, sense concretar

Àmbit sectorial d'aplicació:
 Gestors d'equipaments i de patrimoni
 Establiments turístics

Impacte previst a la bona pràctica:
 Activar el turisme de proximitat i recolzar l'activitat dels equipaments museístics i d'exposició

Descripció de l'actuació a la bona pràctica:

En el marc del Pla d'Emergència per a la Promoció Turística de Còrdova i província, es recullen deu mesures, entre les quals una d'elles pretén desenvolupar un ambiciós pla de potenciació, desenvolupament i comercialització dels recursos turístics que fomentin una segona nit d'estada. Essencialment es centra en l'enclavament de la Medina Azahara i en l'elaboració d'un ambiciós Pla museístic a través del que es puguin captar exposicions i obres artístiques i accedir a un nou segment cultural. El Pla es planteja com un suport per a la recuperació del turisme MICE

<http://congresoscordoba.es/2020/04/01/plan-emergencia-turistica-cordoba-covid19/>

Condicions necessàries per a la realització de l'acció:

La participació activa dels equipaments museístics i de l'àrea de cultura i patrimoni dels ajuntaments. El lideratge d'una organització territorial supramunicipal

Acció 2: Dinamització equipaments museístics

Denominació de la bona pràctica Plan museístic - Còrdova



“PLAN DE EMERGENCIA PARA LA PROMOCIÓN TURÍSTICA DE CÓRDOBA Y PROVINCIA”

PROPUESTAS AL AYUNTAMIENTO DE CÓRDOBA Y LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL

DOCUMENTO ELABORADO POR LOS PRESIDENTES DE LA COMISIÓN DE TURISMO DE CECO Y DE LAS ASOCIACIONES DEL SECTOR: LA ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS DE HOSTELERÍA Y TURISMO, LA ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS DE HOSPEDAJE, LA ASOCIACIÓN PROFESIONAL DE INFORMADORES TURÍSTICOS, LA ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE AGENCIAS DE VIAJES Y LA ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE EMPRESAS ORGANIZADORAS Y PROFESIONALES DE CONGRESOS.

ANTECEDENTES

La situación de extrema gravedad generada por el COVID-19 que estamos viviendo ha provocado que hasta los Presupuestos Generales del Estado se tengan que prorrogar y el propio Presidente del Gobierno haya anunciado unos presupuestos denominados de emergencia nacional. Estas circunstancias y su incidencia en el sector turístico podemos considerarla de especial gravedad por la suspensión de la movilidad que afecta directamente al turismo y al ocio.

Es por ello que las asociaciones relacionadas con el sector turístico de Córdoba y provincia, proponen la redacción y ejecución de un Plan de Emergencia para la Promoción Turística de

MEDIDAS JUNTO A LOS EMPRESARIOS

Córdoba mira al MICE para reactivar el turismo en la ciudad y provincia

El presidente de la asociación destaca que los recintos siempre han estado al servicio de la sociedad

CONEXO | Jueves 16 de Abril de 2020, 06:00h

Me gusta 13 Compartir Twitter LinkedIn Share



El Ayuntamiento de Córdoba y la Confederación de Empresarios de Córdoba (Ceco) han presentado un '**Plan de Emergencia para la Promoción Turística de Córdoba y Provincia**' que incluye una serie de medidas para reactivar el sector turístico en el destino una vez que se supere la pandemia del coronavirus. En este plan **el Turismo de Congresos tiene un papel importante.**

El Plan de Emergencia para la Promoción Turística de Córdoba y Provincia incluye **tres medidas a realizar durante la etapa de confinamiento**, como son la elaboración de una campaña de marketing digital, el desarrollo de medidas financieras que ayuden al mantenimiento de pymes y empleos,



Ampliar

Àmbit d'actuació: Atractivitat, màrqueting i comunicació
Acció 3: Creació d'una aplicació d'informació turística per mòbil
Denominació de la bona pràctica de referència:
Check Barcelona

Objectiu al que dona resposta
Generar informació de qualitat sobre l'activitat del turisme a l'espai metropolità mitjançant recursos smart

Destinació de la bona pràctica: Barcelona

Agent responsable implementació: Administració local (ajuntament, consell comarcal, diputació, AMB)
 Agent clau a la bona pràctica: Turisme de Barcelona

Termini i durada de l'acció: Estiu - Tardor de 2020
 Permanent

Termini de la bona pràctica: Disponible a l'estiu de 2020

Àmbit sectorial d'aplicació:
 Empreses de serveis de turisme, entitat de transport públic i privat, gestors d'atractius, ens de foment de turisme

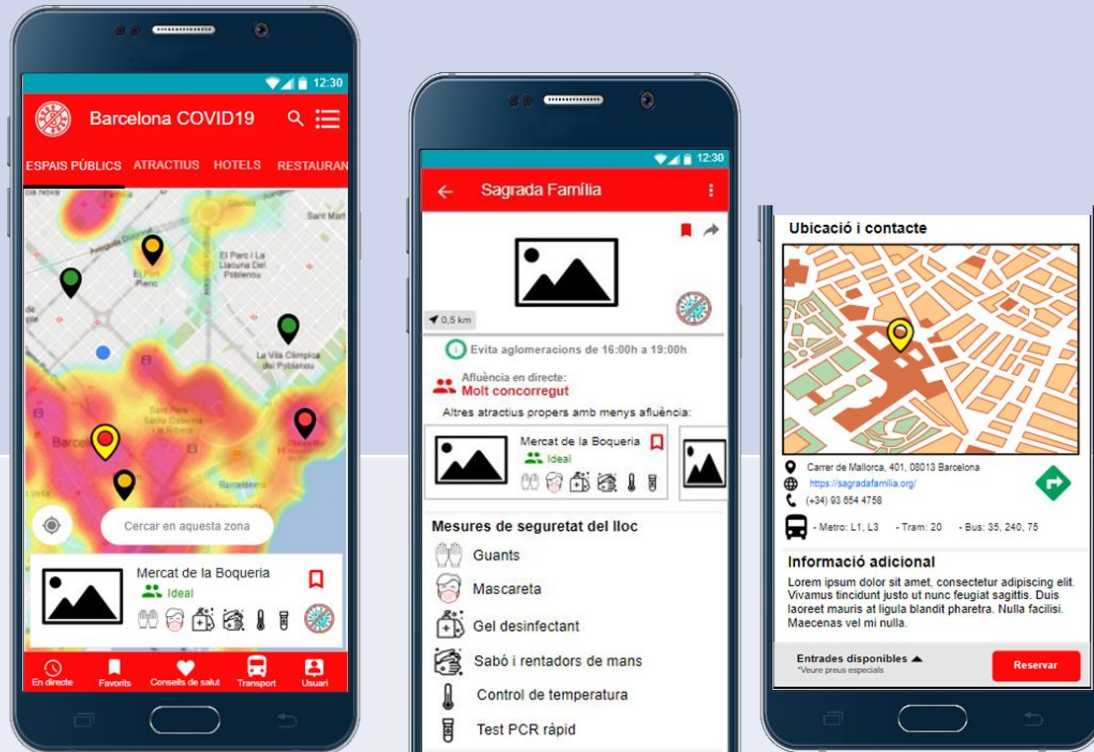
Impacte previst a la bona pràctica:
 Augment de la disponibilitat d'informació per part del visitant i augment de la informació del comportament i necessitats del 'nou' visitant

Descripció de l'actuació a la bona pràctica:
 Ofereix informació exhaustiva en temps real sobre mobilitat i transport, atractius i la seva afluència, sobre disponibilitat de tiquets pels atractius, així com recomanacions i consells relacionats amb la seguretat sanitària.

Condicions necessàries per a la realització de l'acció:
 Lideratge públic. Implicació dels agents de la cadena de valor de turisme
 Involucració en el projecte de l'app de Barcelona

Acció 3: Creació d'una aplicació d'informació turística per mòbil

Denominació de la bona pràctica Check Barcelona



En el marc de les mesures impulsades per oferir confiança en una visita segura a la ciutat, el Consorci de Turisme de Barcelona treballa, conjuntament amb l'Ajuntament de Barcelona, en el disseny d'una app que faciliti la consulta d'informació sobre recomanacions sanitàries, així com la millor manera de fer les visites de forma segura, evitant aglomeracions i cues. Aquesta eina, dissenyada amb tecnologia progressive web app està sent desenvolupada per Eurecat, Centre Tecnològic de Catalunya, amb la col·laboració de la Fundació Mobile World Capital i Barcelona Tech City.

(NB. Es prega que no es faci difusió de les il·lustracions que apareixen a la part esquerra ja que aquest primer prototip encara és 'work in progress')

https://ajuntament.barcelona.cat/premsa/wp-content/uploads/2020/06/4_5987601799840794718-1.pdf

Àmbit d'actuació: Atractivitat, màrqueting i comunicació
Acció 4: Creació d'un forfait de lleure
Denominació de la bona pràctica de referència: Création d'un Pass Loisirs

Objectiu al que dona resposta
Complementar la dinàmica operativa de Diputació i Consells Comarcals en assolir un gestió òptima de l'activitat del turisme

Destinació de la bona pràctica: Occitània

Agent responsable implementació: Ajuntaments, gestors equipaments museístics i d'activitats de turisme i lleure, administracions supramunicipals
Agent de coordinació: Diputació, Consells Comarcals, AMB
Agent clau a la bona pràctica: Comité Regional tourisme d'Occitània

Termini i durada de l'acció: Juliol 2020 a Desembre 2020
Termini a la bona pràctica: Actiu al juny 2020

Àmbit sectorial d'aplicació:
 Gestors d'equipaments i de patrimoni, gestors d'activitats turístiques
 Establiments turístics

Impacte previst a la bona pràctica:
 Activar el turisme de proximitat i recolzar l'activitat dels equipaments museístics i de les empreses de lleure

Descripció de l'actuació a la bona pràctica:
 Crear un forfait adreçat als residents del territori amb el qual podran gaudir d'una ventall d'unes 300 ofertes de lleure (activitats, visites, museus...) i en alguns casos amb descomptes o tarifes reduïdes o la gratuïtat dels nens, ja que es dirigirà, especialment, a famílies.

Es contempla que aquest forfait es pugui combinar amb el forfait de transport creat per la regió.

https://presse.tourisme-occitanie.com/sites/presse.tourisme-occitanie.com/files/atoms/files/dp_plan_de_relance_covid19.pdf

Condicions necessàries per a la realització de l'acció:
 La participació activa dels equipaments museístics i de l'àrea de cultura i patrimoni dels ajuntaments. El lideratge d'una organització territorial supramunicipal

Acció 4: Creació d'un forfait de lleure

Denominació de la bona pràctica
Création d'un Pass Loisirs



2.4. Axe 4 : relancer la consommation par les activités de loisirs

15 - Création d'un Pass loisirs

Le Pass Loisirs pourra être couplé au Pass transport mis en place par la Région dans le cadre de ses compétences en matière de transports (TER). Destiné aux habitants de la région, ce dispositif prévoit de valoriser un éventail d'environ 300 offres de loisirs (activités – sites de visites – musées) ayant consenti des gratuités enfants ou des tarifs réduits. Il est couplé à un porte-monnaie électronique offert aux familles sous conditions de ressources (doté par la Région, les Départements et potentiellement ouverts à contribution d'autres partenaires tels que la CAF, les CE). Il peut être couplé à un pass Transport offrant un accès gratuit aux lignes TER et LiO pour les 18-25 ans (dispositif proposé directement par la Région).

Date de mise en œuvre : 15 juin 2020

16 - Création d'un Pass transport (Région)

Date de mise en œuvre : juillet 2020

Àmbit d'actuació: Governança

Acció 5: Activació Fòrum MICE

Denominació de la bona pràctica de referència:

Reactivació del fòrum MICE

Objectiu al que dona resposta

Vertebrar un espai turístic funcional emmarcat en l'AMB

Destinació de la bona pràctica: Santiago

Agent responsable implementació: Ens de gestió MICE, Convention Bureau, ajuntaments, empreses relacionades amb el turisme MICE

Agent de coordinació: Diputació, Consells Comarcals, AMB

Agent clau a la bona pràctica: Turisme de Santiago

Descripció de l'actuació a la bona pràctica:

En el marc del Pla de reactivació de l'activitat turística i en la línia de la creació d'un fòrum provincial que faciliti l'intercanvi d'idees, es pretén reactivar el fòrum MICE amb la finalitat de poder agilitzar la reactivació del sector congressual considerant les seves especificitats. D'acord amb això, van dur a terme una primer reunió virtual el 20 d'abril.

http://santiagodecompostela.gal/imxd/noticias/doc/1588760259158816968029.04.2020_PLAN_DE_REACTIVACION_DA_ACTIVIDADE_TURISTICA.1.pdf

Termini i durada de l'acció: Juliol 2020 a Desembre 2020

Termini a la bona pràctica: No especificat

Àmbit sectorial d'aplicació:

Establiments turístics i de suport relacionats amb els serveis MICE, equipaments condicionats per reunions

Impacte previst a la bona pràctica:

Minimitzar les pèrdues d'aquest any i recuperar el més aviat possible la dinàmica de producte MICE

Condicions necessàries per a la realització de l'acció:

La participació d'un nombre elevat d'empreses involucrades a la cadena de valor del turisme MICE. El liderat clau de les administracions supramunicipals i dels municipis pels quals el turisme MICE és estratègic

Acció 5: Activació Fòrum MICE

Denominació de la bona pràctica
Reactivació del fòrum MICE



7. Reactivación do Foro MICE

Na mesma liña do punto anterior, reactivouse o Foro MICE, específico para o sector congresual, tendo en conta as súas especificidades concretas, e asumindo que será un dos últimos sectores en recuperarse polo levantamento das restricións a reunións dun número elevado de persoas. A primeira reunión virtual tivo lugar o 20 de abril.

Plan de reactivación da actividade turística

O “Plan de reactivación da actividade turística”, deseñado por Turismo de Santiago, recolle, a través de 3 liñas estratéxicas e 16 medidas, distintas accións que teñen como obxectivo reactivar o sector turístico da cidade, unha vez se supere a crise sanitaria provocada pola pandemia da COVID19. Conta cunha previsión económica inicial de 705.000 euros.

A ONDE SE DESTINAN OS RECURSOS (previsión económica inicial)

Campanha Ultraia	50.000 €
Novo plan de promoción	200.000 €
Accións de seguridade e formación MICE	25.000 €
Campanha MICE	50.000 €
Plan de captación de congresos e xornadas	200.000 €
Santiago(é)tapas	30.000 €
Novos eventos	150.000 €
Total	705.000 €

<p>Àmbit d'actuació: Governança Acció 6: Creació d'un Fòrum d'Experts Denominació de la bona pràctica de referència: Comité Turístico Alicante City</p>	<p>Objectiu al que dona resposta Millorar la gestió de l'activitat turística dels municipis que conformen l'espai de l'AMB</p>
<p>Destinació de la bona pràctica: Alacant</p>	<p>Descripció de l'actuació a la bona pràctica: Creació d'un fòrum d'experts turístics per al desenvolupament i l'adequació d'Alacant com a destinació turística en l'era post-covid. Pretén abordar de manera transversal l'estratègia de promoció turística d'Alacant al mercat nacional i internacional. És un òrgan consultiu i d'assessorament, sense ànim de lucre, format per representants de les principals associacions relacionades amb el sector turístic, altres institucions de referència de l'àmbit provincial i de la Comunitat, així com professionals amb un prestigi reconegut. Aquest comitè s'emmarca en l'Estratègia Turística Alacant 2020 https://www.alicanteturismo.com/noticia-20-mayo-2020-el-ayuntamiento-destina-mas-de-42-millones-de-euros-a-la-recuperacion-del-turismo-tras-la-crisis-del-covid-19/ https://www.alicanteturismo.com/noticia-14-mayo-2020-el-patronato-de-turismo-crea-el-comite-turistico-alicante-city-colaboracion-publico-privada/</p>
<p>Agent responsable implementació: Ajuntaments, Consells comarcals, Diputació, AMB Agent clau a la bona pràctica: Patronat Municipal de Turisme i platges d'Alacant</p>	
<p>Termini i durada de l'acció: Estiu 2020, amb caràcter permanent Termini a la bona pràctica: A partir de primavera 2020. Acció permanent</p>	
<p>Àmbit sectorial d'aplicació: Conjunt d'agents de l'activitat turística del territori i de l'activitat de suport: universitats, centres de recerca, centres tecnològics. També àmbits afins com cultura, esport, mobilitat</p>	
<p>Impacte previst a la bona pràctica: Orientar les accions a desenvolupar per assolir una ràpida recuperació de l'activitat turística.</p>	<p>Condicions necessàries per a la realització de l'acció: Lideratge públic i implicació dels agents turístics</p>

Acció 6: Creació d'un Fòrum d'Experts

Denominació de la bona pràctica Comité Turístico Alicante City

+34 965 14 92 19 info@alicanteturismo.com f t r

Alicante
City & Beach

Inicio ▾ Qué visitar y hacer ▾ Planifica tu viaje ▾ Cruceros

El Ayuntamiento destina más de 4,2 millones de euros a la recuperación del turismo tras la crisis del Covid 19



COMITÉ TURÍSTICO
Alicante City

Àmbit d'actuació: Mobilitat

Acció 7: Transport segur

Denominació de la bona pràctica de referència:

Viaja seguro en bus

Objectiu al que dona resposta

Vertebrar un espai turístic funcional emmarcat en l'AMB

Destinació de la bona pràctica: EMT Madrid

Agent responsable implementació: Entitat metropolitana del Transport

Agent clau a la bona pràctica: EMT Madrid

Termini i durada de l'acció: Juny 2020. Permanent en la nova normalitat

Termini a la bona pràctica: Activat i permanent

Àmbit sectorial d'aplicació:

Empreses de transport regular. Empreses de transport discrecional

Impacte previst a la bona pràctica:

Garantir la seguretat `durant els desplaçaments en transport públic. Oferir una imatge de destinació ben gestionada i segura

Descripció de l'actuació a la bona pràctica:

Aquest dispositiu instal·lat als diferents autobusos de la ciutat de Madrid permet conèixer informació a temps real sobre l'aforament d'usuari a l'espai, les prohibicions en aquest mitjà de transport, les mesures obligatòries d'higiene i distanciament social, etc.

Utilitza tecnologia Big Data i integració de sistemes de comptatge d'alta precisió amb un sistema d'informació al viatger, pel que es capaç de gestionar i orientat fluxos de mobilitat per evitar aglomeracions

<https://www.iconmm.com/blog/la-emt-de-madrid-se-apoya-en-deneva-para-su-campana-viaja-seguro-en-bus/?lang=es>

Condicions necessàries per a la realització de l'acció:

Acció decidida de l'EMT per implementar la tecnologia, ja sigui de desenvolupament propi o adquirida

Acció 7: Transport segur

Denominació de la bona pràctica
Viaja seguro en bus



Àmbit d'actuació: Mobilitat

Acció 8: Gestió segura aforaments

Denominació de la bona pràctica de referència:

Gestió segura Casa Batlló

Objectiu al que dona resposta

Millorar la gestió de l'activitat turística dels municipis que conformen l'espai de l'AMB

Destinació de la bona pràctica: Casa Batlló Barcelona

Agent responsable implementació: Ens gestor dels diferents actius patrimonials oberts al públic

Agent clau a la bona pràctica: Ens gestor Casa Batlló

Descripció de l'actuació a la bona pràctica:

Es tracta d'un paquet de condicions de visita implementades conjuntament de forma que es garanteixi l'acompliment de les normes de seguretat sanitària, al temps que es treballa en el reconeixement d'excel·lència en la gestió i s'ofereix al visitant informació en temps real sobre les possibilitats temporals de visita.

Termini i durada de l'acció: Juliol 2020. Permanent en la nova normalitat

Termini a la bona pràctica: Activat

<https://www.casabatllo.es/ca/novetats/garantim-una-visita-segura-amb-innovadores-mesures-dhigiene/>

Àmbit sectorial d'aplicació:

Gestors d'actius patrimonials oberts al públic

Impacte previst a la bona pràctica:

Garantir la seguretat `durant la visita a l'equipament. Oferir imatge de qualitat i seguretat a la destinació. Optimitzar el rendiment de visitants d'acord a les condicions de seguretat, que poden ser canviant en el temps

Condicions necessàries per a la realització de l'acció:

Implicació dels ens de gestió dels equipaments patrimonials, per oferir unes condicions òptimes de vista, més enllà d'acomplir els protocols i orientant a afavorir la gestió eficient de visitants

Acció 8: Gestió segura d'aforaments

Denominació de la bona pràctica Gestió segura Casa Batlló

CASA BATLLÓ VISITA ▾ MOMENTS ▾ GAUDÍ ▾

Mundial creat per al gaudi dels sentits. Tot un repte que hem superat incorporant innovadors mesures d'higiene i prevenció i oferint tota la informació en temps real al visitant. Descobreix com hem superat el repte en aquest vídeo.

Tornem l'1 de juliol amb innovadores mesure...



Per a la seguretat de tots, Casa Batlló ha aplicat la normativa general de tots els monuments (reducció d'aforaments, ús de mascaretes, etc). Més enllà, hem dissenyat una nova visita que garanteix la seguretat gràcies a

Segell “Safe Tourism Certified” i la certificació “Global Safe Site”

Per a certificar el compliment d'aquestes normatives, la Casa Batlló està treballant per a aconseguir el segell “Safe Tourism Certified” que va ser creat recentment per l'Institut per a la Qualitat Turística Espanyola (ICTE). Aquest distintiu, pioner en el món, s'atorga a entitats del sector turístic que han implantat el Sistema de Prevenció de Riscos per a la Salut enfront de la COVID-19, després de superar una auditoria realitzada per empreses independents.

Informació en temps real per al visitant

Al seu torn, l'entitat ha preparat un panell de control de qualitat que oferirà en temps real dades relacionades amb la higiene de la Casa oferint la màxima transparència al visitant i a l'equip. Aquest panell serà visible tant en l'entrada com en la web de Casa Batlló a partir de l'1 de juliol. La informació mostrada permetrà conèixer l'aforament, l'estat de qualitat de l'aire i els nivells d'humitat, Monòxid de Sofre (SOTA), Diòxid de Nitrogen (NO₂), Diòxid de Carboni (CO₂), Ozó (O₃), Partícules Totals en Suspensió (PST) entre altres.

Àmbit d'actuació: Mobilitat

Acció 9: Sistema de control d'aforament a platges

Denominació de la bona pràctica de referència:

Aforament platges de Salou

Objectiu al que dona resposta

Generar informació de qualitat sobre l'activitat del turisme a l'espai metropolità mitjançant recursos smart

Destinació de la bona pràctica: Salou

Agent responsable implementació: Ens gestor dels diferents actius, especialment ajuntaments

Agent clau a la bona pràctica: Ajuntament de Salou

Termini i durada de l'acció: Juliol 2020. Permanent en la nova normalitat

Termini a la bona pràctica: Juliol 2020

Àmbit sectorial d'aplicació:

Ajuntaments que gestionen espais de platja i d'altres actius patrimonials a l'aire lliure

Impacte previst a la bona pràctica:

Garantir la seguretat i l'afluència a les platges. Oferir imatge de qualitat i seguretat a la destinació. Optimitzar el rendiment de visitants d'acord a les condicions de seguretat, que poden ser canviants en el temps

Descripció de l'actuació a la bona pràctica:

El sistema compta amb 22 sensors intel·ligents distribuïts per les vuit platges i cales de Salou que comptaran en temps real el nombre de persones que es trobin a la sorra. D'aquesta manera, els visitants/usuaris podran saber a través del seu telèfon mòbil via el web platges.salou.cat quin és l'estat de cada platja pel que fa a ocupació. Es podrà saber si es pot accedir a la platja a través d'una llegenda fàcil basada en tres colors: verd, taronja i vermell.

Per una millor gestió, les platges es dividiran en zones virtuals per controlar millor l'ocupació i fer estimacions sobre l'aforament.

<https://www.salou.cat/ca/noticies/salou-presenta-un-sistema-que-permetra-controlar-locupacio-de-les-platges>

Condicions necessàries per a la realització de l'acció:

Implicació dels ajuntaments. Comptar amb el suport tecnològic adient, tant pel que fa als gadgets com a l'aplicació mòbil

Acció 9: Sistema de control d'aforament a platges

Denominació de la bona pràctica Aforament platges de Salou



AJUNTAMENT ▾ AJUDES COVID-19 TRÀMITS ▾ LA CIUTAT PER TEMES ▾ SEU ELECTRÒNICA
TURISME GUIA

Seleccioneu idioma CA ES

NOTÍCIES

Sou a: Inici / Notícies / Salou presenta un sistema que permetrà controlar l'ocupació de les platges

SALOU PRESENTA UN SISTEMA QUE PERMETRÀ CONTROLAR L'OCUPACIÓ DE LES PLATGES

¡Hola! ¿Tienes dudas sobre el coronavirus?



El sistema es basa en una **tecnologia avançada no intrusiva a la intimitat** (els sensors, formats per càmeres, no transmeten ni enregistren imatges) que capta el moviment de les persones a la sorra; i el propi sensor analitza les imatges i, únicament, transmet la informació del recompte obtingut, sense transmissió de cap imatge, perquè l'usuari, a través del seu **dispositiu mòbil** (via web **platges.salou.cat**), pugui rebre-la en un mapa de les platges, on l'alerti de l'ocupació i, així, pugui actuar d'acord amb la norma d'aforament permès, en cada sector de platja. En total, s'instal·laran **22 sensors intel·ligents** (amb tecnologia *deep learning*), que abarquen un llinar de 150 metres, que comptaran les persones que, en temps real, es trobin a la platja (sorra).

Àmbit d'actuació: Mobilitat

Acció 10: Sistema de gestió de reserves i de carta en restaurants

Denominació de la bona pràctica de referència:

My Disney Expérience App

Destinació de la bona pràctica: Orlando, Florida

Agent responsable implementació: Ens gestor d'actius que incorporin servei de restauració. Restaurants

Agent clau a la bona pràctica: Disney World

Termini i durada de l'acció: Juliol 2020. Permanent en la nova normalitat

Termini a la bona pràctica: Juliol 2020

Àmbit sectorial d'aplicació:

Restauració

Impacte previst a la bona pràctica:

Garantir l'aforament i la gestió eficient de clients de restaurants. També d'ofertes de restauració incorporades a actius de lleure i patrimonials.

Objectiu al que dona resposta

Complementar la dinàmica operativa de Diputació i Consells Comarcals en assolir un gestió òptima de l'activitat del turisme

Descripció de l'actuació a la bona pràctica:

El parc d'atraccions Walt Disney posa en funcionament una aplicació mòbil per a tots els assistents a través de la qual es poden reservar els àpats dintre del parc per evitar les cues i l'espera, escanejar i accedir als diferents menús a través de codis. També permet realitzar el *check-in* als diferents hotels, en cas d'allotjar-se allí, i evitar un contacte dintre de l'establiment, la mateixa aplicació envia un avís amb notificació quan a taula està llesta per ser ocupada.

Sistemes similars estan implementats també a destinacions del País.

<https://www.disneyworld.eu/experience-updates/#drawer-card-helpfulTechnology>

Condicions necessàries per a la realització de l'acció:

Implicació dels restaurants i de les associacions de restauració, municipals i comarcals. Comptar amb el suport tecnològic adient, tant pel que fa als gadgets com a l'aplicació mòbil

Acció 10: Sistema de gestió de reserves i de cartes en restaurants

Denominació de la bona pràctica My Disney Expérience App

WALT DISNEY WORLD Parks & Tickets Places to Stay Things to Do Deals Help & Rules My Disney Experience

Returning to a World of Magic

Get ready to rediscover Walt Disney World Resort.
Here's what to know before you go.

Welcoming You Back to Walt Disney World Resort

As we prepare for a phased reopening, we've made updates based on guidance from health authorities, such as the Centers for Disease Control and Prevention (CDC) and appropriate government agencies. These measures are designed to promote:

- Cleanliness
- Physical distancing
- Reduced contact



We use cookies to help make this website better, to improve our services and for advertising purposes. [Learn more about our use of cookies](#) and change your browser settings in order to avoid cookies. Otherwise, we'll assume you are okay to continue.

Continue

WALT DISNEY WORLD Parks & Tickets Places to Stay Things to Do Deals Help & Rules My Disney Experience

Helpful Technology — Including the My Disney Experience App

We strongly recommend that you have the latest version of the [My Disney Experience app](#) on your mobile device, with location services and notifications enabled. And additional technology can help you make the most of the magic during your visit!

Highlights include:

- **Mobile Order Service for Dining:** Please order ahead and save time at select dining locations using [mobile order service](#), a feature of the My Disney Experience app. We highly recommend that you use this service during your visit.
- **Scannable Codes for Select Restaurant Menus:** While at a table-service restaurant, you can scan a code to access the digital menu.
- **Online Check-In at Disney Resort Hotels:** Please begin the check-in process in advance online or with the My Disney Experience app. You'll get a room-ready notification so you can bypass the Front Desk. When your room is ready, you can use the My Disney Experience app as a digital key to enter your room!

Check back soon for more details about technology that can enhance your visit.

Àmbit d'actuació: Gestió del coneixement
Acció 11: Plataforma Destinació Intel·ligent
Denominació de la bona pràctica de referència:
Programa Destinació Intel·ligent

Objectiu al que dona resposta
Vertebrar un espai turístic funcional emmarcat en l'AMB

Destinació de la bona pràctica: València

Agent responsable implementació: Ens turístics supramunicipals, ens turístics municipals
 Agent clau a la bona pràctica: Fundació Turisme de València

Termini i durada de l'acció: Tardor 2020
 Termini a la bona pràctica:

Àmbit sectorial d'aplicació:
 Conjunt d'empreses i activitats de turisme de la destinació

Impacte previst a la bona pràctica:
 Optimitzar els serveis oferts al visitant, així com rebre inputs de la caracterització i comportament de compra i consum dels visitants

Descripció de l'actuació a la bona pràctica:

La crisi de la Covid ha fet més evident la importància de les solucions digitals . D'acord amb això, en el Programa de destinació intel·ligent inclòs en el Pla d'estímul al turisme de València aposta per un Sistema d'Intel·ligència Turística; el disseny, implementació i integració de noves solucions informàtiques per a la millora de la gestió (Pla de digitalització); i formació i gestió del canvi amb el desenvolupament d'un programa d'adaptació.

Altres destinacions com ara Costa Daurada compten també amb plataformes similars

<https://www.visitvalencia.com/sites/default/files/pdfs/fundacion/plan-estimulo-turismo.pdf>

Condicions necessàries per a la realització de l'acció:

Lideratge de l'ens de foment del turisme de la destinació. Comptar amb els recursos tecnològics adients

Acció 11: Plataforma digital intel·ligent

Denominació de la bona pràctica Programa destino inteligente



Bases para un plan de
Estímulo al turismo
MODOVALENCIA 



VLC  **VALENCIA**

2. PROGRAMA **DESTINO INTELIGENTE**

DESCRIPCIÓN

La transformación digital está provocando cambios extraordinarios en los modelos de negocio, las relaciones con el consumidor y su comportamiento, la monitorización de la evolución de los mercados, o el desarrollo de modelos de gestión de flujos y capacidad de carga entre muchos otros ámbitos. De esta forma, está aportando multitud de soluciones que contribuyen a una gestión del destino más eficiente.

La crisis sanitaria generada por la COVID-19 ha hecho todavía más evidente la importancia de estas soluciones digitales, no sólo para combatir el virus y proporcionar mayor seguridad, sino también para incrementar la confianza de consumidores y usuarios en los servicios que demanden.

Con el objetivo de avanzar y dotar al destino de herramientas que permitan acelerar esta transformación digital, es prioritario intensificar las acciones que contribuyan a:

- Ampliar el Sistema de Información Turística con nuevas fuentes de *Big Data* en campos como el patrón de consumo o el geoposicionamiento, así como en nuevos indicadores de actividad turística.
- Seguir avanzando en la integración de las nuevas soluciones informáticas incorporadas a la gestión de Visit València y del destino; el CRM y la automatización del marketing. Además, liderar proyectos a medio plazo como el Sistema de Gestión Interna (ERP), el geoposicionamiento y la gestión de flujos. Todo ello en el marco de un Sistema global de Gestión del Destino.
- Desarrollar un programa de adaptación al cambio y formación del equipo profesional de Visit València, y extender las utilidades y beneficios de las nuevas herramientas al conjunto del sector.

ACCIONES

- 1. Sistema de Inteligencia Turística
- 2. Diseño, implementación e integración de nuevas soluciones informáticas para la mejora de la gestión (Plan de digitalización)
- 3. Formación y gestión del cambio

Àmbit d'actuació: Gestió del coneixement
Acció 12: App Gamificació de formació
Denominació de la bona pràctica de referència:
Trainapp

Objectiu al que dona resposta
Vertebrar un espai turístic funcional emmarcat en l'AMB

Destinació de la bona pràctica: Restaurants

Agent responsable implementació: Ens de foment del turisme locals, associacions de restauració
Agent clau a la bona pràctica: Siltom Institute

Termini i durada de l'acció: Juliol 2020
Termini a la bona pràctica: Activa

Àmbit sectorial d'aplicació:
 Sector de la restauració

Impacte previst a la bona pràctica:
 Optimitzar la formació del personal del sector de restauració en relació a les condicions de la nova normalitat

Descripció de l'actuació a la bona pràctica:

App mòbil creada per Sitcom Institute que a través del joc permet formar als professionals de l'hostaleria a les noves normatives i a la "nova" realitat. L'eina gamificada està plantejada amb diferents microsessions de 10 minuts que es poden dur a terme cada dia i amb accés, des de qualsevol dispositiu, durant 17 dies.

<https://www.profesionalhoreca.com/2020/05/05/el-juego-formativo-trainapp-se-ofrece-de-forma-gratuita-a-los-restaurantes-para-que-preparen-la-reapertura>

Condicions necessàries per a la realització de l'acció:

Lideratge de les associacions de restauració, per a contractar serveis de formació en format app gamificada

Acció 12: App Gamificació de la formació

Denominació de la bona pràctica
Train app



Formación gamificada gratuita a hosteleros

Ante las dificultades financieras que impone la pandemia, Siltom va a reconvertir en donaciones solidarias la mayor parte de sus tarifas para el sector hostelero. La firma ha lanzado una campaña por la que formará a coste cero hasta 15 personas del equipo de sala de cada restaurante. Los grupos de restauración organizada con más de 100 empleados podrán personalizar el proyecto formativo standard con los protocolos o normativas internas que tengan establecidos y su imagen de marca.



Àmbit d'actuació: Gestió del coneixement

Acció 13: Comunicar la base documental sobre Turisme i Covid.

Denominació de la bona pràctica de referència: Centre d'Excel·lència en Innovació Turística (CoE Turisme)

Objectiu al que dona resposta

Generar informació de qualitat sobre l'activitat del turisme a l'espai metropolità mitjançant recursos smart

Destinació de la bona pràctica: Agents públics i privats

Agent responsable implementació: Ens de foment del turisme locals, administracions turístiques, associacions empresarials

Agent clau a la bona pràctica: Eurecat

Termini i durada de l'acció: Juliol 2020

Termini a la bona pràctica: Activa

Àmbit sectorial d'aplicació:

Per tota la cadena de valor turística

Impacte previst a la bona pràctica:

Oferir una plataforma d'informació actualitzada amb documents rellevants per fer front a la recuperació del sector davant la covid-19
Motivar i despertar l'interès de tots els agents turístics per compartir i aportar informació amb l'objectiu de consolidar aquesta plataforma com una font útil d'informació i de fàcil accés.

Descripció de l'actuació a la bona pràctica:

Plataforma dinàmica (en constant evolució i actualització) que recull els principals protocols i guies d'especificacions de les institucions oficials per a la represa de l'activitat turística, un bon nombre de casos pràctics d'empreses/ens que demostren com s'han anat adaptant i recuperant així com informes de tendències, perspectives, webs d'interès etc.

<https://coeintourisminnovation.org/turisme-i-covid-19/>

Condicions necessàries per a la realització de l'acció:

És una plataforma que ja està en actiu. Cal difondre els continguts i suggerir-ne de nous

Acció 13: CoE Turisme

Denominació de la bona pràctica
CoE Turisme (secció Turisme i Covid-19)



El Centre d'Excel·lència en Innovació Turística és pot descriure com un espai col·laboratiu o de co-creació públic-privada que aposta perquè el sector turístic sigui més innovador, competitiu i sostenible. El fet d'estar format per 26 entitats d'arreu de Catalunya i que treballen en diferents subsectors turístics permet analitzar el fet turístic des d'un nombre molt ampli de punts de vista.



Àmbit d'actuació: Gestió del coneixement

Acció 14: Creació d'una hackató

**Denominació de la bona pràctica de referència:
Màlaga Challenge**

Objectiu al que dona resposta

Complementar la dinàmica operativa de Diputació i Consells Comarcals en assolir un gestió òptima de l'activitat del turisme

Destinació de la bona pràctica: Restaurants

Agent responsable implementació: Ajuntaments i administracions supramunicipals

Agent clau a la bona pràctica: ProMálaga i l'àrea de turisme i promoció de ciutat de l'Ajuntament de Màlaga

Termini i durada de l'acció: Juliol 2020. Dos mesos

Termini a la bona pràctica: Maig 2020

Àmbit sectorial d'aplicació:

Sector de l'emprenedoria turística

Impacte previst a la bona pràctica:

Dinamització de la creativitat i la recerca de noves formes de desplegament de l'activitat del turisme en el nou escenari

Descripció de l'actuació a la bona pràctica:

Organització d'un concurs i una hackató on es recolliren propostes, solucions i serveis orientats a la reactivació del sector turístic després de la Covid sota el lema de reactivar, renovar i reinventar. En total s'han rebut més de 300 projectes entre la modalitat concurs i hackató.

<https://malagachallenge.com>

Condicions necessàries per a la realització de l'acció:

Lideratge de les administracions municipals i supramunicipals

Acció 14: Creació d'una hackató

Denominació de la bona pràctica Málaga Challenge



¿Te animas a ser el antídoto que haga revivir el Turismo? Pues piensa al cubo (R³)

Participa en los desafíos para recuperar el pulso y la energía de la vida turística del destino

Misión: volver a "vivir" la calle, los espacios, el encuentro con la cultura, con las personas, el destino



Reactivar

Tus ideas para reiniciar y poner en marcha nuestro turismo



Renovar

Tu ingenio para generar nuevas propuestas de valor relacionadas con el turismo



Reinventar

Tu talento para crear nuevas soluciones innovadoras para el turismo

Hackathon:

Si eres una persona emprendedora con una idea incipiente enfocada al sector turístico y quieres participar en un proceso colectivo de desarrollo y validación de tu idea, apúntate al Hackathon Málaga Tourism Challenge.

Àmbit d'actuació: Seguretat sanitària
Acció 15: Càmeres termogràfiques
Denominació de la bona pràctica de referència:
Instal·lació de càmeres termogràfiques als aeroports

Objectiu al que dona resposta
Vertebrar un espai turístic funcional emmarcat en l'AMB

Destinació de la bona pràctica: Aeroports i equipaments en general

Descripció de l'actuació a la bona pràctica:

Agent responsable implementació: Ajuntaments i administracions supramunicipals. Gestors d'equipaments i infraestructures
Agent clau a la bona pràctica: Govern de les Illes Canàries (Conselleria d'Obres Públiques, Transport i habitatge).

Aquesta acció és la instal·lació de càmeres termogràfiques i de les mesures d'higiene establertes pel Govern de l'Estat i EASA com, per exemple, l'ús obligatori de les mascaretes.

Aquestes càmeres permeten la detecció de febre als usuaris i s'instal·laran a la zona de les arribades de l'aeroport.

Termini i durada de l'acció: Juliol 2020. Permanent
Termini a la bona pràctica: Juny 2020

Es tracta d'un acció generalitzada, que té interès per a la seva implantació en equipaments culturals i turístics amb destacada afluència.

Àmbit sectorial d'aplicació:
 Infraestructures de transport i equipaments turístics, culturals i de lleure

https://www.hosteltur.com/137206_loa-aeropuertos-de-canarias-contaran-con-camaras-termograficas.html

https://www.elconfidencial.com/espana/2020-06-18/los-aeropuertos-de-la-nueva-normalidad-desinfeccion-y-camaras-termograficas-ocultas_2644599/

Impacte previst a la bona pràctica:
 Aportar valor a l'hora de garantir la seguretat sanitària a la destinació, a les infraestructures de transport i als equipaments d'ús turístic

Condicions necessàries per a la realització de l'acció:
 Implicació dels ens de gestió d'infraestructures de transport i d'equipaments d'ús turístic

Acció 15: Càmeres termogràfiques

Denominació de la bona pràctica Instal·lació de càmeres termogràfiques als aeroports

Edición España. Para controlar posibles casos sospechosos de Covid-19

Los aeropuertos de Canarias contarán con cámaras termográficas

Detectan a personas con alta temperatura corporal que puede derivar en fiebre

4 JUNIO, 2020

- ✈ Estarán instaladas en las zonas de llegadas de los aeródromos del archipiélago
- ✈ El consejero de Transportes defiende que Canarias fue quien lanzó esta propuesta, que ya se está tratando también a nivel europeo
- ✈ Se han incorporado también las medidas de seguridad recomendadas por la Agencia Europea de Seguridad Aérea (EASA)



Carmen Porras Núñez
Periodista de Hosteltur

Canarias prepara sus aeropuertos para recibir turistas, pero quiero hacerlo de forma segura. Por esta razón, entre las medidas que van a implantar, se encuentra la instalación de **cámaras termográficas**, que detectan a personas con alta



Àmbit d'actuació: Seguretat sanitària

Acció 16: Tècnic especialista en seguretat sanitària

Denominació de la bona pràctica de referència:

Hygiene Officer

Objectiu al que dona resposta

Millorar la gestió de l'activitat turística dels municipis que conformen l'espai de l'AMB

Destinació de la bona pràctica: Hotels i empreses de turisme.
Cadenes hotelers a Alemanya

Agent responsable implementació: Empreses de turisme amb el suport tècnic dels ajuntaments

Agent clau a la bona pràctica: A&O Hotels & Hostels

Termini i durada de l'acció: Juliol 2020. Permanent

Termini a la bona pràctica: En el marc actual i fins la normalització de l'activitat

Àmbit sectorial d'aplicació:

Allotjaments i empreses de turisme en general

Impacte previst a la bona pràctica:

Garantir el compliment dels protocols de seguretat sanitària per part del treballadors i clients de l'empresa de turisme

Descripció de l'actuació a la bona pràctica:

Es comptarà a l'equip de cada un dels establiments amb la figura del "Hygiene officer". Aquest especialista es responsabilitzarà de la higiene dels treballadors de l'allotjament i dels clients que hi pernoctin.

A més, s'han desenvolupat altres mesures per tal de minimitzar l'impacte del coronavirus, fins i tot a l'entorn social i economia local. Per aquesta raó, la cadena està treballant amb socis locals per tal de crear experiències conjuntes que reconectin els visitants amb les destinacions i incrementant la despesa al territori.

<https://www.aohostels.com/en/covid-19/>

Condicions necessàries per a la realització de l'acció:

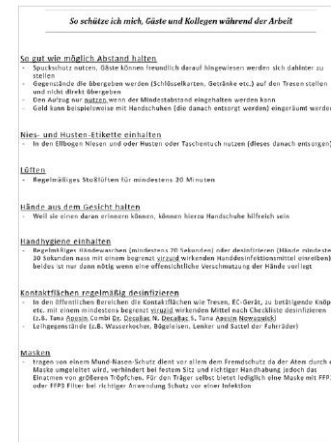
Implicació dels gestors dels equipaments d'allotjament

Acció 16: Tècnic especialista en seguretat sanitària

Denominació de la bona pràctica Hygiene Officer

Las medidas higiénicas son fundamentales para manejar la incertidumbre de los clientes. Para garantizar la higiene de empleados y huéspedes a&o contará con un “Hygiene Officer”, un especialista en este área en cada uno de sus establecimientos. Además, la cadena ya está avalando sus protocolos de limpieza y de higienización con estándares como TÜV y Fresenius, que incluyen la desinfección completa de la habitación una vez que el huésped hace el check out.

Guía y capacitación constante sobre medidas de higiene para nuestros empleados



<p>Àmbit d'actuació: Seguretat sanitària Acció 17: Creació d'una aplicació sanitària per mòbil Denominació de la bona pràctica de referència: PATTI (Servei públic de Protecció i Atenció Turística Tècnica Intel·ligent) Recovery</p>
<p>Destinació de la bon pràctica: Benidorm</p>
<p>Agent responsable implementació: Administració local (ajuntament, consell comarcal, diputació, AMB) Agent clau a la bona pràctica: Ajuntament de Benidorm i Fundació Visit Benidorm</p>
<p>Termini i durada de l'acció: Disponible a tardor de 2020. Permanent Termini de la bona pràctica: Actiu i permanent</p>
<p>Àmbit sectorial d'aplicació: Administració local (municipal, comarcal, provincial, AMB) i de regió sanitària.</p>
<p>Impacte previst a la bona pràctica: Augment de la sensació de seguretat per part del visitant</p>

<p>Objectiu al que dona resposta Generar informació de qualitat sobre l'activitat del turisme a l'espai metropolità mitjançant recursos smart</p>
<p>Descripció de l'actuació a la bona pràctica: A FITUR 2020, Benidorm ja va presentar el PATTI amb la voluntat de posar-lo en funcionament a l'estiu. Amb la situació de la Covid se n'ha accentuat el seu potencial, adaptant l'eina a la situació per tal que contribueixi a optimitzar la gestió per a la recuperació econòmica, social i sanitària amb la finalitat d'establir la fulla de ruta de les diferents fases de desescalada.</p> <p>Aquest projecte s'emmarca en el Pla de Destinació Intel·ligent + Segura. PATTI és una app d'atenció sanitària orientada a visitants. Ràpida i eficaç http://patti.es/ https://www.visitbenidorm.es/ver/5494/patti--proteccion-y-atencion-turistica-tecnica-inteligente.html</p>
<p>Condicions necessàries per a la realització de l'acció: Lideratge públic. Implicació del serveis sanitaris del municipi i regió sanitària</p>

Acció 17: Creació d'una aplicació sanitària per mòbil

Denominació de la bona pràctica PATTI (Servei públic de Protecció i Atenció Turística Tècnica Intel·ligent) Recovery

PATTI
PROTECCIÓN
Y ATENCIÓN
TURÍSTICA
TÉCNICA
INTELIGENTE



¿Qué es?

PATTI, Protección y Atención Turística Técnica Inteligente, es la cobertura asistencial que la Fundación de Turismo "Visit Benidorm" y su ayuntamiento le brinda de forma **GRATUITA*** durante su desplazamiento o vacaciones.

Si Vd. tiene alguna enfermedad crónica, ha sufrido algún episodio clínico, necesita estar conectado con un centro asistencial 24/7 o simplemente quiere saber que no está solo durante sus vacaciones, necesita **PATTI**.

PATTI le brinda la mayor cobertura para su salud a través de un dispositivo de 3ª generación. Esto le dará la tranquilidad de saber que tendrá atención sanitaria eficaz y rápida en su propio idioma, a cualquier hora y en cualquier lugar.



¿Cómo funciona?

PATTI, le protege 7 días a la semana las 24 horas durante su estancia vacacional. Si precisa asistencia médica será **atendido de inmediato** por los servicios de emergencia y si fuera necesario será trasladado mediante ambulancia a uno de los hospitales concertados de la zona, donde podrán estar informados previamente de su dolencia o problema de modo anticipado, pudiendo tener **mayor capacidad de reacción, reduciendo tiempo de espera y brindándole una atención totalmente personalizada.**

Vd. Solo tiene que acceder a la web **patti.es**, e introducir con sencillas pautas la información acerca de su estado de salud, sus tratamientos y datos de interés en caso de necesidad.

Se le entrega un dispositivo electrónico, que tiene un botón SOS. Una vez pulsada la alarma, se activaría el protocolo y nuestro personal se pondrá en contacto con Vd. **en su idioma**, para solucionar el problema.

Su salud estará protegida en todo momento durante su estancia turística.



<p>Àmbit d'actuació: Seguretat sanitària Acció 18: Protocols postcovid per departaments d'hotel Denominació de la bona pràctica de referència: Protocols post-covid per cada Departament de l'hotel</p>	<p>Objectiu al que dona resposta Complementar la dinàmica operativa de Diputació i Consells Comarcals en assolir un gestió òptima de l'activitat del turisme</p>
<p>Destinació de la bon pràctica: Allotjaments</p>	<p>Descripció de l'actuació a la bona pràctica: La cadena hotelera ha creat 17 protocols amb la finalitat que esdevinguin una orientació per guiar l'operació dels hotels a la seva reobertura, entrant en detall en cada una de les àrees dels establiments hotelers: recepció, pisos, zones industrials, àrees de personal, animació... A més, aquests protocols definits juntament amb Preverisk Group, que ofereixen solucions concretes i aplicables pels hotels i les diferents àrees, es preveuen compartir amb la creació d'una xarxa del sector – Post Covid19 Hospitality Sector Alliance.</p> <p>https://preverisk.com/es/gestion/riuhotelsandresorts https://preverisk.com/es/gestion/postcovid19alliance</p>
<p>Agent responsable implementació: Establiments hotelers Agent clau a la bona pràctica: Hospitality Sector Alliance, Hotels Riu</p>	
<p>Termini i durada de l'acció: Estiu de 2020. Permanent Termini de la bona pràctica: En curs</p>	
<p>Àmbit sectorial d'aplicació: Sector de l'allotjament</p>	
<p>Impacte previst a la bona pràctica: Augment de la sensació de seguretat per part del visitant i dels treballadors de l'hoteleria. Protocols clars, contrastats i homogenis pel sector</p>	<p>Condicions necessàries per a la realització de l'acció: Disposar dels manuals en obert. La xarxa està gestionada per la companyia d'auditoria Preverisk</p>

Acció 18: Protocols postcovid per departaments d'hotel

Denominació de la bona pràctica Protocols post-covid per cada Departament de l'hotel

RIU HOTELS & RESORTS Y PREVERISK ANUNCIAN UNA COLABORACIÓN PARA DESARROLLAR LAS DIRECTRICES DE LOS NUEVOS PROCESOS OPERATIVOS EN EL CONTEXTO DE COVID-19

RIU Hotels & Resorts, destacada cadena hotelera internacional con 99 hoteles en 19 países, y Preverisk Group, líder global en soluciones de auditoría, consultoría y formación para la industria turística en las áreas de especialización de Salud y Seguridad, han acordado colaborar en una iniciativa innovadora. El objetivo común es fortalecer la confianza del mercado proporcionando altos niveles de seguridad e higiene de viajeros, turistas, miembros de equipos operativos y de personal base en el contexto de Covid-19

Post COVID19 Tourism Sector Alliance



Acceso a documentos y metodologías basadas en recomendaciones de Salud Pública adaptadas a la operativa del día a día.



Una plataforma única donde encontrar y compartir conocimiento.



Actualizaciones periódicas sobre prácticas, metodologías y propuestas innovadoras.



La opinión de compañeros expertos y profesionales.

Àmbit d'actuació: Suport a les empreses
Acció 19: Disseny nou format d'esdeveniments MICE
Denominació de la bona pràctica de referència:
Congrés 360°

Objectiu al que dona resposta
Vertebrar un espai turístic funcional emmarcat en l'AMB

Destinació de la bona pràctica: Organitzadors de reunions MICE

Agent responsable implementació: Administracions locals (ajuntaments, consells comarcals, diputació), AMB, Convention Bureau
 Agent clau a la bona pràctica: Tarraco Arena Plaza (TAP)

Termini i durada de l'acció: Tardor 2020. Permanent
 Termini a la bona pràctica: Actiu i permanent

Àmbit sectorial d'aplicació:
 Organitzadors de congressos, equipaments de reunions, administracions públiques

Impacte previst a la bona pràctica:
 Aportar valor a les empreses involucrades en la cadena de valor del sector MICE

Descripció de l'actuació a la bona pràctica:

La TAP presenta la seva proposta a les portes de la reobertura de l'espai amb un major nombre de portes d'accés (entrada i sortida) a través de túnels amb nebulitzadors i personal entregant equips de protecció individuals i material de desinfecció.
 L'escenari principal està envoltat per blocs de seients on amb capacitat per a 40 – 60 persones, assegurant el distanciament reglamentari, i les grades amb capacitat per a 60 – 70 persones, oferint un aforament total de 500 – 700 persones.
 Aquest Congreso 360º permet la visió en *streaming* de l'esdeveniment. L'ús de la tecnologia hi és molt present en aquest nou escenari, la TAP compta amb un assistent virtual que assignarà els espais un cop es confirmi l'assistència. A través d'un codi QR, l'assistent sabrà quin és el seient i la ubicació d'aquest dintre del recinte, per avançat.

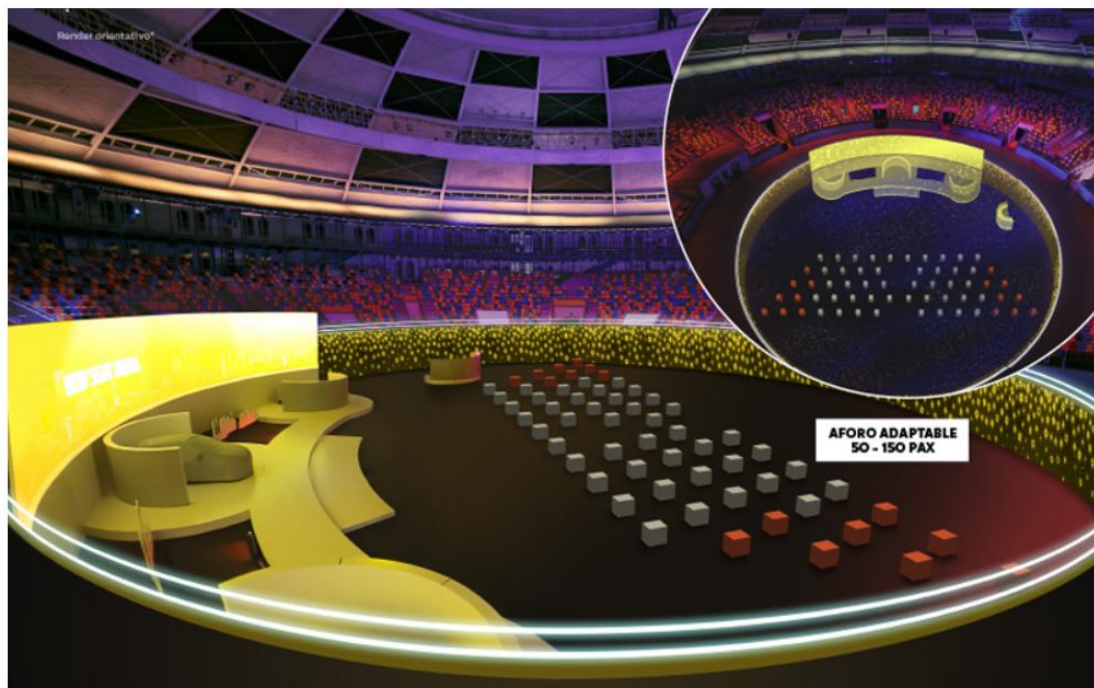
<http://blog.tarracoarenaevents.com/>

Condicions necessàries per a la realització de l'acció:
 Lideratge públic

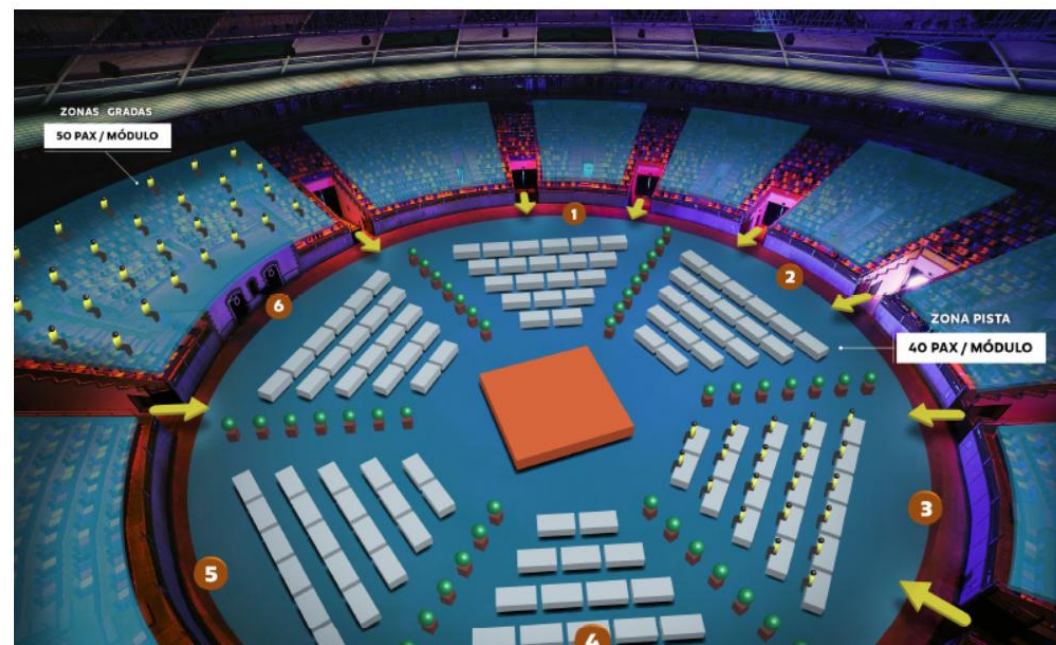
Acció 19: Disseny nou format d'esdeveniments MICE

Denominació de la bona pràctica:
Congrés 360°

Formato circular inmersivo para eventos seguros



Formato 360° para eventos innovadores y seguros



<p>Àmbit d'actuació: Suport a les empreses Acció 20: Control qualitat de l'aire Denominació de la bona pràctica de referència: <i>Urban Air Purifier</i></p>	<p>Objectiu al que dona resposta Millorar la gestió de l'activitat turística dels municipis que conformen l'espai de l'AMB</p>
<p>Destinació de la bona pràctica: Restaurants, equipaments turístics, allotjaments</p>	<p>Descripció de l'actuació a la bona pràctica:</p> <p>Amb una nova tecnologia, "Urban Air Purifier" es controla la qualitat de l'aire a través d'un monitor a temps real. Aquesta és capaç de purificar el 99,97% de les partícules i garantint que l'aire que es desprèn està net de virus.</p> <p>https://www.timeout.cat/barcelona/ca/noticies/el-primer-restaurant-del-mon-amb-un-filtre-anticontagis-sera-a-barcelona-052920</p>
<p>Agent responsable implementació: Restaurants, amb el suport tècnic de les administracions. Agent clau a la bona pràctica: Restaurant Mordisco Barcelona</p>	
<p>Termini i durada de l'acció: Tardor 2020. Permanent Termini a la bona pràctica: Actiu i permanent</p>	
<p>Àmbit sectorial d'aplicació: Restaurants, equipaments</p>	<p>Condicions necessàries per a la realització de l'acció: Lideratge públic per fer de captació de la nova tecnologia en condicions adequades per implementar-se als restaurants que ho demanin</p>
<p>Impacte previst a la bona pràctica: Garantia de qualitat a les empreses de restauració</p>	

Acció 20: Control qualitat de l'aire

Denominació de la bona pràctica:
Congrés 360°



Mordisco | Mordisco

El primer restaurant del món amb un filtre anticontagis serà a Barcelona

El restaurant Mordisco purificarà cada hora el 99,97% de l'aire del local

L'impuls creatiu i l'esperit innovador de Rosa Esteva no tenen límit. Amb vista a l'obertura del Mordisco de passatge de la Concepció a la fase 2, l'empresària ha decidit apostar per la tecnologia desenvolupada per la 'startup' barcelonina Urban Air Purifier per a garantir la purificació de l'aire del seu restaurant i la seguretat tant de l'equip com dels comensals.

El model instal·lat en el restaurant consta d'una pantalla digital que mostra la qualitat de l'aire a temps real. La tecnologia és capaç de purificar 2.000 metres cúbics d'aire cada hora, retenint el 99,97% de les partícules i assegurant-se que l'aire que surt del dispositiu està lliure de bacteris o virus.

La proposta tecnològica de Urban Air Purifier sorgeix després de cinc anys de recerca i desenvolupament junt a algunes universitats com la UPC, la UB i la Jaume I de Castelló, i centres com EURECAT i CIEMAT. Amb aquesta incorporació, el restaurant barceloní, icònic punt de trobada a la ciutat des de 1986, es renova per adaptar-se als nous temps.

<p>Àmbit d'actuació: Suport a les empreses Acció 21: Interconnexió de pantalles Denominació de la bona pràctica de referència: Showcases</p>	<p>Objectiu al que dona resposta Generar informació de qualitat sobre l'activitat del turisme a l'espai metropolità mitjançant recursos smart</p>
<p>Destinació de la bona pràctica: Equipaments turístics</p> <p>Agent responsable implementació: Gestors dels equipaments culturals i turístics Agent clau a la bona pràctica: Movilok - Madrid</p>	<p>Descripció de l'actuació a la bona pràctica:</p> <p>Aquesta tecnologia permet l'enllaç entre el telèfon mòbil i qualsevol pantalla interactiva per tal d'accedir a tot el contingut a través d'aquest. Amb la lectura d'un codi QR, l'usuari pot seleccionar i descarregar el contingut que li sigui d'interès com, per exemple, el mapa turístic d'una destinació, la carta d'un restaurant, etc. L'idioma canvia automàticament al preestablert del mòbil personal.</p> <p>https://gacetadelturismo.com/tecnologia/la-tecnologia-showcases-de-movilok-facilita-la-interaccion-virtual-de-los-turistas-en-la-era-post-covid-19</p>
<p>Termini i durada de l'acció: Estiu 2020. Pemanent Termini a la bona pràctica: Actiu i permanent</p>	<p>Condicions necessàries per a la realització de l'acció: Lideratge públic per fer de captació de la nova tecnologia o desenvolupar tecnologia alternativa, en condicions adequades per implementar-se</p>
<p>Àmbit sectorial d'aplicació: Equipaments culturals, recreatius i turístics</p>	
<p>Impacte previst a la bona pràctica: Millora de l'experiència del visitant, reforçant la seguretat sanitària</p>	

Acció 21: Interconnexió de pantalles

Denominació de la bona pràctica:
Showcases

La tecnología Showcases de Movilok facilita la interacción virtual de los turistas en la era post Covid-19

POR REDACCIÓN

18 MAYO 2020



La tecnología Showcases convierte cualquier pantalla en una experiencia interactiva mediante el dispositivo móvil, que actúa como un mando a distancia de la pantalla y sin requerir la descarga de aplicaciones móviles.

El turista puede conectarse a la pantalla desde su móvil a través de un código QR, seleccionar y descargar información y contenidos al móvil para su uso posterior, como un mapa de la ciudad, la carta del restaurante o la entrada de un evento. Toda la interacción y también los contenidos descargados están en el idioma del visitante (el de su móvil) que se identifica de forma automática.

Es una alternativa ecológica al uso de papel para generar información turística, aplicable a servicios, locales y negocios de cara al cliente: hoteles, restaurantes, comercios y centros comerciales, oficinas de turismo y ayuntamientos.

<p>Àmbit d'actuació: Suport a les empreses Acció 22: Bons de consum Denominació de la bona pràctica de referència: Bonos de consumo</p>	<p>Objectiu al que dona resposta Complementar la dinàmica operativa de Diputació i Consells Comarcals en assolir un gestió òptima de l'activitat del turisme</p>
<p>Destinació de la bona pràctica: Bilbao - Bizkaia</p>	<p>Descripció de l'actuació a la bona pràctica:</p> <p>El pla de reactivació del sector turístic Bilbao – Bizkaia contempla emetre bons de consum per tal d'estimular el consum de la demanda local. Els bons es caracteritzaran perquè en el seu preu d'adquisició comptin amb un descompte directe. Així, en l'adquisició d'activitats i serveis turístics el consumidor podrà a través d'un preu promocionat pagar per una quantitat i aconseguir un bo amb una quantitat superior a la comprada.</p> <p>https://www.visitbiscay.eus/documents/3653486/0/BBAG_Global_Plan_general_reactivaci%C3%B3n_turismo_covid19_p%C3%ABlico+%285%29.pdf/4014de2a-7eec-725e-5563-6b938928f638?t=1589184627734</p>
<p>Agent responsable implementació: Administracions locals Agent clau a la bona pràctica: <i>Bizkaia egiten</i> i Ajuntament de Bilbao</p>	
<p>Termini i durada de l'acció: Estiu i tardor 2020. Termini a la bona pràctica: Estiu 2020</p>	
<p>Àmbit sectorial d'aplicació: Conjunt d'empreses de comerç i turisme</p>	
<p>Impacte previst a la bona pràctica: Incrementar el consum del visitant de proximitat</p>	<p>Condicions necessàries per a la realització de l'acció: Lideratge públic per assumir el cost directe o indirecte de l'aplicació temporal d'aquesta mesura</p>

Acció 22: Bons de consum

Denominació de la bona pràctica:
Bonos de consumo



PLAN DE REACTIVACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO DE BILBAO BIZKAIA ANTE LOS EFECTOS DEL COVID-19

B

BONOS
DE CONSUMO
TURISMO
EN BILBAO BIZKAIA

DESCUENTO DIRECTO
SOBRE COMPRA DE BONO

Una medida que permitirá **estimular el consumo directo de actividades y servicios de turismo** mediante un precio promocionado en el que por el pago de una cantidad el consumidor consigue **un bono con una cantidad superior a la comprada**.

PRINCIPALES PROGRAMAS DE ACTUACIÓN ANTE EL COVID-19 PARA EL SECTOR TURÍSTICO DE BILBAO BIZKAIA

URGENCIA

ALTA PRIORIDAD

ESTRATÉGICAS DE ACTIVACIÓN A CORTO

1

AYUDAS Y SUBVENCIONES PARA IMPULSAR Y MEJORAR A CORTO PLAZO EL **DESARROLLO DEL DESTINO Y LA INDUSTRIA TURÍSTICA**

2

PROYECTO DE ESTÍMULO DE LA DEMANDA LOCAL A TRAVÉS DE PLANES Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS Y LA EMISIÓN DE BONOS

3

PROGRAMA PROMOCIÓN TURÍSTICA DEL DESTINO 2020-2021 JUNTO CON LA INDUSTRIA TURÍSTICA DE BILBAO BIZKAIA

4

RETENCIÓN DE CONGRESOS, FERIAS Y CONFERENCIAS E IMPULSO DE EVENTOS ADAPTADOS A NUEVAS NORMATIVAS O REQUERIMIENTOS

5

RENOVACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS BILBAO BIZKAIA HACIA EL 2025 Y REDISEÑO DE LA MARCA TURÍSTICA DEL DESTINO

**Metròpolis
Barcelona**

Agència de
Desenvolupament
Econòmic

