



REVISTA DE PRENSA

04/11/2019

Índice

El sector hotelero de Sevilla sensibilizado ante los riesgos de seguridad digital @ INSTITUTO TECNOLÓGICO HOTELERO - 30/10/2019	9
Operativa y profesionalidad, claves para un CPD eficiente @ DATA CENTER MARKET - 30/10/2019	10
5G, un gran impulso para el sector hotelero @ TECNOHOTELNEWS.COM - 30/10/2019	11
Finalistas de la II Gala de Campings de España @ HOSTELTUR - 29/10/2019	12
Tres cámpings cántabros, finalistas para la II Gala de Campings de España @ IFOMOCANTABRIA.ES - 29/10/2019	13
El Consejo Social de la UAL analiza los retos del turismo a través de expertos Diario de Almería - 29/10/2019	14
El Consejo Social de la UAL analiza los retos del turismo a través de expertos @ DIARIODEALMERIA.ES - 29/10/2019	15
Ashotel e ITH sensibilizan al Sector sobre seguridad digital Nexotur - 28/10/2019	16
El Instituto Tecnológico Hotelero premiará en Fitur las mejores aplicaciones para gestionar el turismo @ TUR43.ES - 28/10/2019	17
Posadas: el arte de entender y aplicar las estadísticas operacionales @ SMARTTRAVEL.NEWS - 28/10/2019	18
Ranking global de webs, nuevo ciclo en las startups, Amazon e Iberostar... @ HOSTELTUR - 26/10/2019	19
Benidorm cierra el ciclo de Jornadas ITH de Rehabilitación @ Nexotur.com - 25/10/2019	20
Se dice y se comenta... Última Hora el Económico - 25/10/2019	21
El Instituto Tecnológico Hotelero () ha clausurado en la sede del @ VIAJESPASAJESYHOTELES.COM - 24/10/2019	22
Benidorm cierra el ciclo de Jornadas ITH de Rehabilitación para Establecimientos Turísticos @ FUTUREENERGY - 24/10/2019	23
Nuevas soluciones de innovación aplicadas a la rehabilitación hotelera @ FEDERACIÓ D'HOSTALERIA DE LES COMARQUES - 24/10/2019	24
Revenue, marketing, tecnología... tenemos nuevo número de TecnoHotel 24 octubre, 2019 Redacción TH @ TECNOHOTELNEWS.COM - 24/10/2019	25
Nuevas soluciones de innovación aplicadas a la rehabilitación hotelera	26

@ ES.MAKEMEFEED.COM - 24/10/2019

Abierto el plazo de inscripción para los III AMT Smart Destinations Awards @ Nexotur.com - 24/10/2019	27
Clausurado el ciclo de jornadas de rehabilitación de para hoteles de ITH en Benidorm @ PREFIERES.ES - 23/10/2019	28
Nuevas soluciones de innovación aplicadas a la rehabilitación hotelera @ HOSTELTUR - 23/10/2019	29
¿Adiós a las tarjetas de hotel? Información - 23/10/2019	30
Los hoteleros de Benidorm debaten sobre eficiencia energética @ ALICANTEPLAZA.ES - 22/10/2019	32
Abierta la inscripción para 'AMT Smart Destinations Awards' en FITUR 2020 @ REVISTADEARTE.COM - 22/10/2019	33
Benidorm cierra el ciclo de Jornadas ITH de Rehabilitación para Establecimientos TurísticoS @ REVISTAGOLFCOSTABLANCA.COM - 22/10/2019	34
Benidorm cierra el Ciclo de Jornadas ITH de Rehabilitación para establecimientos turísticos @ HOLABENIDORM.COM - 22/10/2019	35
Benidorm cierra el Ciclo de ITH de Rehabilitación para establecimientos turísticos @ DIARIO INFORMACIÓN - 22/10/2019	36
Benidorm (Alicante) acoge la Jornada de Rehabilitación para Hoteles @ TOURINEWS.ES - 22/10/2019	37
Abierta la inscripción para la 3ª edición de los 'AMT Smart Destinations Awards' en FITUR 2020 @ GACETADEL TURISMO.COM - 22/10/2019	38
Benidorm cierra el ciclo de Jornadas ITH de Rehabilitación para Establecimientos Turísticos @ GACETADEL TURISMO.COM - 22/10/2019	39
Benidorm cierra el Ciclo de Jornadas ITH de Rehabilitación para Establecimientos Turísticos @ INSTITUTO TECNOLÓGICO HOTELERO - 22/10/2019	40
Abierta la inscripción para la 3ª edición de los 'AMT Smart Destinations Awards' en Fitur 2020 @ EUROPA PRESS - 22/10/2019	41
Noticias @ AFE.ES/ES - 22/10/2019	42
Abierta la inscripción para la 3ª edición de los 'AMT Smart Destinations Awards' en Fitur 2020 @ GENTE DIGITAL - 22/10/2019	43
Los AMT Smart Destinations premiarán las mejores herramientas tecnológicas para los destinos @ TUR43.ES - 22/10/2019	44
Abierto el plazo de inscripción para la tercera edición de los "AMT Smart Destinations Awards" @ SMARTTRAVEL.NEWS - 22/10/2019	45
ITH celebra 15 años acercando la innovación	46

Hostelco 2020 reflejará las últimas tendencias en interiorismo en "Live Hotel" @ APDIGITALES.COM - 21/10/2019	47
Hostelco reflejará las últimas tendencias en interiorismo en "Live Hotel" @ APDIGITALES.COM - 21/10/2019	48
ITH propicia en Valencia el debate sobre el ahorro energético en los establecimientos hoteleros @ FEVYMAR.COM - 21/10/2019	49
Soluciones eficientes de rehabilitación, mañana en una jornada de ITH @ PREFIERES.ES - 20/10/2019	50
Los hoteleros de Valencia buscan soluciones adecuadas para maximizar el ahorro energético en las ITH Hotel Energy Meetings @ FUTUREENERGY - 18/10/2019	51
Los hoteleros de Valencia buscan maximizar el ahorro energético @ Nexotur.com - 18/10/2019	52
Los Hoteleros de Valencia buscan soluciones adecuadas para maximizar el ahorro energético en las ITH Hotel Energy Meetings @ SOLARNEWS.ES - 17/10/2019	53
El sector hotelero de Valencia asiste a una jornada sobre la eficiencia energética y sostenibilidad @ ECOCONSTRUCCION.NET - 17/10/2019	54
Los hoteleros de Valencia buscan soluciones adecuadas para maximizar el ahorro energético en las ITH Hotel Energy Meetings @ INTEREMPRESAS - 17/10/2019	55
Los hoteleros de Valencia buscan soluciones adecuadas para maximizar el ahorro energético en las ITH Hotel Energy Meetings @ ENERGIADHOY.COM - 17/10/2019	56
ITH presenta en Valencia soluciones para maximizar el ahorro energético @ SMARTTRAVEL.NEWS - 17/10/2019	57
ITH propicia en Valencia el debate sobre el ahorro energético en los establecimientos hoteleros @ PREFIERES.ES - 16/10/2019	58
La inversión para ahorrar energía en hoteles se logra amortizar con la reducción de consumo, según expertos @ 20MINUTOS.ES - 16/10/2019	59
Los hoteleros de Valencia buscan soluciones adecuadas para maximizar el ahorro energético @ GACETADELTURISMO.COM - 16/10/2019	60
La inversión para ahorrar energía en hoteles se logra amortizar con la reducción de consumo, según expertos @ GENTE DIGITAL - 16/10/2019	61
La inversión para ahorrar energía en hoteles se logra amortizar con la reducción de consumo, según expertos @ EUROPA PRESS - 16/10/2019	62

El turismo digital, un negocio de 15.000 millones de euros @ LA RAZÓN - 16/10/2019	63
Los hoteleros de Valencia buscan soluciones adecuadas para maximizar el ahorro energético en las ITH Hotel Energy Meetings @ CIC CONSTRUCCIÓN - 16/10/2019	64
Los hoteleros de Valencia buscan soluciones adecuadas para maximizar el ahorro energético en las ITH Hotel Energy Meetings @ INSTITUTO TECNOLÓGICO HOTELERO - 16/10/2019	65
UNETUR presenta su plan para impulsar la calidad turística en España @ EXPRESO.INFO - 16/10/2019	66
Primer estándar internacional ISO de sostenibilidad en alojamientos turísticos @ EXPRESO.INFO - 16/10/2019	67
El Sector Hotelero en Lanzarote estudia nuevas alternativas @ REVISTAHOTELPRO - 15/10/2019	68
Vodafone e ITH, unidos porplan Innova Turismo Nexotur - 14/10/2019	69
El Sector en Lanzarote estudia nuevas alternativas basadas en la innovación @ Nexotur.com - 14/10/2019	70
España publica el primer estándar internacional ISO de sostenibilidad @ Nexotur.com - 14/10/2019	71
Lo último en interiorismo se mostrará en Live Hotel de Hostelco @ PROFESIONALHORECA.COM - 13/10/2019	72
Ashotel e ITH sensibilizan al Sector sobre la seguridad digital @ Nexotur.com - 11/10/2019	73
Más de la mitad de las empresas turísticas han sufrido ciberataques Diario de Avisos - 10/10/2019	74
Sitio web en pruebas temporalmente @ CALIDADTENERIFE - 10/10/2019	75
La jornada 'Seguridad digital en hoteles' sensibilizó al sector hotelero sobre ciberseguridad @ CALIDADTENERIFE - 10/10/2019	76
España publica el primer estándar internacional ISO de sostenibilidad en alojamientos turísticos @ INFORMARIA DIGITAL - 10/10/2019	77
Benidorm participa en la presentación del plan de trabajo UNETUR para impulsar la calidad turística @ elperiodic.com - 10/10/2019	78
Benidorm participa en la presentación del plan de trabajo UNETUR para impulsar la calidad turística @ REVISTAGOLFCOSTABLANCA.COM - 10/10/2019	79
Alternativas para los hoteles basadas en la innovación y la inteligencia de datos @ SMARTTRAVEL.NEWS - 10/10/2019	80
Seguridad digital en empresas turísticas	81

El Día - 10/10/2019

El sector hotelero en Lanzarote estudia nuevas alternativas basadas en la innovación y la inteligencia de datos @ REVISTAGRANHOTEL.COM - 10/10/2019	82
El Sector Hotelero en Lanzarote estudia nuevas alternativas basadas en la innovación y la inteligencia de datos @ INSTITUTO TECNOLÓGICO HOTELERO - 10/10/2019	83
10 Octubre, 2019 @ INSTITUTO TECNOLÓGICO HOTELERO - 10/10/2019	84
Jornada sobre prevención y conocimiento en materia de ciberseguridad en hoteles @ INOUTVIAJES.COM - 10/10/2019	85
QUE SE SEPA... Canarias 7 - 10/10/2019	86
ITH reconoce a Bosch Termotecnia con el premio 'Socio ITH Tecnológico' @ Nexotur.com - 10/10/2019	87
Noticia: Hostelco abre las puertas a las últimas tendencias en interiorismo en 'Live Hotel' @ PROSIGNHOY.COM - 10/10/2019	88
Unetur presenta un plan con el que pretende ser referente nacional en materia de estándares y distintivos turísticos @ EUROPA PRESS - 10/10/2019	89
El ITH premia a Bosch Termotecnia por su compromiso con la sostenibilidad en el sector hotelero @ PREFIERES.ES - 09/10/2019	90
Hostelco abre las puertas a las últimas tendencias en interiorismo en 'Live Hotel' @ INDUSTRIAGRAFICAONLINE.COM - 09/10/2019	91
UNETUR presenta su plan de trabajo para impulsar la calidad turística en España @ SEGITTUR.ES - 09/10/2019	92
El Sector Hotelero estudia nuevas alternativas basadas en la innovación y la inteligencia de datos @ LANCELOT DIGITAL - 09/10/2019	93
Expertos en ciberseguridad exponen los riesgos que genera la ciberdelincuencia en hoteles @ GACETADEL TURISMO.COM - 09/10/2019	94
UNETUR presenta su plan de trabajo para impulsar la calidad turística en España @ GACETADEL TURISMO.COM - 09/10/2019	95
UNETUR presenta su plan de trabajo para impulsar la calidad turística en España @ SMARTTRAVEL.NEWS - 09/10/2019	96
Ashotel y el ITH sensibilizan sobre la seguridad digital en las empresas turísticas @ SMARTTRAVEL.NEWS - 09/10/2019	97
Tenerife.- Ashotel y el Instituto Tecnológico Hotelero sensibilizan al sector sobre la seguridad digital en las empresas turísticas @ NOTICIAS CANARIAS - 09/10/2019	98

Bosch Termotecnia recibe el premio 'Socio ITH Tecnológico' @ ENERGIADÉHOY.COM - 09/10/2019	99
Bosch Termotecnia recibe el premio 'Socio ITH Tecnológico' @ INTEREMPRESAS - 09/10/2019	100
El Instituto Tecnológico Hotelero entrega a Bosch Termotecnia el premio 'Socio ITH Tecnológico' @ ESEFICIENCIA.ES - 09/10/2019	101
El Instituto Tecnológico Hotelero reconoce a Bosch Termotecnia con el premio Socio ITH Tecnológico @ IMCB - 09/10/2019	102
El Instituto Tecnológico Hotelero reconoce a Bosch Termotecnia con el premio 'Socio ITH Tecnológico' @ GACETADELTURISMO.COM - 08/10/2019	103
El Instituto Tecnológico Hotelero reconoce a Bosch Termotecnia con el premio 'Socio ITH Tecnológico' @ ALIMARKET - 08/10/2019	104
Bosch Termotecnia recibe el premio 'Socio ITH Tecnológico' del ámbito hotelero @ CDECOMUNICACION.ES - 08/10/2019	105
El Instituto Tecnológico Hotelero reconoce a Bosch Termotecnia con el premio 'Socio ITH Tecnológico' @ PROMATERIALES - 08/10/2019	106
El Instituto Tecnológico Hotelero reconoce a Bosch Termotecnia con el premio 'Socio ITH Tecnológico' @ SOLARNEWS.ES - 08/10/2019	107
La policía alerta a los municipios turísticos por una ola de ciberataques @ FEDERACIÓ D'HOSTALERIA DE LES COMARQUES - 08/10/2019	108
La policía alerta a los municipios turísticos por una ola de ciberataques @ HOSTELTUR - 07/10/2019	109
Sismotur participa en la redacción de la norma UNE: Semántica de dades de turisme @ AJUNTAMENTIMPULSA.CAT - 07/10/2019	110
Reducción de agua y energía, elementos esenciales en la I+D+i en higiene @ TECHPRESS.ES - 07/10/2019	111
Jornada del uso de la inteligencia de datos en el negocio hotelero La Provincia Diario de las Palmas - 07/10/2019	112
Los hoteles deben invertir ya en tecnología para vender más, aconsejan los expertos La Nueva España - 06/10/2019	113
OPINIÓN Y ahora, la ZEC Salvador García Llanos @ ELBLOGOFEROZ.COM - 05/10/2019	114
HOTELES SOSTENIBLES PARA TU PRÓXIMO DESTINO @ SURFERRULE.COM - 04/10/2019	115
Y ahora, la ZEC Diario de Avisos - 04/10/2019	116
Y ahora, la ZEC @ DIARIO DE AVISOS - 03/10/2019	117

El rendimiento de los hoteles asturianos es mejorable ya que sus precios son bajos La Voz de Avilés-el Comercio - 03/10/2019	118
El rendimiento de los hoteles asturianos es mejorable ya que sus precios son bajos El Comercio - 03/10/2019	119
«El rendimiento de los hoteles asturianos es mejorable ya que sus precios son bajos» @ EL COMERCIO DIGITAL - 03/10/2019	120
Sumario Tecnohotel - 01/10/2019	121
5G, un grain impulso para el sdector hotelero Tecnohotel - 01/10/2019	123
Para Bosch, por su compromiso con la sostenibilidad hotelera Climaeficiencia - 01/10/2019	125
Higiene y seguridad alimentaria, la salud está en juego Tecnifood - 01/10/2019	126
Las tarjetas pierden crédito Computing España - 01/10/2019	135
LA REVOLUCIÓN BIOMÉTRICA LLEGA A LAS PUERTAS DE LOS HOTELES Hosteltur Proveedores - 01/10/2019	139
LEAN Hotel System y POK Hotel Check in: El futuro del hotel CEHAT - 01/10/2019	142
Europa apuesta por capacitar a los profesionales con nuevas habilidades CEHAT - 01/10/2019	143
Quince años de innovación, quince años de ITH CEHAT - 01/10/2019	144
HOSTELCO abre las puertas a las últimas tendencias CEHAT - 01/10/2019	146
PISCINAS en HOTELES Equipamiento Hostelero (EH) - 01/10/2019	148

El sector hotelero de Sevilla sensibilizado ante los riesgos de seguridad digital

Sevilla, 30 de octubre de 2019. – El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), con la colaboración de la Asociación de Hoteles de Sevilla y Provincia, ha celebrado esta mañana la Jornada ITH de Seguridad Digital en Hoteles y Alojamientos Turísticos en...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Operativa y profesionalidad, claves para un CPD eficiente

Según el último informe del Uptime Institute , publicado el pasado mes de abril, ya sea in house o externalizado el número de cortes, caídas o interrupciones del servicio se siguen produciendo en un porcentaje considerable y al menos un tercio de ...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

5G, un gran impulso para el sector hotelero

Álvaro Carrillo, ITH escrito el 30 octubre, 2019 La tecnología 5G está más cerca de lo que parece y tiene un gran abanico de posibilidades y mucho potencial. Es 1000 veces más veloz que la actual tecnología 4G LTE. Dispondremos de mayor velocidad...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Finalistas de la II Gala de Campings de España

Tras el éxito de 2017, la Federación Española de Campings (FEEC) organiza la 2ª Gala de Campings de España, en la que, a través de distintas categorías como mejor camping de playa, de montaña, de interior o familiar, se premiará la profesionalizac...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Tres cámpings cántabros, finalistas para la II Gala de Campings de España

El camping Playa La Arena, de Arnauero; el Molino de Cabuérniga, y el playa Regatón, de Laredo, han sido elegidos como finalistas entre los mejores de España en la II edición de las Galas de Campings de España de la Federación Española de Cámpings....

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online **[aquí](#)**



El Consejo Social de la UAL analiza los retos del turismo a través de expertos

● El ciclo arranca hoy con Juan Molas, presidente de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos

Elio Sancho

El Consejo Social de la Universidad de Almería (UAL) tiene previsto albergar un ciclo de conferencias con las que prevé analizar los retos presentes y futuros del sector turístico, a través de un panel de reconocidos expertos, siguiendo así la estela de la iniciativa que se ha llevado a cabo en años anteriores.

El lugar elegido para las ponencias es el Paraninfo de la UAL, cuyo estreno se efectuará hoy, a las 12:00 horas, un horario que se mantendrá para todos los expertos conferenciantes.

El ciclo arranca hoy de la mano de Juan Molas, presidente de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos, cargo en el que fue reelegido por unanimidad para un tercer mandato en diciembre de 2015 y que está a punto de fina-

lizar. Molas cuenta con una trayectoria profesional que siempre ha estado vinculada al sector hotelero y turístico, pues además es presidente del ITH (Instituto Tecnológico Hotelero), vicepresidente del Clúster Español de Turismo de Salud (Spaincares), miembro del Comité Eje-

Tras Molas, irán Manuel Molina (Hosteltur), Juan Ignacio Zafra (CaixaBank) y Oscar Perelli (Exceltur)

cutivo del Consejo de Turismo de la CEOE y vocal de la Junta Directiva de Feria Internacional de Turismo (Fitur), entre otros.

El siguiente conferenciante en liza será Manuel Molina, director de Hosteltur, que participará



RAFAEL GONZÁLEZ

Juan Molas, presidente de Cehat, durante un evento celebrado en Almería.

justo al día siguiente, el 30 de octubre, en el Paraninfo, a las 12:00 horas, un lugar y una hora que se repetirá a lo largo de todas las intervenciones previstas.

Hosteltur es el único medio de comunicación del sector turístico B2B auditado por OJD y por OJD Interactivo, que cuenta una amplia plantilla de periodistas especializados en turismo, lo que le permite ofrecer una información única y fiable, lo que su-

pone una garantía de prestigio para las empresas que vinculan su marca con Hosteltur.

En noviembre culminarán las intervenciones, que tendrán lugar de la mano de Juan Ignacio Zafra, director regional de CaixaBank en Andalucía Oriental; y Oscar Perelli, director del Área de Estudios e Investigaciones de la Alianza para la Excelencia Turística Exceltur, que ofrecerá su charla el 21 de noviembre.

El Consejo Social de la UAL analiza los retos del turismo a través de expertos

El ciclo arranca hoy con Juan Molas, presidente de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos

El Consejo Social de la Universidad de Almería (UAL) tiene previsto albergar un ciclo de conferencias con las que pre...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)



Reunión para destacar la importancia de la ciberseguridad.

Ashotel e ITH sensibilizan al Sector sobre seguridad digital

Medio centenar de profesionales del sector hotelero asistió al hotel GF Victoria (Adeje), a la jornada 'Seguridad digital en hoteles', una iniciativa coorganizada por la Oficina de Transformación Digital (OTD) de Ashotel y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), enfocada a sensibilizar sobre la importancia de la prevención y conocimiento en materia de ciberseguridad.

La bienvenida corrió a cargo de la responsable del área de Innovación del ITH, Paula Miralles, quien agradeció la participación de los asistentes y expertos e intervino en la inauguración junto al concejal de concejal de Turismo y Deportes de Adeje, Adolfo Alonso; y la vicepresidenta de Ashotel, Victoria López.

Alonso felicitó a los organizadores de la jornada y destacó que la ciberseguridad puede llegar a ser un criterio de elección del hotel por parte del cliente y que el Turismo es el tercer sector más hackeado tras la administración y la banca, aspectos que son muy reseñables. Para ello es importante concienciar, invertir y prevenir. "En Adeje estamos implementando las bases para el correcto desarrollo digital del destino Costa Adeje y estamos empezando a trabajar en el proyecto de Destino Turístico Inteligente", informó el edil.

'Afrontar los retos'

Por su parte, López habló de cambios enormes en los tiempos que corren, una era difícil, por lo que "desde el sector hotelero tenemos que contribuir y dar respuesta a los retos que se presentan en un

mundo más digital, conectado e inmediato". La también directora general de GF Hoteles recordó que los hoteleros están obligados "a garantizar la seguridad de nuestros clientes ante posibles ciberataques". "Ahora, el ciberdelincuente te roba desde el otro lado del mundo sentado cómodamente en un sillón de su casa manejando la red y accediendo a tus ficheros de datos y robándote información sensible por la que pedir luego un rescate", comentó.

La vicepresidenta de Ashotel recordó también que la seguridad "debe empezar por casa", por los propios hoteles y sus procedimientos, y por eso citó la necesidad de rellenar correctamente la ficha policial. Precisamente sobre ese último asunto, integrantes de la Unidad de Seguridad Privada y Hospedería del Cuerpo Nacional de la Policía intervinieron para hablar de 'La seguridad de los viajeros en establecimientos turísticos: la ficha de policía'. El subinspector Jesús Nieto y los agentes Susana Garabato y Angel Afonso explicaron que en muchas ocasiones estas fichas se rellenan mal, faltan datos y los ficheros llegan de manera incorrecta e incompleta, lo que influye negativamente en la seguridad.

Tras ello, el responsable de Suscripción Ciber Riesgos de Riskmedia Group, David Santana, explicó cuáles son las amenazas y protección empresarial en ciberseguridad. El experto informó de que el 52% de las empresas turísticas han reconocido públicamente este año que han sido atacadas, un porcentaje al que se deben sumar aquellas empresas que no lo comunican de forma pública.

El Instituto Tecnológico Hotelero premiará en Fitur las mejores aplicaciones para gestionar el turismo

El Instituto Tecnológico Hotelero premiará, el próximo 23 de enero y dentro de la programación de la feria Fitur, a los creadores e impulsores de las mejores herramientas tecnológicas nacionales, ya implementadas, que faciliten la gestión en los d...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Posadas: el arte de entender y aplicar las estadísticas operacionales

Gaston Richter, Alice

En diversos contextos hemos escuchado a Enrique Calderón afirmando que cuando se tiene una operación de cientos de hoteles no basta con depender solo de las personas.

Pero no formulemos suposic...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online **aquí**

Ranking global de webs, nuevo ciclo en las startups, Amazon e Iberostar...

Estas son las noticias de Innovación que debe asegurarse de conocer antes de empezar la nueva semana. Feliz domingo.

Cambio de ciclo en las startups de viajes: del boom a la consolidación

Las empresas startup tecnol...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online **aquí**

Benidorm cierra el ciclo de Jornadas ITH de Rehabilitación

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) ha clausurado el Ciclo de Jornadas de rehabilitación para hoteles 2019 que se ha celebrado en Invattur en Benidorm. La jornada a la que han asistido casi medio centenar de empresarios hoteleros, ha culminad...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)



Se dice y se comenta...

... AMT Smart Destinations Awards

Ya se ha abierto el plazo de inscripción de la tercera edición de los AMT Smart Destinations Awards en Fitur, que el año que viene se celebrará entre el 22 y el 26 de enero. ITH premiará a las mejores soluciones y herramientas tecnológicas nacionales, ya implementadas, que faciliten a los destinos turísticos los retos de la puesta marcha y el desarrollo de un destino turístico inteligente. El plazo de inscripción se cierra el 20 de noviembre. Las soluciones y herramientas tecnológicas pueden aplicar a cinco categorías diferenciadas: gobernanza y gestión pública, interacción con el turista y ciudadano, accesibilidad, sostenibilidad medioambiental y promoción y marketing del destino. El alcalde de Calvià Alfonso Rodríguez formará parte del jurado.

... Airbnb

Airbnb perdió 275 millones de euros de enero a marzo de 2019, el doble que un año antes. Los malos resultados del portal de alojamientos se deben al fuerte incremento en el gasto en marketing.

... Vending

En la céntrica calle San Miguel de Palma se ha abierto un nuevo local de vending, en el que se encuentran diversas máquinas expendedoras. La peculiaridad de este local es que se venden todo tipo de snacks típicos en Asia. Se pueden adquirir, por ejemplo, plátanos con almendras, o todo tipo de galletas con la imagen de diferentes personajes de cómic o dibujos animados de origen asiático.

... Primera División

El ascenso del Real Mallorca a Primera División tiene una importante repercusión económica. De hecho, hoteleros y restauradores están muy satisfechos con el ascenso.

... Meliá Hotels International

La mallorquina Meliá Hotels International comunicó el pasado lunes a la Comisión Nacional del Mercado de Valores que invertirá 60 millones de euros en la adquisición de un máximo de 8,5 millones de acciones propias. El programa de recompra tendrá una vigencia máxima hasta el 4 de junio de 2020, pudiendo finalizar con anterioridad en caso de haber adquirido el número máximo de acciones autorizado por el consejo.

El Instituto Tecnológico Hotelero () ha clausurado en la sede del

Invattur en Benidorm el ciclo de Jornadas ITH de Rehabilitación para hoteles y establecimientos turísticos 2019, tras pasar previamente por Gran Canaria y Tarragona. En estas sesiones, organizadas en esta ocasión en colaboración con HOSBEC (Asocia...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Benidorm cierra el ciclo de Jornadas ITH de Rehabilitación para Establecimientos Turísticos

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) clausuró el pasado martes 22 de octubre, el Ciclo de Jornadas ITH de Rehabilitación para hoteles y establecimientos turísticos 2019 que se ha celebrado en INVATTUR en Benidorm.

El evento, orga...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Nuevas soluciones de innovación aplicadas a la rehabilitación hotelera

Hosteltur. Los ascensores inteligentes aprenden de las rutas más demandadas. El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) ha clausurado en la sede del Invattur en Benidorm el ciclo de Jornadas ITH de Rehabilitación para hoteles y establecimientos turís...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Revenue, marketing, tecnología... tenemos nuevo número de TecnoHotel 24 octubre, 2019 | Redacción TH

El nuevo número de TecnoHotel llega cargados de nuevos e interesantes temas que van a gustar mucho a nuestros lectores. En esta edición de octubre abrimos la revista con un interesante reportaje sobre herramientas básicas para una eficiente gestión...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Nuevas soluciones de innovación aplicadas a la rehabilitación hotelera

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) ha clausurado en la sede del Invattur en Benidorm el ciclo de Jornadas ITH de Rehabilitación para hoteles y establecimientos turísticos 2019, tras pasar previamente por Gran Canaria y Tarragona. En estas ...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Abierto el plazo de inscripción para los III AMT Smart Destinations Awards

La entrega de premios la realizará el Instituto Tecnológico Hotelero en el marco de Fitur El próximo día 23 de enero del 2020, el Instituto Tecnológico Hotelero entregará, en el marco de la Feria Internacional del Turismo (FITUR), los AMT Sm...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Clausurado el ciclo de jornadas de rehabilitación de para hoteles de ITH en Benidorm

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) clausuró el martes el Ciclo de Jornadas ITH de Rehabilitación para hoteles y establecimientos turísticos 2019, con un acto celebrado en Benidorm, inaugurado por Nuria Montes, secretaria general de HOSBEC y...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Nuevas soluciones de innovación aplicadas a la rehabilitación hotelera

Los ascensores inteligentes aprenden de las rutas más demandadas

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) ha clausurado en la sede del Invattur en Benidorm el ciclo de Jornadas ITH de Rehabilitación para hoteles y establecimientos turí...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online **aquí**

► 23 Octubre, 2019



¿Adiós a las tarjetas de hotel?

► El futuro de los alojamientos se centrará en mejorar las experiencias de los usuarios y estarán ligadas a la domótica y las tecnologías ► Los expertos destacan en unas jornadas en Benidorm las posibilidades que se abren, con habitaciones tipo «escape room» o personalizadas con olores concretos

A. VICENTE

■ Utilizar una tarjeta para poder encender la luz o tener climatización en una habitación de hotel podría tener los días contados. Los alojamientos turísticos se encuentran en plena fase de innovación, y la domótica y las nuevas tecnologías comenzarán a ser habituales para cosas tan cotidianas como regular la temperatura, cambiar la intensidad de las luces o coger un ascensor. Pero no serán los únicos cambios, ya que el futuro de los negocios pasará por estar centrados en la experiencia personal de cada usuario.

Todas estas cuestiones fueron puestas sobre la mesa en la jornada de Rehabilitación para Establecimientos Turísticos, organizada por el ITH (Instituto Tecnológico Hotelero), con la colaboración de Hosbec, en el Invat-tur de Benidorm. Desde habitaciones en las que el cliente puede tener una aventura tipo «escape room» hasta las personalizadas con olores concretos; mejorar las experiencias de los usuarios a través de la luz que tenga cada espacio compartido de un hotel o la propia habitación; acabar con los tiempos de espera de los ascensores; gestionar de la forma más eficaz el consumo de agua; reposicionar un hotel con ideas sencillas; o cómo financiar las mejoras en los mismos fueron los temas tratados ayer en esta jornada.

Rubén Fernández, responsable de proyectos de Zennio, fue el primero en dar algunas claves para el futuro a los empresarios asistentes al Invat-tur. Su charla, «Domótica & Customer Experience», se centró en cómo las nuevas tecnologías serán el futuro de los alojamientos y, sobre todo, en cómo cambiarán la fisonomía de los establecimientos. Para él, el primer paso es crear hoteles «inteligentes» u obedientes que hacen lo que les decimos. Con ellos, se puede gestionar la ocupación de las habitaciones de un modo completamente diferente como a través de la detección de presencia en lugar de los tarjeteros.

«Así facilitamos la estancia del huésped, pero también los sabotajes a los hoteleros», es decir, que con las actuales tarjetas muchos clientes las «dejan puestas y se van», lo que conlleva un gasto extra de luz o climatización. Todo ello podría cambiar en no tanto tiempo y ser la propia habitación la que, por medio de la presencia de personas, controle la temperatura. «Desde una misma pantalla, podremos controlar hasta el no molestar o reservar mesa para cenar en el restaurante del hotel», añadió Fernández. Además, se une la posibilidad de crear estancias conceptuales para «clientes exigentes que quieren vivir la experiencia». Desde habitaciones a modo de «escape room» o dedicadas al arte o la ecología. La intención final tiene que ser que «la habitación sea mejor que lo que tiene en su casa».



Un momento de las jornadas celebradas ayer en Benidorm de la mano de ITH y Hosbec. DAVID REVENGA

Las frases

«Hay que superar los prejuicios de que el cliente no sabe usar la tecnología»

RUBÉN FERNÁNDEZ
RESPONSABLE DE ZENNIO

«El 35% de las pérdidas en ACS se deben a depósitos en mal estado»

BEATRIZ HERAS
RESPONSABLE DE UPONOR

«Pretendemos que el huésped diga que ha estado mejor que en casa»

GERMÁN CASANOVA
BUSINESS DEVELOPER HOSPITALITY-SIGNIFY

«La fama ya no sirve para nada. Hay que estar atentos a las novedades»

CÉSAR FRÍAS
DIRECTOR CREATIVO MORPH ESTUDIO

«Las quejas de los clientes son porque los ascensores no dan para más»

ENRIQUE NIETO
KEY ACCOUNT MANAGER SCHINDLER

«Hay que empezar a cambiar el concepto de propiedad por el de uso»

ÁNGEL LEÓN MARTÍN
DIRECTOR DE NEGOCIO TURÍSTICO SABADELL

cias conceptuales para «clientes exigentes que quieren vivir la experiencia». Desde habitaciones a modo de «escape room» o dedicadas al arte o la ecología. La intención final tiene que ser que «la habitación sea mejor que lo que tiene en su casa».

Experiencia y publicidad

Si las habitaciones o los alojamientos cumplen con las expectativas de los usuarios, la valoración que hagan los huéspedes

servirá de publicidad positiva gratuita. Esta es otra de las conclusiones a las que se llegó ayer en las ponencias. Y parte de esas experiencias favorables también se consiguen gestionando un elemento básico como las luces o la decoración.

«La experiencia durará más que el precio que se ha pagado» por una estancia. Así arrancó Germán Casanova, responsable de Signify. «La luz y la tecnología influyen en las emociones» y, por ello, tienen

que formar parte del diseño de los hoteles. Es por ello que la tendencia es, por ejemplo, a que la iluminación de un restaurante no sea la misma a la hora de la comida o de la cena o que en las habitaciones se pueda elegir el tono o el color según el momento del día o el estado de ánimo. Y dentro de mejorar la experiencia de los turistas también entra el uso de los ascensores. Enrique Nieto, Key Account Manager de Schindler, explicó cómo con ascensores inteligentes

La clave

JORNADAS

Un ciclo para empresarios sobre rehabilitación

► Las jornadas de ITH de Rehabilitación para hoteles y establecimientos turísticos se cerraron ayer en el Invat-tur de Benidorm.

se pueden optimizar desplazamientos y acortar los tiempos de espera: «Los ascensores aprenden de las rutas más demandadas, así como de las horas punta y las preferencias de los clientes», detalló. La fórmula podría ser una tarjeta que sólo permita moverse por determinadas plantas o subir y bajar a través del móvil, por ejemplo.

Agua, diseño y financiación

Cómo gestionar de forma eficiente el agua y juntarlo con la experiencia del cliente fue el tema de Beatriz Heras, directora de Negocio no Residencial de Uponor. Así explicó que «cada usuario es diferente». Por tanto, cada uno «tendrá una sensación de confort diferente». De ahí que haya que tomar decisiones en cuanto a la climatización y otras cuestiones relacionadas. «El 65% de las quejas en los hoteles son por la climatización», añadió. Dentro de la innovación, está la «XperienceU», es decir, mezclando clima y arte.

Desde Morph Estudio, su director creativo, César Frías, explicó cómo reposicionar un establecimiento hotelero y si las ideas son en realidad un gasto o una inversión. «La innovación es a veces gratis y aporta un valor añadido», alegó. Frías recalcó que la experiencia que tenga un usuario es muchas veces la mejor publicidad, sobre todo en las redes sociales. Así, apostó por personalizar los productos, en este caso, las habitaciones.

Para terminar, Ángel León, director de negocio turístico de Banco Sabadell en la Comunidad Valenciana y Baleares, ofreció distintas opciones de financiación para los negocios que quieren una rehabilitación o modernizarse.

Con todo, la secretaria general de Hosbec, Nuria Montes, destacó la modernización de la planta hotelera de la provincia de Alicante, que ha invertido en los últimos cuatro años más de 300 millones de euros, en muchos de los casos, para estas nuevas tecnologías.

Los hoteleros de Benidorm debaten sobre eficiencia energética

BENIDORM. El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) ha clausurado este martes el Ciclo de Jornadas ITH de Rehabilitación para hoteles y establecimientos turísticos 2019 que se ha celebrado en Invattur en Benidorm junto a HOSBEC. El evento que ha sid...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Abierta la inscripción para 'AMT Smart Destinations Awards' en FITUR 2020

En el marco de la Feria Internacional del Turismo, FITUR 2020, el Instituto Tecnológico Hotelero, ITH, entregará, el próximo 23 de enero, los 'AMT Smart Destinations Awards'. Un año más, y en su tercera edición, ITH premiará a las mejores soluciones...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Benidorm cierra el ciclo de Jornadas ITH de Rehabilitación para Establecimientos Turísticos

22/10/19 7:11 PM | por mariajose | El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) ha clausurado hoy, 22 de octubre, el Ciclo de Jornadas ITH de Rehabilitación para hoteles y establecimientos turísticos 2019 que se ha celebrado en INVATTUR en Benido...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Benidorm cierra el Ciclo de Jornadas ITH de Rehabilitación para establecimientos turísticos

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) ha clausurado hoy el Ciclo de Jornadas ITH de Rehabilitación para hoteles y establecimientos turísticos 2019 que se ha celebrado en INVAT-TUR en Benidorm junto a HOSBEC El evento que ha sido organizado por e...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Benidorm cierra el Ciclo de ITH de Rehabilitación para establecimientos turísticos

La jornada se ha celebrado en Invat.tur con la colaboración de Hosbec y seis expertos en varias tendencias empresariales a. vicente 22.10.2019 | 18:20

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) ha clausurado hoy el Ciclo de Jornadas ITH...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online **aquí**

Benidorm (Alicante) acoge la Jornada de Rehabilitación para Hoteles

En el evento participaron diferentes compañías relacionadas con la remodelación hotelera, como Zennio Spain, Signify o Schindler Esta mañana se ha celebrado la Jornada de Rehabilitación para Hoteles 2019 en la Sala INVATTUR de Benidorm (Alicante)...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Abierta la inscripción para la 3ª edición de los 'AMT Smart Destinations Awards' en FITUR 2020

El Instituto Tecnológico Hotelero premiará, el próximo 23 de enero a las mejores soluciones y herramientas tecnológicas nacionales. En el marco de la FERIA INTERNACIONAL DEL TURISMO, FITUR 2020, el Instituto Tecnológico Hotelero, ITH, entregará, e...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Benidorm cierra el ciclo de Jornadas ITH de Rehabilitación para Establecimientos Turísticos

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) ha clausurado hoy, 22 de octubre, el Ciclo de Jornadas ITH de Rehabilitación para hoteles y establecimientos turísticos 2019 que se ha celebrado en INVATTUR en Benidorm.

El evento que ha sido ...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Benidorm cierra el Ciclo de Jornadas ITH de Rehabilitación para Establecimientos Turísticos

Madrid, 22 de octubre de 2019. – El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) ha clausurado hoy el Ciclo de Jornadas ITH de Rehabilitación para hoteles y establecimientos turísticos 2019 que se ha celebrado en INVATTUR en Benidorm. El evento que ha sid...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Abierta la inscripción para la 3ª edición de los 'AMT Smart Destinations Awards' en Fitur 2020

MADRID, 22 Oct. (EUROPA PRESS) - El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) entregará el próximo 23 de enero los 'AMT Smart Destinations Awards', en el marco de la Feria Internacional del Turismo, Fitur 2020, y ya ha abierto la inscripción para los ...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Noticias

Abierta la inscripción para la 3ª edición de los 'AMT Smart Destinations Awards' en FITUR 2020 Las soluciones y herramientas tecnológicas pueden aplicar a cinco categorías diferenciadas:

Gobernanza y gestión pública

Interacción con el ...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Abierta la inscripción para la 3ª edición de los 'AMT Smart Destinations Awards' en Fitur 2020

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) entregará el próximo 23 de enero los 'AMT Smart Destinations Awards', en el marco de la Feria Internacional del Turismo, Fitur 2020, y ya ha abierto la inscripción para los participantes. MADRID, 22 (EUROPA...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Los AMT Smart Destinations premiarán las mejores herramientas tecnológicas para los destinos

El Instituto Tecnológico Hotelero convoca los AMT Smart Destinations Awards, unos premios que reconocen las soluciones y herramientas que facilitan el desarrollo de un destino turístico inteligente. El plazo de inscripción estará abierto hasta el ...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Abierto el plazo de inscripción para la tercera edición de los “AMT Smart Destinations Awards”

El próximo día 23 de enero del 2020, el Instituto Tecnológico Hotelero entregará, en el marco de la Feria Internacional del Turismo (FITUR), los AMT Smart Destinations Awards.

Un año más, el Instituto Tecnológico Hotelero organiza u...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)



ITH celebra 15 años acercando la innovación

El pasado 19 de septiembre, el Hotel Wellington de Madrid sirvió de escenario para celebrar el XV aniversario del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH). La velada, que congregó a más de 200 asistentes, contó entre otros con la presencia de la secretaria de Estado de Turismo, Isabel Oliver; y la consejera de Cultura y Turismo de la Comunidad de Madrid, Marta Rivera de la Cruz.

Hostelco 2020 reflejará las últimas tendencias en interiorismo en "Live Hotel"

El espacio recreará un hotel con sus diferentes estancias y zonas comunes.

Hostelco, el salón dedicado al equipamiento y maquinaria para la hostelería y colectividades, habilitará un espacio en su próxima edición en el que se recrea...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Hostelco reflejará las últimas tendencias en interiorismo en "Live Hotel"

El espacio recreará un hotel con sus diferentes estancias y espacios comunes. Hostelco, el salón dedicado al equipamiento y maquinaria para la hostelería y colectividades, habilitará un espacio en su próxima edición en el que se recreará un hotel ...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

ITH propicia en Valencia el debate sobre el ahorro energético en los establecimientos hoteleros

Fecha: 21-10-2019

Debatir sobre la gestión energética y el mantenimiento de instalaciones en establecimientos turísticos ha sido la finalidad de la Jornada ITH Hotel Energy Meetings, celebrada este pasado martes, 15 de octubre en el Hotel ...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Soluciones eficientes de rehabilitación, mañana en una jornada de ITH

Organizada por el Instituto Tecnológico Hotelero, ITH, mañana se celebra en la localidad alicantina de Benidorm una jornada sobre la rehabilitación para hoteles, en la que se abordarán las cuestiones más relevantes a la hora de reformar un hotel, ...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online **[aquí](#)**

Los hoteleros de Valencia buscan soluciones adecuadas para maximizar el ahorro energético en las ITH Hotel Energy Meetings

El Hotel Balneario Resort Las Arenas de Valencia acogió el pasado martes 15 de octubre la Jornada ITH Hotel Energy Meetings donde se trató la gestión energética y el mantenimiento de instalaciones en establecimientos turísticos.

Alb...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Los hoteleros de Valencia buscan maximizar el ahorro energético

ITH HOTEL ENERGY MEETINGS El Hotel Balneario Resort Las Arenas de Valencia acogió el pasado martes 15 de octubre la Jornada ITH Hotel Energy Meetings donde se trató la gestión energética y el mantenimiento de instalaciones en establecimientos turí...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Los Hoteleros de Valencia buscan soluciones adecuadas para maximizar el ahorro energético en las ITH Hotel Energy Meetings

El Hotel Balneario Resort Las Arenas de Valencia acogió el pasado martes 15 de octubre la Jornada ITH Hotel Energy Meetings donde se trató la gestión energética y el mantenimiento de instalaciones en establecimientos turísticos.

Alberto Gall...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

El sector hotelero de Valencia asiste a una jornada sobre la eficiencia energética y sostenibilidad

El Hotel Balneario Resort Las Arenas de Valencia acogió el pasado martes 15 de octubre la Jornada ITH Hotel Energy Meetings donde se trató la gestión energética y el mantenimiento de instalaciones en establecimientos turísticos.

Alberto Gall...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Los hoteleros de Valencia buscan soluciones adecuadas para maximizar el ahorro energético en las ITH Hotel Energy Meetings

El Hotel Balneario Resort Las Arenas de Valencia acogió el pasado martes 15 de octubre la Jornada ITH Hotel Energy Meetings donde se trató la gestión energética y el mantenimiento de instalaciones en establecimientos turísticos. Alberto Galloso, ...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Los hoteleros de Valencia buscan soluciones adecuadas para maximizar el ahorro energético en las ITH Hotel Energy Meetings

El Hotel Balneario Resort Las Arenas de Valencia acogió el pasado martes 15 de octubre la Jornada ITH Hotel Energy Meetings donde se trató la gestión energética y el mantenimiento de instalaciones en establecimientos turísticos. Alberto Galloso, d...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

ITH presenta en Valencia soluciones para maximizar el ahorro energético

El Hotel Balneario Resort Las Arenas de Valencia acogió el pasado martes 15 de octubre la Jornada ITH Hotel Energy Meetings donde se trató la gestión energética y el mantenimiento de instalaciones en establecimientos turísticos.

Alb...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

ITH propicia en Valencia el debate sobre el ahorro energético en los establecimientos hoteleros

Debatir sobre la gestión energética y el mantenimiento de instalaciones en establecimientos turísticos ha sido la finalidad de la Jornada ITH Hotel Energy Meetings, celebrada este pasado martes, 15 de octubre en el Hotel Balneario Resort Las Arena...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

La inversión para ahorrar energía en hoteles se logra amortizar con la reducción de consumo, según expertos

Los hoteles logran amortizar las inversiones realizadas para ahorrar energía con la reducción de consumo, según han coincidido expertos en este área reunidos en València en la Jornada ITH Hotel Energy Meetings. Estas jornadas, impulsadas por el In...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Los hoteleros de Valencia buscan soluciones adecuadas para maximizar el ahorro energético

El Hotel Balneario Resort Las Arenas de Valencia acogió ayer martes, 15 de octubre, la Jornada ITH Hotel Energy Meetings donde se trató la gestión energética y el mantenimiento de instalaciones en establecimientos turísticos.

Albert...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

La inversión para ahorrar energía en hoteles se logra amortizar con la reducción de consumo, según expertos

Los hoteles logran amortizar las inversiones realizadas para ahorrar energía con la reducción de consumo, según han coincidido expertos en este área reunidos en València en la Jornada ITH Hotel Energy Meetings. VALÈNCIA, 16 (EUROPA PRESS)

L...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

La inversión para ahorrar energía en hoteles se logra amortizar con la reducción de consumo, según expertos

VALÈNCIA, 16 Oct. (EUROPA PRESS) -Los hoteles logran amortizar las inversiones realizadas para ahorrar energía con la reducción de consumo, según han coincidido expertos en este área reunidos en València en la Jornada ITH Hotel Energy Meetings. E...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

El turismo digital, un negocio de 15.000 millones de euros

La compra de billetes de avión, tren y autocar supera los 5.000 millones de euros en doce meses El turismo en España constituye uno de los pilares más sólidos que sustenta la economía, con una aportación de 125.529 millones de euros, lo que equiva...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Los hoteleros de Valencia buscan soluciones adecuadas para maximizar el ahorro energético en las ITH Hotel Energy Meetings

Alberto Galloso, director de Hosbec Valencia, y Coralía Pino, responsable del Área de Sostenibilidad y Eficiencia Energética del ITH, realizaron la bienvenida al evento. El Hotel Balneario Resort Las Arenas de Valencia acogió este martes, 15 de oc...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Los hoteleros de Valencia buscan soluciones adecuadas para maximizar el ahorro energético en las ITH Hotel Energy Meetings

Madrid, 16 de octubre de 2019. – El Hotel Balneario Resort Las Arenas de Valencia acogió el pasado martes 15 de octubre la Jornada ITH Hotel Energy Meetings donde se trató la gestión energética y el mantenimiento de instalaciones en establecimient...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

UNETUR presenta su plan para impulsar la calidad turística en España

UNETUR, el comité de coordinación interinstitucional de estándares y distintivos turísticos, se ha reunido bajo la presidencia de la secretaria de Estado de Turismo, Isabel Oliver, para presentar su plan de trabajo, cuyo objetivo es impulsar la ca...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Primer estándar internacional ISO de sostenibilidad en alojamientos turísticos

La Asociación Española de Normalización, UNE, ha incorporado al catálogo español de normas UNE el estándar UNE-ISO 21401 Turismo y servicios relacionados. Sistema de gestión de la sostenibilidad para alojamientos. Requisitos. El estándar ha ...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

El Sector Hotelero en Lanzarote estudia nuevas alternativas

El Ciclo "ITH The Hotel Data Game" han celebrado hoy su última Jornada en el Hotel Meliá Salinas de Lanzarote, en colaboración con ASOLAN y la Red CIDE.

En el encuentro se han abordado el uso de la inteligencia de datos en diferente...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online **aquí**



Vodafone e ITH, unidos por plan Innova Turismo

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y Vodafone Business España trabajarán conjuntamente en el desarrollo del plan Innova Turismo de Vodafone Business. Más del 70% de las empresas hoteleras perciben que su nivel de implementación tecnológica es alto o muy alto. Sin embargo, solo el 35% tiene en realidad un nivel de implementación a la altura de las posibilidades de la tecnología actual.

El Sector en Lanzarote estudia nuevas alternativas basadas en la innovación

El ciclo ITH The Hotel Data Game ha celebrado su última jornada en elHotel Meliá Salinas de Lanzarote, en colaboración con Asolan y la Red CIDE. En el encuentro se han abordado el uso de la inteligencia de datos en diferentes ámbitos del negocio ...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online **aquí**

España publica el primer estándar internacional ISO de sostenibilidad

Establece los requisitos sociales, ambientales y económicos que deben cumplir los alojamientos La Asociación Española de Normalización, UNE, ha incorporado al catálogo español de normas UNE el estándar

UNE-ISO 21401 Turismo y servicios relac...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online **[aquí](#)**

Lo último en interiorismo se mostrará en Live Hotel de Hostelco

¿Quiere conocer las últimas tendencias en interiorismo hotelero? No se pierda el espacio Live Hotel de Hostelco , que recreará diferentes zonas de un hotel diseñadas por reconocidos estudios de interiorismo. Además, una de las novedades de Hostelc...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Ashotel e ITH sensibilizan al Sector sobre la seguridad digital

Expertos en ciberseguridad exponen la importancia de securizar los equipos de los hoteles Medio centenar de profesionales del Sector Hotelero asistió al hotel GF Victoria (Adeje), a la jornada 'Seguridad digital en hoteles', una iniciativa coorgan...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

10 Octubre, 2019



Expertos advierten en Adeje que los delincuentes han puesto el foco en los hoteles con el objetivo de robar información para pedir un rescate y clonar las tarjetas de crédito de los clientes

Más de la mitad de las empresas turísticas han sufrido ciberataques

DIARIO DE AVISOS
Adeje

Medio centenar de profesionales del sector hotelero asistió ayer, en el hotel GF Victoria, en Costa Adeje, a la jornada *Seguridad digital en hoteles*, coorganizada por el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y la Oficina de Transformación Digital (OTD) de Ashotel para sensibilizar al sector de los riesgos actuales y las fórmulas de prevención ante los ataques digitales.

David Santana, de Riskmedia Group, informó de que el 52% de las empresas turísticas han reconocido públicamente este año que han sido atacadas, un porcentaje al que se deben sumar

aquellas empresas que no lo comunican de forma pública. "La ciberdelincuencia sabe que muchas veces fallamos en la parte tecnológica y usamos medios no adecuados para nuestras instalaciones", dijo Santana, quien recordó que la legislación es cada más restrictiva y las multas por no garantizar la ciberseguridad son cada vez más cuantiosas.

Melchor Sanz, director de Tecnología y Preventa en HP Inc, subrayó que "la seguridad en los hoteles debe aplicarse desde el inicio de la actividad y en todos los niveles, no solo se debe tratar como un parche". El experto habló del software que diseña su empresa, que permite proteger



EL HOTEL GF VICTORIA ACOGIÓ LA JORNADA DE ITH Y ASHOTEL. DA

los equipos, pero también detectar los ciberataques, notificarlos y recuperar la información.

Por su parte, Rayco Bote, de Panda Security, hizo un recorrido por la evolución de las amenazas y la industria del software malicioso y explicó que los ciberdelincuentes ponen el foco en los hoteles porque son empresas que manejan bases de datos muy potentes y, entre esos datos, están los de las tarjetas bancarias.

Victoria López, vicepresidenta de Ashotel y directora general de GF Hoteles, recordó que "el delincuente del siglo XXI no lleva un pasamontañas ni vendrá a robar a punta de pistola la recaudación de un bar piscina o de un restaurante en un hotel. Ahora, ese ciberdelincuente te roba desde el otro lado del mundo, sentado cómodamente en un sillón de su casa, manejando la red, accediendo a tus ficheros de datos y robando información sensible de clientes o de la empresa por la que pedir luego un rescate, o directamente clonando datos de tarjetas de crédito de clientes a los que poder dejar su saldo a cero", comentó López.

Sitio web en pruebas temporalmente

295SharesFecha:10/10/2019La celebrada en Lanzarote concluyó el ciclo de jornadas “ITH The Hotel Data Game” orientadas al uso de la inteligencia de datos en diferentes ámbitos del negocio hotelero. Fuente:

Asolan

Published in Boletín, ...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

La jornada 'Seguridad digital en hoteles' sensibilizó al sector hotelero sobre ciberseguridad

295SharesFecha:10/10/2019Foto: El Instituto Tecnológico Hotelero junto con la Oficina de Transformación Digital (OTD) de Ashotel organizaron la jornada 'Seguridad digital en hoteles', enfocada a sensibilizar sobre la importancia de la prevención ...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

España publica el primer estándar internacional ISO de sostenibilidad en alojamientos turísticos

La Norma UNE-ISO 21401 ha sido publicada por la Asociación Española de Normalización, UNE

La Asociación Española de Normalización, UNE, ha incorporado al catálogo español de normas UNE el estándar UNE-ISO 21401 Turismo

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online **[aquí](#)**

Benidorm participa en la presentación del plan de trabajo UNETUR para impulsar la calidad turística

UNETUR, Comité de coordinación interinstitucional de estándares y distintivos turísticos, se reunió ayer en Madrid bajo la presidencia de la secretaria de Estado de Turismo, Isabel Oliver, para presentar su plan de trabajo, cuyo objetivo es impuls...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Benidorm participa en la presentación del plan de trabajo UNETUR para impulsar la calidad turística

10/10/19 4:57 PM | por mariajose | UNETUR, Comité de coordinación interinstitucional de estándares y distintivos turísticos, se reunió ayer en Madrid bajo la presidencia de la secretaria de Estado de Turismo, Isabel Oliver, para presentar su plan ...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Alternativas para los hoteles basadas en la innovación y la inteligencia de datos

El Ciclo "ITH The Hotel Data Game" han celebrado su última Jornada en el Hotel Meliá Salinas de Lanzarote, en colaboración con ASOLAN y la Red CIDE.

En el encuentro se han abordado el uso de la inteligencia de datos en diferentes ám...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online **[aquí](#)**

COSTA ADEJE

Seguridad digital en empresas turísticas

●●● Ashotel y el Instituto Tecnológico Hotelero sensibilizan al sector sobre la seguridad digital en las empresas turísticas. Expertos en ciberseguridad expusieron ayer, a medio centenar de profesionales del sector hotelero que asistieron a la jornada celebrada en el hotel GF Victoria, los riesgos que genera la ciberdelincuencia y la importancia de asegurar los equipos de los establecimientos hoteleros en una jornada informativa.

El sector hotelero en Lanzarote estudia nuevas alternativas basadas en la innovación y la inteligencia de datos

Informes y estudios

10-octubre-2019

El Ciclo "ITH The Hotel Data Game" ha celebrado hoy su última jornada en el Hotel Meliá Salinas de Lanzarote, en colaboración con ASOLAN y la Red CIDE.

En el encuentro se ...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

El Sector Hotelero en Lanzarote estudia nuevas alternativas basadas en la innovación y la inteligencia de datos

Lanzarote, a 09 de octubre de 2019.- El Ciclo "ITH The Hotel Data Game" han celebrado hoy su última Jornada en el Hotel Meliá Salinas de Lanzarote, en colaboración con ASOLAN y la Red CIDE. En el encuentro se han abordado el uso de la inteligencia...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

10 Octubre, 2019

Expertos en ciberseguridad exponen los riesgos que genera la ciberdelincuencia y la importancia de securizar los equipos de los establecimientos hoteleros en una jornada informativa Adeje, 9 de octubre de 2019. Medio centenar de profesionales del ...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online **[aquí](#)**

Jornada sobre prevención y conocimiento en materia de ciberseguridad en hoteles

Medio centenar de profesionales del sector hotelero asistió el hotel GF Victoria , Adeje, a la jornada ‘ Seguridad digital en hoteles’ , enfocada a sensibilizar sobre la importancia de la prevención y conocimiento en materia de ciberseguridad. Con...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)



QUE SE SEPA...

* **PEDRO QUEVEDO, CON ALUMNOS DE IMEF FAMILIA.** El concejal de Turismo, Empleo y Desarrollo Local del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, Pedro Quevedo, acompañará hoy a los alumnos del Programa de Formación en Alternancia con el Empleo (PFAE) Imef Familia del Instituto Municipal para el Empleo y la Formación en una visita por la Ciudad San Juan de Dios, donde estos estudiantes realizarán sus prácticas profesionales. La Ciudad San Juan de Dios se ha ganado a pulso el reconocimiento generalizado a su labor social, con una respuesta asistencial

donde la calidad en el servicio se combina con un trato humanitario de primera.

* **SEGURIDAD DIGITAL EN LOS HOTELES.** Medio centenar de profesionales del sector hotelero asistió ayer en el hotel GF Victoria, Adeje, a la jornada sobre seguridad digital en hoteles, enfocada a sensibilizar sobre la importancia de la prevención y conocimiento en materia de ciberseguridad. Consciente de la importancia de la transformación digital en el sector, el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) coorganiza su tercer ciclo de jornadas de

seguridad digital en hoteles en el ámbito nacional, en esta ocasión junto a la Oficina de Transformación Digital (OTD) de Ashotel para sensibilizar al sector de los riesgos actuales y las fórmulas de prevención ante los ataques digitales. La bienvenida corrió a cargo de Paula Miralles, responsable del área de Innovación del ITH, quien agradeció la participación de los asistentes y expertos e intervino en la inauguración junto al concejal de concejal de Turismo y Deportes de Adeje, Adolfo Alonso; y la vicepresidenta de Ashotel, Victoria López.

ITH reconoce a Bosch Termotecnia con el premio 'Socio ITH Tecnológico'

El galardón reconoce el compromiso de la compañía tecnológica con la sostenibilidad en el Sector Hotelero. El área Comercial e Industrial de Bosch Termotecnia, división perteneciente al Grupo Bosch, ha recibido el galardón

'Socio ITH Tecnol...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Noticia: Hostelco abre las puertas a las últimas tendencias en interiorismo en 'Live Hotel'

~ Noticia ~

Hostelco abre las puertas a las últimas tendencias en interiorismo en 'Live Hotel'

10-10-2019

Hostelco, el salón dedicado al equipamiento y maquinaria para la hostelería y colectividades, habilita...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online **aquí**

Unetur presenta un plan con el que pretende ser referente nacional en materia de estándares y distintivos turísticos

MADRID, 9 Oct. (EUROPA PRESS) - Unetur, el comité de coordinación interinstitucional de estándares y distintivos turísticos, ha presentado este miércoles su plan de trabajo, que tiene como objetivo impulsar la calidad y la competitividad turística...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

El ITH premia a Bosch Termotecnia por su compromiso con la sostenibilidad en el sector hotelero

El compromiso de la compañía tecnológica con la sostenibilidad e innovación en el sector hotelero, le ha valido al área comercial e industrial de Bosch Termotecnia con el premio 'Socio ITH Tecnológico ' concedido por el Instituto Tecnológico Hotel...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Hostelco abre las puertas a las últimas tendencias en interiorismo en 'Live Hotel'

Hostelco, el salón dedicado al equipamiento y maquinaria para la hostelería y colectividades, habilitará 'Hostelco Live Hotel', un espacio con la recreación de un hotel y de sus diferentes estancias, como suites, habitaciones, un wellness o un cen...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

UNETUR presenta su plan de trabajo para impulsar la calidad turística en España

UNETUR, Comité de coordinación interinstitucional de estándares y distintivos turísticos, se ha reunido hoy bajo la presidencia de la secretaria de Estado de Turismo, Isabel Oliver, para presentar su plan de trabajo, cuyo objetivo es impulsar la c...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

El Sector Hotelero estudia nuevas alternativas basadas en la innovación y la inteligencia de datos

El Ciclo "ITH The Hotel Data Game" celebra su última Jornada en el Hotel Meliá Salinas de Lanzarote, en colaboración con ASOLAN y la Red CIDE

Lancelot Digital

En el encuentro se abordó el uso de la inteligencia de datos en diferen...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online **[aquí](#)**

Expertos en ciberseguridad exponen los riesgos que genera la ciberdelincuencia en hoteles

El turismo es el tercer sector más hackeado tras la administración y la banca. Ashotel y el Instituto Tecnológico Hotelero sensibilizan al sector sobre la seguridad digital en las empresas turísticas. Medio centenar de profesionales del sector hot...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

UNETUR presenta su plan de trabajo para impulsar la calidad turística en España

Esta iniciativa pretende ser la referencia nacional en materia de estándares y distintivos turísticos, a través del desarrollo de un modelo integral de calidad y competitividad. UNETUR, Comité de coordinación interinstitucional de estándares y dis...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

UNETUR presenta su plan de trabajo para impulsar la calidad turística en España

UNETUR, Comité de coordinación interinstitucional de estándares y distintivos turísticos, se ha reunido bajo la presidencia de la secretaria de Estado de Turismo, Isabel Oliver, para presentar su plan de trabajo, cuyo objetivo es impulsar la calidad...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Ashotel y el ITH sensibilizan sobre la seguridad digital en las empresas turísticas

Medio centenar de profesionales del sector hotelero ha asistido en el hotel GF Victoria, Adeje, a la jornada 'Seguridad digital en hoteles', enfocada a sensibilizar sobre la importancia de la prevención y conocimiento en materia de ciberseguridad....

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online **[aquí](#)**

Tenerife.- Ashotel y el Instituto Tecnológico Hotelero sensibilizan al sector sobre la seguridad digital en las empresas turísticas

Expertos en ciberseguridad exponen los riesgos que genera la ciberdelincuencia y la importancia de securizar los equipos de los establecimientos hoteleros en una jornada informativa Adeje, 9 de octubre de 2019. Medio centenar de profesionales del ...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Bosch Termotecnia recibe el premio ‘Socio ITH Tecnológico’

El área Comercial e Industrial de Bosch Termotecnia, división perteneciente al Grupo Bosch, ha recibido el galardón ‘Socio ITH Tecnológico’ que entrega el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) por su compromiso con el sector en lo que a innovación ...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Bosch Termotecnia recibe el premio ‘Socio ITH Tecnológico’

09/10/2019

El área Comercial e Industrial de Bosch Termotecnia, división perteneciente al Grupo Bosch, ha recibido el galardón ‘Socio ITH Tecnológico’ que entrega el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) por su compromiso con el sector en l...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

El Instituto Tecnológico Hotelero entrega a Bosch Termotecnia el premio 'Socio ITH Tecnológico'

El Instituto Tecnológico Hotelero entrega a Bosch Termotecnia el premio 'Socio ITH Tecnológico' • ESEFICIENCIA
Utilizamos cookies propias y de terceros para mejorar nuestros servicios y mostra...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

El Instituto Tecnológico Hotelero reconoce a Bosch Termotecnia con el premio Socio ITH Tecnológico

El área Comercial e Industrial de Bosch Termotecnia, división perteneciente al Grupo Bosch, ha recibido el galardón 'Socio ITH Tecnológico' que entrega el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) por su compromiso con el sector en lo que a innovación ...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

El Instituto Tecnológico Hotelero reconoce a Bosch Termotecnia con el premio 'Socio ITH Tecnológico'

El galardón reconoce el compromiso de la compañía tecnológica con la sostenibilidad en el sector hotelero. Al acto acudieron personalidades del ámbito hotelero, político y empresarial de Madrid. El área Comercial e Industrial de Bosch Termotecnia,...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

El Instituto Tecnológico Hotelero reconoce a Bosch Termotecnia con el premio 'Socio ITH Tecnológico'

El área Comercial e Industrial de Bosch Termotecnia, división perteneciente al Grupo Bosch, ha recibido el galardón "Socio ITH Tecnológico" que entrega el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) por su compromiso con el sector en lo que a innovación ...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Bosch Termotecnia recibe el premio 'Socio ITH Tecnológico' del ámbito hotelero

El Instituto Tecnológico Hotelero reconoce así la labor y el compromiso de la firma alemana con la innovación y la sostenibilidad en el sector. Durante la entrega del galardón, se destacó que ambas entidades son pioneras en la puesta en marcha a n...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

El Instituto Tecnológico Hotelero reconoce a Bosch Termotecnia con el premio 'Socio ITH Tecnológico'

El área Comercial e Industrial de Bosch Termotecnia , división perteneciente al Grupo Bosch , ha recibido el galardón 'Socio ITH Tecnológico' que entrega el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) por su compromiso con el sector en lo que a innovació...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

El Instituto Tecnológico Hotelero reconoce a Bosch Termotecnia con el premio 'Socio ITH Tecnológico'

El área Comercial e Industrial de Bosch Termotecnia, división perteneciente al Grupo Bosch, ha recibido el galardón 'Socio ITH Tecnológico' que entrega el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) por su compromiso con el sector en lo que a innovación ...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

La policía alerta a los municipios turísticos por una ola de ciberataques

Hosteltur. Jerez de la Frontera y Lloret de Mar han sido víctimas de “ransomware”. Varios ayuntamientos de municipios turísticos han sufrido en las últimas semanas una serie de ciberataques que tenían como objetivo encriptar sus ordenadores y pedi...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

La policía alerta a los municipios turísticos por una ola de ciberataques

Jerez de la Frontera y Lloret de Mar han sido víctimas de "ransomware"

Varios ayuntamientos de municipios turísticos han sufrido en las últimas semanas una serie de ciberataques que tenían como objetivo encriptar sus ordenadores y pedir...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Sismotur participa en la redacció de la norma UNE: Semàntica de dades de turisme

En el marc del Comitè de CTN178 (normalització de ciutats intel·ligents), Sismotur ha co-redactat juntament amb Globaldit, ITH i Segittur la futura norma UNE PNE 178.503 "Destinacions Turístiques Intel·ligents. Semàntica aplicada a turisme", aport...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

Reducción de agua y energía, elementos esenciales en la I+D+i en higiene

El sector de la higiene alimentaria ha protagonizado en el capítulo de la innovación prácticos y eficaces productos en los últimos años. Tal es el caso de Cleanity , que comenzó el año renovando el acuerdo de colaboración junto con la Federación E...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

**COSTA TEGUISE****Jornada del uso de la
inteligencia de datos
en el negocio hotelero**

El hotel Meliá Salinas de Costa Tegui se organiza la jornada *ITH The Hotel Data Game*, que tendrá lugar el próximo 9 de octubre, en horario de 09.15 a 13.00 horas. Es un ciclo de jornada formativa especializada en el uso de la inteligencia de datos en los diferentes ámbitos del negocio hotelero. La gestión operativa, reputación online y posicionamiento, distribución y experiencia de cliente, serán algunos de los temas. | LP

▶ 6 Octubre, 2019

Los hoteles deben invertir ya en tecnología para vender más, aconsejan los expertos

Un estudio revela la necesidad de la digitalización para posicionar “el enorme potencial turístico” del Principado en el extranjero con ofertas innovadoras

Oviedo, Marián MARTÍNEZ

Los empresarios hoteleros asturianos tienen que invertir con urgencia en nuevas tecnologías para explotar el “enorme potencial turístico” que los expertos aseguran que tiene la región y para el que hay que estar preparados. Se trata de posicionar la oferta hotelera en el mercado nacional e internacional, sorprender al cliente con un servicio innovador y lograr así una reputación que permita avanzar al Principado a los puestos de cabeza con un turismo desestacionalizado y de calidad. Un estudio del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) indica, por ejemplo, que la tecnología wifi es “determinante” en la elección de un alojamiento y que un 44,5 por ciento de los clientes están dispuestos a pagar un poco más por alojamientos más innovadores.

La penetración de las nuevas tecnologías en los alojamientos turísticos asturianos se encuentra en la media nacional, aunque un 33 por ciento presenta un nivel alto.

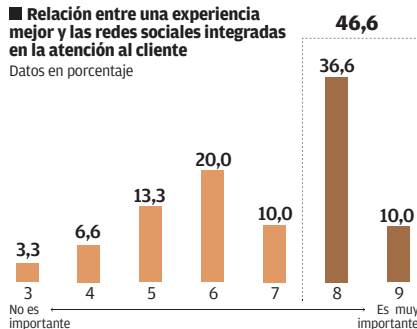
El Instituto Tecnológico Hotelero ha desarrollado en Oviedo una jornada, de la mano de la patronal turística OTEA, en la que participaron más de medio centenar de alojamientos turísticos de Asturias. En el encuentro se abordó el uso de la inteligencia de datos en diferentes ámbitos del negocio hotelero: benchmarking, gestión operativa, reputación online y posicionamiento, distribución, y experiencia de cliente.

“Se trata de saber utilizar los datos para conseguir una buena gestión hotelera, de poner el foco en herramientas concretas para decidir qué nos interesa según el objetivo que se quiera conseguir”, explicó

El impacto de la tecnología en los alojamientos turísticos

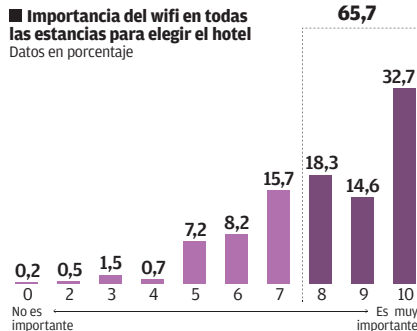
■ Relación entre una experiencia mejor y las redes sociales integradas en la atención al cliente

Datos en porcentaje



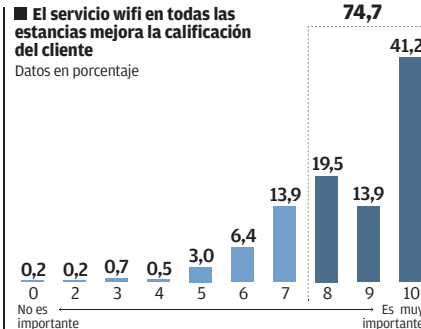
■ Importancia del wifi en todas las estancias para elegir el hotel

Datos en porcentaje



■ El servicio wifi en todas las estancias mejora la calificación del cliente

Datos en porcentaje



Carlos Domínguez, responsable de nuevas tecnologías y operaciones del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH).



Carlos Domínguez, responsable de Nuevas Tecnologías y Operaciones Hoteleras del Instituto.

Los expertos aseguran que Asturias se ha colocado en el punto de mira del potencial de crecimiento turístico porque ofrece un producto diferencial y global: cultura, gastronomía, playa, montaña, compras y hasta el clima. “Aumenta el inte-

rés y esta comunidad tiene unas enormes posibilidades. Ahora la clave está en que los empresarios del sector sepan utilizar todo el potencial que tienen a su alcance para gestionar los datos y posicionar su negocio y por extensión la oferta turística global”, señaló Domínguez.

Por ejemplo, con las herramien-

tas adecuadas se sabe no sólo la nacionalidad del cliente, sino cuándo es su cumpleaños, si viaja con la familia o por negocios, si le gusta la almohada alta o baja, y hasta qué colores o qué fruta le gusta, y por supuesto cuando es su cumpleaños. “Toda esa información permite personalizar hasta la habitación en la que se va a alojar, para que esté lo

suficientemente cómodo y tenga una experiencia de su estancia tan positiva que la traslade. Eso incrementa la reputación del establecimiento y le hace subir puestos en su posicionamiento en las redes sociales, que se siguen en todo el mundo”, explicó el responsable de Nuevas Tecnologías y Operaciones Hoteleras del ITH.

Un reciente estudio elaborado por este Instituto concluye, por ejemplo, que los viajeros jóvenes demandan mayor nivel de tecnología en los alojamientos y consideran básicos el wifi, el registro virtual de entrada y salida, las redes sociales como medio de atención y la llave digital. Así, se recogen frases como “No me gusta tener que esperar para que me den la llave, prefiero llevarlo ya hecho”, o “me gusta salir a correr y no estar pendiente de perder la tarjeta”.

La eficiencia

Los viajeros de más edad están abiertos a nuevas tecnologías, aunque reclaman aspectos tradicionales como el trato personal. De la tecnología valoran que se les haga una oferta complementaria integrada (como excursiones); wifi; smart tv y una aplicación de menú diario. Los comentarios son, por ejemplo, “el wifi viene muy bien con niños para entretenerlos” y “lo de las excursiones en el hotel es una maravilla”.

Los viajeros edad más avanzada son más reticentes a las nuevas tecnologías y prefieren hoteles conocidos y un trato personal. En este caso el reto es desarrollar tecnología que no les obligue a interactuar.

“La tecnología te permite reducir procesos. Imaginemos que un cliente demanda un albornoz, o toallas. Llama a recepción, de ahí a la gobernanta, luego a una camarera que va a buscarla y la lleva a la habitación. ¿cuánto tiempo pasa? Pero si las solicitudes estuviesen digitalizadas, el proceso sería mucho más rápido, con lo que el personal sería más eficiente y además conoceríamos más cosas del cliente para ofrecerle una experiencia aún mejor en su visita”, remarcó Carlos Domínguez.



OPINIÓN | Y ahora, la ZEC | Salvador García Llanos

Joan Molas, que de turismo sabe un rato, no en vano fue director de hotel a los veintidós años y consejero delegado de H10 Hotels durante tres lustros, actualmente presidente de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)

HOTELES SOSTENIBLES PARA TU PRÓXIMO DESTINO

Posted at 15:00h in Eco , Lifestyle , Salud by El concepto de turismo sostenible se basa en la premisa de que, es posible visitar un lugar y que el impacto de dicho paseo, en el medio ambiente, la sociedad y la economía locales, sea positivo.

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)



VIERNES A LA SOMBRA

SALVADOR
GARCÍA LLANOS



Y ahora, la ZEC

afrontar los receptivos el próximo verano. Como si la sacara de la chistera, sugirió que había que recuperar la marca germana Neckermann, vinculada al turoperador británico quebrado. Y hasta recomendó una campaña de comunicación, incentivadora de la sensibilización y el afecto hacia el mercado británico, cuya fidelidad es notable: uno de cada dos turistas viene a Canarias, en concreto a dos islas, Tenerife y Lanzarote.

De modo que habrá que tener en cuenta sus apreciaciones, sobre todo cuando soplaban vientos de decepción en el sector, a la espera de que las administraciones adoptasen medidas de choque que sirvieran para paliar los efectos del cierre de Thomas Cook, incluidos los de los inescrupulosos ejecutivos de la firma que se esmeraron en sacar unos 40 millones de euros momentos antes de la declaración de la suspensión de pagos. Soplaban y, probablemente, soplarán vientos de decepción, aunque la sobremesa de ayer tarde deparaba la buena nueva de las primeras medidas adoptadas por la Comisión Interministerial que deberán plas-

marse en los acuerdos del Consejo de Ministros del próximo viernes. Todo no iba en alimento de las preocupaciones que lucen en las entrañas del sector. La diligencia, un acierto.

La ministra del ramo, Reyes Maroto, explicó que el ejecutivo quiere poner en marcha un plan de choque para dar respuesta, entre otros asuntos, a las mermas de conectividad, de empleo y demanda, así como a la falta de liquidez de empresas y autónomos, independientemente de la estrategia jurídica por parte del Estado para defender a los afectados y a los consumidores.

Buena parte de los contenidos del plan coinciden con las medidas urgentes que el sector quería trasladar a las administraciones. Baleares y Canarias, como se sabe, son las comunidades más afectadas. Superado el impacto, o sea, a la espera de que las medidas gubernamentales sean satisfactorias, tendrán que esmerarse sus operadores turísticos y los actores sociales, empresarios y sindicatos de trabajadores, en que hay una gran transformación del sector a corto plazo. El mercado actuará en pocos meses con operadores más preparados, dijo Joan Molas, con una visión de futuro muy rigurosa y basada en la experiencia. Luego, las respuestas deben ser sólidas y seguras, no tibias. Ahí tienen el auge de los destinos competidores, a los que ya se suma Marruecos, con su exotismo por descubrir y con unos precios de mercado ciertamente tentadores. Así que, a aplicarse con la ZEC, la innovación y los efectos revulsivos. La reformulación del paquete turístico es un hecho.

Joan Molas, que de turismo sabe un rato, no en vano fue director de hotel a los veintidós años y consejero delegado de H10 Hotels durante tres lustros, actualmente presidente de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) y del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), fue claro y directo cuando espetó a empresarios y profesionales del sector que, en medio de la digestión del impacto del cierre de Thomas Cook, hay que pensar en la Zona Especial Canaria (ZEC) para que el Gobierno autónomo haga valer sus ventajas como zona de baja tributación que favorezca el desarrollo económico y social del archipiélago. Recordemos, en efecto, que con el límite de la normativa comunitaria en materia de acumulación de ayudas y bajo ciertas condiciones, las ventajas fiscales de la ZEC son compatibles con otros incentivos fiscales del Régimen Económico y Fiscal (REF) como la Reserva para Inversiones, la Deducción por Inversiones y las Zonas Francas.

Dijo más Molas, amén de pronosticar que la próxima World Travel Market (WTM) de Londres iba a ser muy divertida tras lo ocurrido: lo más importante es asegurar la conectividad pues no se sabe bien qué va a pasar con los nórdicos (es básica la supervivencia de Condor) y se hace necesario contar con un balance comparativo que hagan las compañías aéreas para saber en qué condiciones deben

Y ahora, la ZEC

Joan Molas, que de turismo sabe un rato, no en vano fue director de hotel a los veintidós años y consejero delegado de H10 Hotels durante tres lustros, actualmente presidente de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHA...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online **[aquí](#)**

► 3 Octubre, 2019

«El rendimiento de los hoteles asturianos es mejorable ya que sus precios son bajos»

Los expertos defienden el análisis de datos para crear estrategias de negocio que permitan crecer al sector turístico

:: **LUCÍA R. LORENZO**

OVIEDO. El análisis y la posterior comparativa de datos para crear una estrategia de negocio es –creen los expertos– una de las asignaturas pendientes de las empresas del sector hotelero asturiano. Y aunque los establecimientos registraron unas buenas cifras en materia de alojamientos, podrían ser mejores sin recurrir a ese tipo de tácticas. Oviedo es uno de esos casos: «La ocupación aumentó un 6% desde el 1 de enero hasta el 31 de agosto, mientras que la tarifa media diaria

decreció un 1,1%, entre el 1 de enero y el 31 de agosto de este año».

Así lo expuso Javier Serrano, el director nacional de Str, quien intervino ayer como ponente en la jornada 'La importancia de los datos en la gestión hotelera: the hotel data game', organizada por el Instituto Tecnológico Hotelero en colaboración con la Asociación de Hostelería y Turismo del Principado (Otea) en el Hotel de la Reconquista. «Ha habido un buen rendimiento impulsado por la ocupación, pero no por los precios. Al no utilizar datos, los hoteleros tienen percepciones», no certezas, indicó Serrano y añadió que «hay una oportunidad de negocio que se puede mejorar si trabajasen los precios», detalló Serrano.

Otro de los ponentes fue Xavi López, el director de operaciones de

Eisisoft, quien contó, para defender su herramienta de gestión, una situación que vivió en un hotel: «Pedí que me arreglaran el baño que estaba estropeado pero cuando llegué a la habitación estaba sucio. En recepción no tenían constancia de que no se había limpiado tras el arreglo», indicó López. Este problema se solucionaría a través de la transformación digital operativa con la que se consigue el cumplimiento de normativas y utilizar la tecnología como un elemento formativo dirigido al trabajador. «El objetivo es adelantarte a los problemas con el cliente a partir de toda la recopilación de datos operativos. La herramienta va con el móvil y va reportando en todo momento», detalló.

En la jornada también intervinieron Cristina López, de Re-



Ildefonso Moyano, Gastón Ritcher, Javier Serrano, Carlos Domínguez, Cristina López, José Luis Álvarez y Alfredo García. :: **ALEX PIÑA**

viewpro; Ildefonso Moyano, de Mews y Gastón Ritcher, de Enterprise Sales Emea.

En la inauguración de las jornadas participaron el concejal de Hostelería, Turismo y Congresos de

Oviedo, Alfredo García Quintana; el presidente de Otea, José Luis Álvarez Almeida; y el responsable de Nuevas Tecnologías y Operaciones Hoteleras del Instituto Tecnológico Hotelero, Carlos Domínguez.

3 Octubre, 2019



«El rendimiento de los hoteles asturianos es mejorable ya que sus precios son bajos»

Los expertos defienden el análisis de datos para crear estrategias de negocio que permitan crecer al sector turístico

✚ LUCÍA R. LORENZO

OVIEDO. El análisis y la posterior comparativa de datos para crear una estrategia de negocio es –creen los expertos– una de las asignaturas pendientes de las empresas del sector hotelero asturiano. Y aunque los establecimientos registraron unas buenas cifras en materia de alojamientos, podrían ser mejores sin recurrir a ese tipo de tácticas. Oviedo es uno de esos casos: «La ocupación aumentó un 6% desde el 1 de enero hasta el 31 de agosto, mientras que la tarifa media diaria

decreció un 1,1%, entre el 1 de enero y el 31 de agosto de este año».

Así lo expuso Javier Serrano, el director nacional de Str, quien intervino ayer como ponente en la jornada 'La importancia de los datos en la gestión hotelera: the hotel data game', organizada por el Instituto Tecnológico Hotelero en colaboración con la Asociación de Hostelería y Turismo del Principado (Otea) en el Hotel de la Reconquista. «Ha habido un buen rendimiento impulsado por la ocupación, pero no por los precios. Al no utilizar datos, los hoteleros tienen percepciones», no certezas, indicó Serrano y añadió que «hay una oportunidad de negocio que se puede mejorar si trabajasen los precios», detalló Serrano.

Otro de los ponentes fue Xavi López, el director de operaciones de

Eisisoft, quien contó, para defender su herramienta de gestión, una situación que vivió en un hotel: «Pedí que me arreglaran el baño que estaba estropeado pero cuando llegué a la habitación estaba sucio. En recepción no tenían constancia de que no se había limpiado tras el arreglo», indicó López. Este problema se solucionaría a través de la transformación digital operativa con la que se consigue el cumplimiento de normativas y utilizar la tecnología como un elemento formativo dirigido al trabajador. «El objetivo es adelantarte a los problemas con el cliente a partir de toda la recopilación de datos operativos. La herramienta va con el móvil y va reportando en todo momento», detalló.

En la jornada también intervinieron Cristina López, de Re-



Ildefonso Moyano, Gastón Ritcher, Javier Serrano, Carlos Domínguez, Cristina López, José Luis Álvarez y Alfredo García. ✚ ALEX PIÑA

viewpro; Ildefonso Moyano, de Mews y Gaston Ritcher, de Enterprise Sales Emea.

En la inauguración de las jornadas participaron el concejal de Hostelería, Turismo y Congresos de

Oviedo, Alfredo García Quintana; el presidente de Otea, José Luis Álvarez Almeida; y el responsable de Nuevas Tecnologías y Operaciones Hoteleras del Instituto Tecnológico Hotelero, Carlos Domínguez.

«El rendimiento de los hoteles asturianos es mejorable ya que sus precios son bajos»

Ildefonso Moyano, Gastón Ritcher, Javier Serrano, Carlos Domínguez, Cristina López, José Luis Álvarez y Alfredo García. / ÁLEX PIÑA Los expertos defienden el análisis de datos para crear estrategias de negocio que permitan crecer al sector turíst...

PDF de la noticia sujeto a copyright. Versión online [aquí](#)



Nº 483 / OCTUBRE 2019

3

EDITORIAL

Tecnología desde el conocimiento

8

TECNOHOTEL FORUM

La próxima edición de TH Forum ya tiene fecha

20

FIRMA INVITADA

Álvaro Carrillo, director general del ITH

22

ENTREVISTAS

Charo García Silgo, Jardines de Sabatini / 22

Natalia Garay, Hotel Nuevo Boston / 24

26

REVENUE MANAGEMENT

Venta online en Mallorca:
¿cómo ha ido la temporada? / 28

Una visión del mercado a tiempo real para ganar
en efectividad y eficiencia / 30

El RevPAR ayuda a mejorar la rentabilidad / 32

Conceptos básicos de Revenue Management / 34

36

MARKETING

Cuando el marketing atrae al público local / 36
Los retos de los hoteles con las redes sociales / 38

¿Por qué crear una URL corta
en Google My Business? / 40

46

EXPERIENCIAS

¡Un mundo muy ruidoso! / 46

¿Cómo deben replantear los programas
de fidelización los hoteles más pequeños? / 48

Adaptarse o morir: el poder del cambio y cómo
las tendencias son las que dirigen hoy el turismo / 50

Clubes de fidelización: una moda muy rentable
y versátil / 52

54

NUEVAS TECNOLOGÍAS

Cómo aplicar una estrategia de Business Intelligence
en el área de Compras / 54

Los hoteles apuestan por la integración total
de los sistemas de automatización / 56

Eye tracking para monitorizar el proceso
de reserva de los viajeros / 58

Tecnología de voz, la más disruptiva
en la nueva relación con el consumidor / 60

62

FORMACIÓN

CCO/CSO y Hotel Manager,
los mejores pagados del sector / 62

66

SECTOR

Vincci Hoteles. Meliá / 66

Caixabank. Migración en la nube. Fergus Hotels / 67

Bookassist. Airbnb / 68

Skyscanner. TripAdvisor. Holidu / 69

Marriott / 70

71

DIRECTORIO DE EMPRESAS



► 1 Octubre, 2019

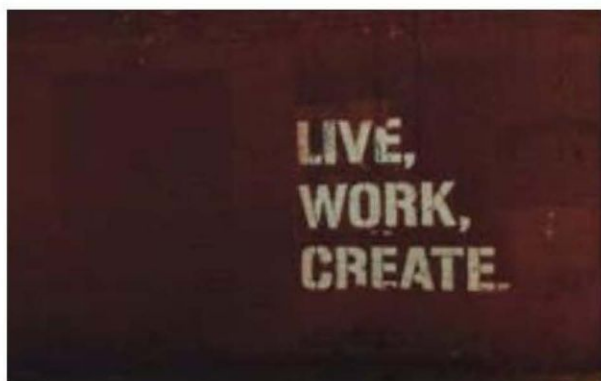
DESTACADO



10

DESAYUNO TECNOHOTEL

PMS, channel manager, CRM, RMS, software para la digitalización de procesos... Cada vez son más las herramientas de gestión que existen al alcance de los hoteleros. ¿Cuáles son imprescindibles?



26

REVENUE MANAGEMENT

Óscar Serrano, COO en Canabay Hotels escribe acerca de la distribución en el segmento vacacional, una situación, asegura, que apenas ha cambiado en los últimos años.



42

MARKETING 2020

El marketing digital es esencial para el sector hotelero. Para facilitar al máximo la tarea, compartimos algunas de las estrategias básicas que van a ser tendencia en el próximo año.



64

EVENTOS

Expo Foodservice - Hostelshow: queremos revolucionar la hostelería. El próximo 20 y 21 de noviembre se celebra en La Nave de Madrid un evento que no te puedes perder.



► 1 Octubre, 2019

ÁLVARO CARRILLO, DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO HOTELERO (ITH)

5G, un gran impulso para el sector hotelero

Las ventajas del 5G son claras: aumenta la fiabilidad, mejora la conectividad, reduce la latencia (tiempo que tarda en llegar una acción desde su punto de inicio hasta cuando la acción se consuma). Además, llegará a más lugares y mejora la capacidad para que más usuarios y más dispositivos estén conectados al mismo tiempo.

La tecnología 5G está más cerca de lo que parece y tiene un gran abanico de posibilidades y mucho potencial. Es 1000 veces más veloz que la actual tecnología 4G LTE. Dispondremos de mayor velocidad, cobertura, una mejor conectividad y más agilidad en el mundo digital. Nos ofrece un prometedor horizonte para el Internet de las Cosas (IoT), ya que será la base tecnológica de los desarrollos que vayan teniendo lugar al aplicar Internet a los objetos.

Vehículos automatizados, reconocimiento facial, comandos de voz, electrodomésticos conectados, edificios y ciudades inteligentes... son algunos ejemplos de todos los desarrollos IoT que se beneficiarán de esta infraestructura. Las ventajas son claras: mayor fiabilidad, mejora la conectividad, menor latencia (tiempo que dura en llegar una acción desde su punto de inicio hasta cuando la acción se consuma), llegará a más lugares y mejora la capacidad para que más usuarios y más dispositivos estén conectados al mismo tiempo.

Todo esto nos lleva a una facilidad de conexión entre objetos intelligen-

tes que desemboca en una mejora de la experiencia del usuario en un hotel.

El 5G hará que los dispositivos se conecten entre sí de una forma mu-

«Las posibilidades que nos acerca esta quinta generación hacen que sea imposible no pensar ya en todo el provecho que podemos y debemos sacar de ella»

cho más eficiente. Esta tecnología está recién aterriza en nuestro país y no hay duda de que los hoteles deberán adoptarla, primero para conseguir diferenciarse de la competencia, y después, para amoldarse a las necesidades de los clientes que ya vayan

disponiendo de 5G en sus dispositivos personales.

En su aplicación para el sector hotelero ofrece una gran ventaja, ya que la comunicación que se generará entre estos dispositivos inteligentes va a promover y facilitar la personalización de forma mucho más automática e instantánea.

Un cliente que se aloja por trabajo en un hotel quiere poder descargar-se archivos rápidamente, o poder hacer una videollamada sin problemas de conexión. Una mala conexión genera mucho estrés y se queda en el recuerdo de la persona. Y no solo en estos casos, los eventos que se celebran en hoteles deberán volcarse con esta tecnología, de forma que consigan crear los ambientes deseados en cada uno de sus eventos o conferencias. La ventaja, por lo tanto, es evidente, pues dispondrán de un mayor ancho de banda, disminuirá la necesidad de Wifi, se podrán conectar miles de dispositivos será factible, posibilitará las conexiones entre máquinas y favorecerá al uso de tecnologías como por ejemplo la realidad virtual y aumentada para crear el efecto wow en estos eventos.

Si empezamos a invertir cuanto antes, conseguiremos, cuando ya esté implantado su uso de forma más madura, estar totalmente preparados para que podamos prestar los servicios aprovechando al máximo todas las oportunidades que nos brinda en el sector hotelero.

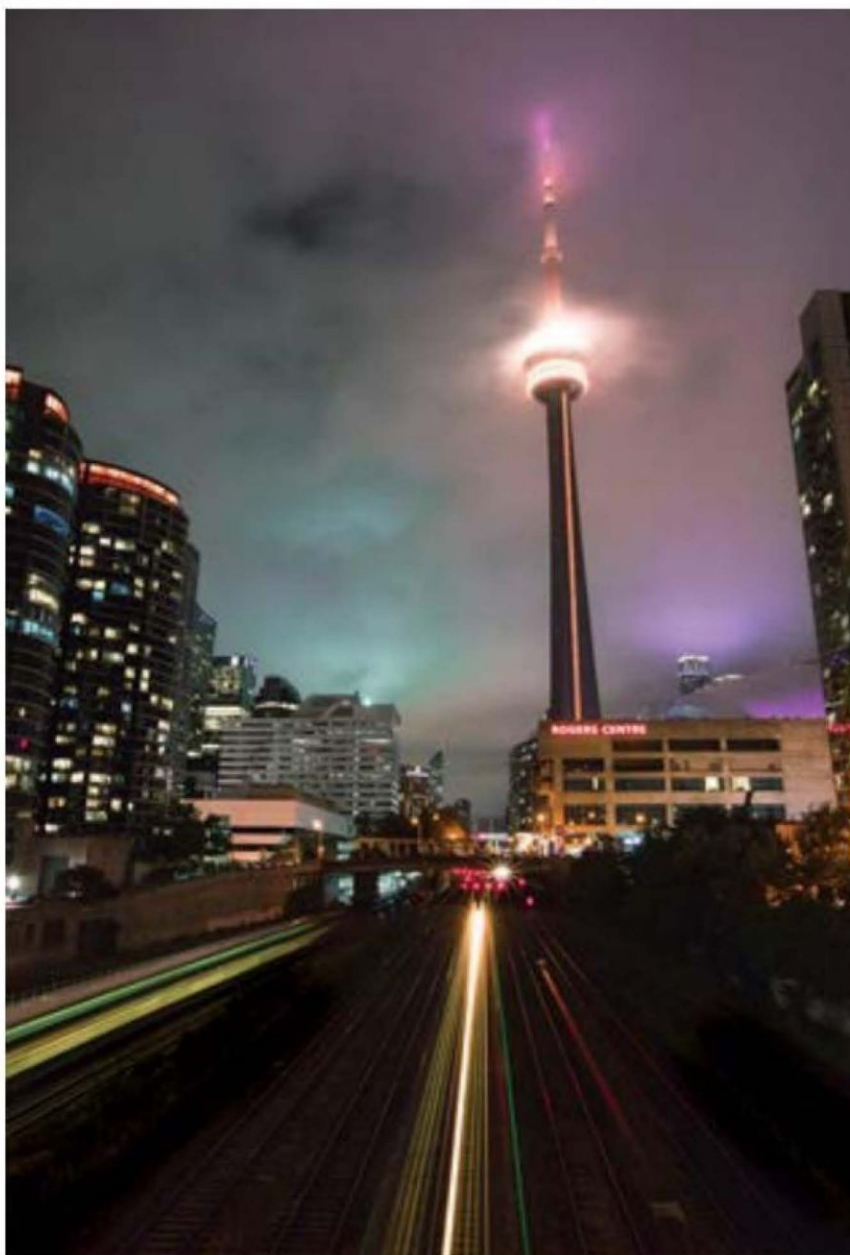
Está claro que se trata de una tecnología esencial para poder avanzar en esta transformación digital que estamos viviendo y que vendrá cada vez más fuerte y rápido en estos próximos años. Big data, robotización, transfor-



► 1 Octubre, 2019

El 5G permitirá la máxima conectividad imaginable | Touann Gatouillat Vergos en Unsplash

«Se abre un mundo de posibilidades que cambiará nuestra forma de vivir y de trabajar, así como de relacionarnos con el entorno»



mación digital, alta definición, realidad aumentada, realidad virtual y el Internet de las Cosas van a experimentar un empuje importantísimo para su implantación no solo en el sector del turismo, sino en todos los ámbitos.

UN MUNDO DE POSIBILIDADES

El 5G nos brinda la posibilidad de digitalizar mucho más rápidamente el sector, así como nuevos modelos de negocio. Se abre un mundo de posibilidades que cambiará nuestra forma de vivir y de trabajar, así como de relacionarnos con el entorno. Una vez más la tecnología nos va a permitir ofrecer

servicios más personalizados y nos va a dejar mayor tiempo a las personas para ese trato humano entre nosotros, encargándose con mayor fluidez de los trabajos tediosos que no necesitan de ese toque humano que tanta diferencia crea en los clientes. Es por lo tanto un gran impulso para el sector servicios. La tecnología, de nuevo, al servicio de las personas.

Las posibilidades que nos acerca esta quinta generación hacen que sea imposible no pensar ya en todo el provecho que debemos sacar de ella, sobre todo en un sector en el que la experiencia de usuario tiene tantísima importancia. ■

SOBRE EL AUTOR

Álvaro Carrillo es director general del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH)
www.ithotelero.com



Para Bosch, por su compromiso con la sostenibilidad hotelera

El compromiso con la sostenibilidad e innovación en el sector hotelero, le ha valido al área comercial e industrial de Bosch Termotecnia el premio 'Socio ITH Tecnológico' concedido por el Instituto Tecnológico Hotele-

ro. El reconocimiento premia la labor de investigación y divulgación de la compañía en el ámbito de la eficiencia y el ahorro energético

De la mano de ITH, la marca Buderus (ahora Bosch) ha sido pionera en la puesta en marcha de las 'Jornadas de Sostenibilidad y eficiencia energética para el sector hotelero', un encuentro

anual que se celebra en diferentes ciudades del territorio nacional, en el que se debaten y comparten conocimientos e innovaciones en el ámbito de la sostenibilidad energética hotelera.

El premio fue recogido por Vicente Gallardo, director de ventas Bosch Termotecnia en España, de manos de Ra-



món Castiñeira Sobrido, director general de Turismo de la Comunidad de Madrid.



► 1 Octubre, 2019

Higiene y seguridad alimentaria, la salud está en juego

El riesgo cero no existe en seguridad alimentaria a pesar de que cada año asistamos a avances tecnológicos muy significativos en esta materia en la producción de alimentos. Proveedores, empresas de alimentación y bebidas y autoridades son conscientes de ello y trabajan para que este sector sea cada vez más seguro y controlado. No obstante, la seguridad alimentaria sigue siendo un reto mundial ante un mercado globalizado en el que cada día surgen nuevos riesgos emergentes, o ya muy conocidos, como la listeria, que siguen cobrándose vidas. Y en este escenario las actividades de limpieza, higiene y desinfección en procesos e instalaciones son herramientas básicas para luchar contra este gran desafío



Food safety and hygiene, our health is at stake

There is no zero risk where food safety is concerned. Although very significant technological advances are happening every year in terms of food safety. Suppliers, food and beverage companies, and authorities are aware of that and working towards a much safer and more controlled industry. However, food safety remains a worldwide challenge in a global market that is faced with new risks on a daily basis. Some of these risks are quite well known, such listeria, which keep taking lives. Thus, in this environment, cleaning, hygiene and the disinfection of processes and facilities are basic tools to tackle this great challenge

La garantía de que los productos de alimentación que se encuentran en el mercado son seguros y no presentan riesgos para la salud es un derecho reconocido en el artículo 25 de la Declaración de los Derechos Humanos. Pero este derecho, básico para la vida, es particularmente difícil de cumplir en

muchas naciones del mundo. Según describe la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su sección de Nutrición y Seguridad Alimentaria, "la inocuidad de los alimentos y la nutrición están inextricablemente unidas, en particular en lugares donde el suministro de alimentos es incierto. Cuando los alimentos escasean, la higiene, la inocuidad y la nutri-

ción a menudo se desatienden; la población adopta dietas menos nutritivas y consume más alimentos insalubres, en que los peligros químicos, microbiológicos, zoonóticos y otros plantean riesgos para la salud. En consecuencia, el acceso a alimentos inocuos y nutritivos en cantidad suficiente es fundamental para mantener la vida y fomentar la buena salud".



► 1 Octubre, 2019

La carga que las enfermedades de transmisión alimentaria (ETAs) imponen a la salud pública, el bienestar social y la economía se ha subestimado a menudo debido a la infranotificación y la dificultad para establecer una relación de causalidad entre las contaminaciones de alimentos y las enfermedades o muertes por ellas provocadas. Las enfermedades transmitidas por los alimentos son generalmente de carácter infeccioso o tóxico y son causadas por bacterias, virus, parásitos o sustancias químicas que penetran en el organismo a través del agua o los alimentos contaminados. Los patógenos de transmisión alimentaria pueden causar diarrea grave o infecciones debilitantes, como la meningitis. La contaminación por sustancias químicas puede provocar intoxicaciones agudas o enfermedades de larga duración, como el cáncer. Las enfermedades transmitidas por los alimentos pueden causar discapacidad persistente y muerte. Algunos ejemplos de alimentos insalubres son los alimentos de origen animal no cocinados, las frutas y hortalizas contaminadas con heces y los mariscos crudos que contienen biotoxinas marinas.

En las ETAs causadas por bacterias, las más comunes son las originadas por *Salmonella*, *Campylobacter* y *Escherichia coli enterohemorrágica* que figuran entre los patógenos de transmisión alimentaria más comunes que afectan a millones de personas cada año, a veces con consecuencias graves o mortales. La infección por *Listeria monocytogenes* provoca abortos espontáneos y muerte neonatal. Si bien la frecuencia de la enfermedad es relativamente baja, la gravedad de sus consecuencias, que pueden llegar a ser mortales, sobre todo para los lactantes, los niños y los ancianos, sitúa a la listeriosis entre las infecciones de transmisión alimentaria más graves. *Listeria* se encuentra en los productos lácteos no pasteurizados y en diversos alimentos preparados, y puede crecer a temperaturas de refrigeración. Mientras que la infección por *Vibrio cholerae* se transmite por la ingestión de agua o alimentos contaminados, lo que puede llevar a la deshidratación grave y provocar la muerte.

Los antimicrobianos, como los antibióticos, son esenciales para tratar las infecciones causadas por las bacterias. Sin embargo, su utilización excesiva o errónea en la medicina veterinaria y humana se ha vinculado a la aparición y propagación de bacterias resistentes, que hacen que los tratamientos de enfermedades infecciosas en los animales y en el hombre dejen de ser eficaces. Las bacterias resistentes se introducen en la cadena

La cadena, desde que se confirma la contaminación de un alimento en un Estado miembro hasta que la Unión Europea lanza una alerta comunitaria en su Sistema de Alerta Rápida para Alimentos y Piensos (RASFF en sus siglas en inglés), está compuesta por eslabones en los que las autoridades sanitarias son cruciales y cuyo objetivo final es atajar los brotes, evitar su expansión y minimizar los riesgos para la salud

alimentaria a través de los animales (por ejemplo, las *salmonellas* a través del pollo). La resistencia a los antimicrobianos es una de las principales amenazas a las que se enfrenta la medicina moderna.

Las infecciones de origen alimentario causadas por norovirus como, por ejemplo, la hepatitis A se transmiten en general por la ingestión de mariscos crudos, o poco cocinados, o de productos contaminados. La manipulación de alimentos por personas infectadas suele ser la fuente de la contaminación.

En el caso de los parásitos, como los trematodos presentes en el pescado, únicamente se transmiten a través de los alimentos. Otros en cambio como *Echinococcus spp* o *Taenia solium*, pueden infectar a las personas a través de los alimentos o por contacto directo con los animales. Otros parásitos, como *Ascaris*, *Cryptosporidium*, *Entamoeba histolytica* o *Giardi*, se introducen en la cadena alimentaria a través del agua o el suelo, y pueden contaminar los productos frescos.

Los priones, son agentes infecciosos constituidos por proteínas que se caracterizan por estar asociados a determinados tipos de enfermedades neurodegenerativas. La encefalopatía espongiforme bovina (EEB o "enfermedad de las vacas locas") es una enfermedad por priones que afecta al ganado y que se relaciona con la variante de la enfermedad de Creutzfeldt-Jakob en el hombre. El consumo de productos cárnicos procedentes de bovinos que contienen materiales especificados de riesgo, como tejido cerebral, constituye la vía de transmisión más probable del prion al hombre.

Por otra parte, están las sustancias químicas, dentro de las cuales, las que plantean más riesgos para la salud son las toxinas naturales y los contaminantes ambientales. Las toxinas naturales abarcan las micotoxinas, las biotoxinas marinas, los glucósidos cianogénicos y las toxinas presentes en las setas venenosas, o la aflatoxina y la ocratoxina, que pueden estar contenidas en alimentos básicos como el maíz o los cereales. Una exposición prolongada a

estas puede causar cáncer. Los contaminantes orgánicos persistentes son compuestos que se acumulan en el medio ambiente y en el organismo humano. Los ejemplos más conocidos son las dioxinas y los bifenilos policlorados, que son subproductos indeseados de los procesos industriales y de la incineración de desechos. Las dioxinas son compuestos muy tóxicos que pueden causar problemas reproductivos y de desarrollo, dañar el sistema inmunitario, interferir en el funcionamiento hormonal y causar cáncer. Los metales pesados como el plomo, el cadmio y el mercurio causan daños neurológicos y renales. La presencia de metales pesados en los alimentos se debe principalmente a la contaminación del aire, del agua y del suelo.

Los alimentos insalubres causan más de 200 ETAs. Se estima, según datos hechos públicos por la OMS en junio de 2019, que cada año enferman en el mundo unos 600 millones de personas (casi 1 de cada 10 habitantes) por ingerir alimentos contaminados y que 420.000 mueren por esta misma causa, con la consiguiente pérdida de 33 millones de años de vida ajustados en función de la discapacidad (AVAD). Además, los niños menores de 5 años soportan un 40% de la carga atribuible a las ETAs, que provocan cada año 125.000 muertes en este grupo de edad. Las infecciones diarreicas, que son las más comúnmente asociadas al consumo de alimentos contaminados, hacen enfermar cada año a unos 550 millones de personas y provocan 230 000 muertes. Los alimentos insalubres generan un círculo vicioso de enfermedad y malnutrición, que afecta especialmente a los lactantes, los niños pequeños, los ancianos y los enfermos.

Además, al ejercer una presión excesiva en los sistemas de atención de la salud, las ETAs obstaculizan el desarrollo económico y social, y perjudican a las economías nacionales, al turismo y al comercio.

Ante el crecimiento de la población mundial, la intensificación e industrialización de



► 1 Octubre, 2019

Domca, antimicrobianos de amplio espectro *Mico-E-Pro*

Con más de cuarenta años de trayectoria, Domca posee una sólida experiencia en conservación y tecnología de alimentos. Entre sus lanzamientos más recientes en materia de higiene y desinfección, destaca *Mico-E-Pro*, "cuya especial formulación a base de ácidos orgánicos hacen que sean antimicrobianos de amplio espectro, por lo que resultan eficaces frente a hongos, bacterias patógenas como listeria e incluso *biofilms*.. Este potente desinfectante alimentario puede aplicarse mediante un sistema de nebulización en frío, y recientemente hemos añadido a nuestro catálogo una nueva presentación en forma de sprays autodescargables para camiones, contenedores o almacenes, y salas de tamaño mediano.

A estos lanzamientos se unen los notables cambios que está experimentando la compañía en los últimos años. "Para nosotros la investigación supone un pilar fundamental y por ello hemos consolidado esta área con nuevas instalaciones y laboratorios a la vanguardia en tecnología. Además, disponemos de una importante red de colaboradores externos, en forma de investigadores de universidades y centros tecnológicos con los que desarrollamos todo tipo de proyectos de I+D de ámbito nacional e internacional. Por ejemplo, uno de los últimos proyectos en colaboración con la Universidad de Granada tiene como objetivo el identificar nuevos compuestos para el control de *Listeria monocytogenes*".



la agricultura y la producción ganadera para satisfacer la creciente demanda de alimentos plantean a la vez oportunidades y dificultades para la inocuidad de los alimentos. Se prevé que el cambio climático también incidirá en esta circunstancia, ya que los cambios de temperatura pueden modificar los riesgos que amenazan la seguridad de los alimentos relacionados con su producción, almacenamiento y distribución.

Estas dificultades suponen una mayor responsabilidad para los productores y distribuidores de alimentos en lo que atañe a su cualidad de seguros. Además, los incidentes locales pueden transformarse rápidamente en emergencias internacionales debido a la rapidez y el alcance de la distribución de los productos. En los últimos diez años se han registrado brotes de enfermedades graves transmitidas por los alimentos en todos los continentes, a menudo amplificadas por la globalización del comercio. Como ejemplo la OMS cita la contaminación con melamina

de leches artificiales para lactantes en 2008 (que afectó a 300.000 lactantes y niños pequeños, seis de los cuales murieron, solo en China) y el brote en 2011 de *Escherichia coli* enterohemorrágica en Alemania, relacionado con brotes de fenogreco contaminados, que afectó a ocho países de Europa y de América del Norte y se saldó con 53 muertes e importantes pérdidas económicas. Y no olvidemos la reciente crisis alimentaria española de listeriosis, con origen en Sevilla, que se ha cobrado 3 fallecidos y 7 abortos, y que ha afectado a más de 200 personas.

18 alertas alimentarias en España

El brote de listeriosis detectado en la carne mechada con origen en la carne mechada de la empresa Magrudis de Sevilla fue, según Efeagro, la decimoctava alerta que notificó España en lo que iba de año hasta ese momento (15 de agosto) a la Comisión

Europea por alimentos, nacionales o importados, para humanos o animales, retirados por presencia de sustancias o patógenos que exceden los límites legales.

La cadena desde que se confirma la contaminación de un alimento en un Estado miembro hasta que la Unión Europea lanza una alerta comunitaria en el Sistema de Alerta Rápida para Alimentos y Piensos (RASFF en sus siglas en inglés) está compuesta por eslabones en los que las autoridades sanitarias son cruciales y cuyo objetivo final es atajar los brotes, evitar su expansión y minimizar los riesgos para la salud.

Antes de la listeria, España, por ejemplo, avisó el 28 de junio a la UE de que había detectado contenido demasiado alto de gluten en *muffins* (magdalenas) que debían estar libres de esta proteína; o el 28 de enero, cuando informó de la presencia de toxina botulínica en sardinas en lata procedentes de Portugal, o más recientemente, el 6 de septiembre, cuando alertó de un brote de intoxicación alimentaria causado por toxina botulínica asociado al consumo de conserva de atún en aceite de girasol.

El primer paso del protocolo, antes de decretar una alerta, es que la autoridad sanitaria competente, en mano de cada comunidad autónoma, confirme la contaminación de un producto gracias a las inspecciones oficiales o a las ejercidas dentro de los programas de autocontrol que debe tener cada empresa alimentaria. Hay diferentes puntos de la cadena de distribución donde puede saltar una alerta, pudiendo notificarse por ejemplo a la entrada en puerto de materias importadas o, en el peor de los casos, una vez puesto a la venta, como ha ocurrido con la carne mechada de Magrudis.

Cuando una región confirma un caso, transmite la información al resto de comunidades autónomas y al Ministerio de Sanidad a través del Sistema Coordinado de Intercambio de Información (Sciri) para que las autoridades comprueben si el alimento se ha distribuido en más zonas y vigilen los riesgos sanitarios. En ese punto, el Ministerio de Sanidad es el encargado de transmitir la alerta a la UE para el conocimiento del resto de Estados miembros, un trámite habitual aunque el producto no se haya distribuido a otros países, como ha sido el caso de la carne mechada, para determinar el origen de posibles toxiinfecciones que puedan reportar ciudadanos que hubiesen viajado al país en el que se detectó el foco.

Esos 18 avisos que ha emitido España suponen cerca del 7% de las 261 alertas de este



► 1 Octubre, 2019

Sopura, programa E3 Innovation y desinfectante Sopurclean NR

Sopura, compañía multinacional fundada en 1946, especializada en servicios integrales y soluciones de productos para la limpieza, desinfección y tratamiento del agua, "se adapta continuamente al mercado, desarrollando productos más efectivos y eficientes en el coste de aplicación o reducción de consumo energético o de agua. Es nuestro programa *E³ Innovation (Efficiency-Economy-Ecology)*. Apostamos además por productos patentados y con eficacia demostrada".

Sopura tiene una larga experiencia en el campo de los biocidas (prevención de listeria, *salmonella*, *campilobacter* o *legionella*, entre otros), y un buen ejemplo de innovación en este campo es el desarrollo de la tecnología *Sopurclean NR*, demostrando nuestro compromiso con procesos de producción alimentarios más sostenibles.

"*Sopurclean NR* es el primer desinfectante hecho con ingredientes 100% alimentarios, y desarrollado para evitar su enjuague posterior. Esto representa una nueva forma de desinfección en la industria alimentaria en Europa", destacan desde la compañía. "Se trata de un nuevo desinfectante, basado en ingredientes activos de origen vegetal, preparado para su uso sin enjuagar, lo que genera ahorros significativos de agua, elimina el riesgo potencial de recontaminación y garantiza una protección óptima para la salud y seguridad de los consumidores".

Esta innovación representa un verdadero avance en tecnología de higiene. De hecho, a diferencia de otros desinfectantes, *Sopurclean NR* puede

usarse en frío y, por lo tanto, no solo mejora la higiene, sino que también garantiza el ahorro de energía. No tiene impacto en la gestión de las aguas residuales, es totalmente biodegradable y muy fácil de aplicar. Los residuos potenciales son totalmente inocuos a los alimentos y por supuesto no representan ningún peligro para los usuarios y consumidores".



tipo registradas en la UE en los ocho primeros meses del año. Para decretar ese tipo de riesgo, se tienen en cuenta el grado en el que la contaminación rebasa los límites permitidos, si se trata de un alimento poco o muy consumido y de la potencia patógena de la sustancia contaminante. De esta forma la UE mantiene unos protocolos y sistemas más exigentes del mundo en materia de seguridad alimentaria.

Los tipos de notificaciones RASFF se dividen en tres categorías: las notificaciones de alerta, se envían cuando un alimento o pienso animal que presenta un riesgo grave para la salud se encuentra en el mercado y cuando se requiere una acción rápida. El miembro del RASFF que identifica el problema y toma las acciones pertinentes (por ejemplo, la retirada del producto) desencadena la alerta. Mientras que las notificaciones de información se utili-

zan cuando se ha identificado un riesgo en un alimento humano o animal introducido en el mercado, pero no hace falta que los otros miembros lleven a cabo una acción rápida. Los rechazos a frontera abarcan las partidas de alimentos y piensos que han sido analizadas y rechazadas en las fronteras exteriores de la UE, y el Espacio Económico Europeo (EEE), cuando se ha detectado un riesgo para la salud. Las notificaciones se envían a todos los puntos fronterizos del EEE para reforzar los controles y asegurar que el producto rechazado no vuelva a entrar en la UE a través de otro punto fronterizo.

Dado que la CE todavía no ha hecho públicos los datos de su sistema de alertas alimentarias de 2018, otras instituciones como la Fundación Vasca para la Seguridad Alimentaria, Elika, realiza un exhaustivo

control y análisis de los datos primarios que se han ido publicando a lo largo del año para elaborar su propio estudio. Así en su "Informe RASFF 2018, Alimentos: alertas y notificaciones" recoge datos sobre la cantidad de alertas, su categorización, el origen de los riesgos identificados y la comparativa con años anteriores, dado que este organismo europeo todavía no ha hecho públicos los resultados del pasado año. Según este trabajo realizado por Elika, durante el año 2018, el número de alertas y notificaciones alimentarias recibidas a través del sistema RASFF ha ascendido a un total de 3.196 relacionadas con productos alimentarios (no piensos), de las cuales 1.004 han sido alertas (31,5%), 949 notificaciones de información (29,5%) y 1.243, rechazos en frontera (39%).

En cuanto al origen de los productos contaminados es de destacar que, a lo largo del año, la mayoría de las notificaciones tienen origen en Europa (43%) y Asia (30,5%), habiendo descendido el porcentaje de notificaciones respecto al año 2017 en Asia (ligera-mente) y América, manteniéndose las de África, y aumentando las de origen europeo.

Del total de los riesgos identificados, la contaminación biológica es el riesgo que más notificaciones provoca, 29,5%, prácticamente igual respecto a 2017. Y de esta contaminación, la *salmonella* ha sido el riesgo identificado en el 57% de los casos (de media anual), habiendo descendido un 10% respecto al año anterior.

Las micotoxinas están en segunda posición (20,5%), aumentando ligeramente respecto al año pasado. De estas, en el 78,5% de los casos, la contaminación ha sido causada por aflatoxinas, siendo el cacahuete el producto causante del 41,5%, de origen sudamericano en el 47% de las ocasiones.

Respecto a los residuos de pesticidas y medicamento, de media anual, los de pesticidas han supuesto el 83,5%, con las verduras implicadas en el 45% siendo de origen asiático en el 63,5% de los casos. En el caso de los medicamentos (16,5%) no ha destacado ningún producto respecto al resto.

El mercurio sigue siendo el protagonista de los metales pesados con un 51%, siendo el pez espada el causante del 71,5%. España era el origen en el 55% de los casos.

Limpieza e higiene, grandes aliados de la seguridad

En la seguridad alimentaria, la limpieza a fondo y la desinfección son actuaciones clave para que las condiciones de cual-



► 1 Octubre, 2019

quier entorno de fabricación de alimentos sean lo más higiénicas y sanas posibles. Los protocolos de limpieza deben validarse para garantizar que, de hecho, cumplen su función: limpiar las superficies a un nivel que evite la posibilidad de contaminación cruzada. En relación con la producción de alimentos, los principales riesgos de contaminación cruzada son físicos, químicos, biológicos y alergénicos.

En paralelo a la evolución en los procesos productivos, crecen las exigencias en materia de seguridad alimentaria. Para ayudar a la industria de alimentos y bebidas a cumplir con la normativa vigente en esta materia y evitar posibles alertas, la empresa especializada en higiene industrial, **Cleanity**, junto con la Federación de Industrias de Alimentación y Bebidas (FIAB), han elaborado en conjunto el "Manual de Buenas Prácticas de Limpieza y Desinfección de Industrias de Alimentación y Bebidas", presentado hace casi un año en el marco de Alibetopías. Este manual pretende ser un documento de consulta

útil y práctico que ayude a las empresas a hacer frente a los retos en materia de higiene industrial para garantizar la calidad, la seguridad alimentaria y la sostenibilidad. Y concretamente identifica siete retos a los que se enfrentan las industrias alimentarias:

1.- Reducción de consumos.-

Representa una importante preocupación de todas las organizaciones, tanto por cuestiones económicas como por impacto medioambiental. Esta preocupación se ve claramente en lo que se refiere al proceso de higiene industrial, puesto que lo óptimo y lo que demandan cada vez más empresas es equilibrar el tiempo, la acción mecánica y química y la temperatura para conseguir reducir los consumos garantizando a su vez la seguridad alimentaria.

2.- Control de dosis y uso de concentrados.- Un reto muy relacionado con el control de consumos, y en el que el uso de soluciones concentradas tiene muchas ventajas: optimización de costes de almacenamiento y transporte; garantía de dosificaciones exactas; soluciones más fáciles de utilizar por

parte de los operarios y más seguras, y, por supuesto, reducción del impacto ambiental.

3.- Transformación digital e industria

4.0.- Es ya una realidad en muchos entornos productivos. Y también en el caso de la higiene industrial introduciendo, por ejemplo, sistemas que permitan asegurar procesos, controlar consumos, automatizar pedidos, etc.

4.- Eliminación de contaminantes.- No se puede garantizar la seguridad alimentaria sin no se eliminan los contaminantes que la amenazan. La formación de biofilms en instalaciones industriales es una de las preocupaciones de mayor relevancia debido a la capacidad de ciertos microorganismos, entre ellos muchos patógenos alimentarios, a adherirse y establecerse en las superficies de equipos y conducciones. Cuando un biofilm se forma en las áreas donde se procesan y manipulan alimentos, es muy difícil erradicarlo, ya que en estos entornos húmedos y ricos en nutrientes se favorece la proliferación de los microorganismos del biofilm. La matriz de este, además, impide la penetración de los biocidas disminuyendo su letalidad.



► 1 Octubre, 2019

Proquimia amplía su gama de desinfectantes de superficies alimentarias

Proquimia, empresa de alto grado de especialización en el sector de la higiene y los tratamientos químicos industriales, con más de 45 años de experiencia en la industria alimentaria, comenzó 2019 anunciando que ampliaba su gama de desinfectantes de superficies alimentarias. La correcta definición e implantación de un plan de Limpieza y Desinfección (L&D) de superficies alimentarias es una de las herramientas más eficaces para asegurar la inocuidad de los alimentos, lograr la máxima protección del consumidor frente a riesgos de infecciones alimentarias y, al mismo tiempo, garantizar la máxima vida útil de los alimentos procesados.

Ante la creciente concienciación y preocupación del mercado frente a las toxoinfecciones alimentarias, y con el fin de alcanzar niveles de eliminación de la contaminación microbiológica que garanticen la total seguridad, calidad y vida útil de los alimentos procesados, Proquimia ha ampliado su gama de productos desinfectantes para superficies alimentarias, basada en una gran variedad de principios activos (cloro, amonios cuaternarios, trialkilaminas, peracético, glutaraldehído, alcoholes, etc.), diseñada para dar respuestas a las más exigentes necesidades del sector y validada frente a los microorganismos de mayor relevancia, tales como norovirus, *salmonella* y listeria (según normas UNE-EN 13697 bactericida/fungicida y UNE-EN 14476 virucida).

Además, Proquimia ha lanzado recientemente un desengrasante para la industria ganadera basado en la tecnología *film*. Se trata de *Vixfilm*, un detergente alcalino que ofrece máxima adherencia duplicando el tiempo de permanencia sobre la superficie comparado con las espumas convencionales. Su capacidad de permanencia se traduce en un elevado poder detergente frente a todo tipo de suciedades proteicas, grasas y aceites.



conocer su valoración acerca de este mercado, sus retos, problemática y nuevas posibilidades. Empresas que operan en un mercado que apuesta claramente por soluciones ecológicas y concentradas que permiten una reducción de consumos químicos y costes de gestión de residuos, transporte y almacenamiento.

Así, Domca ha manifestado que el mercado se encuentra actualmente en una situación de importantes desafíos. "Por ejemplo, el último brote de listeria, el mayor conocido en la historia de nuestro país, ha puesto de manifiesto la importancia de los procesos de higienización y desinfección en las industrias alimentarias. En este caso, empresas como la nuestra tienen mucho que aportar, ya que llevamos décadas de investigación para desarrollar productos eficaces en el control de listeria y otros patógenos que amenazan la seguridad de nuestros alimentos". Además opina que la concienciación de las empresas alimentarias en esta materia no es tan necesaria. "Las empresas alimentarias españolas llevan tiempo persiguiendo la excelencia cuando se trata de mantener los estándares de higiene y seguridad. En este aspecto, nuestro sector alimentario es pionero en esta materia y nosotros como empresa auxiliar, les ofrecemos soluciones a medida que se ajusten a sus necesidades. Y nuestro equipo de técnicos se encarga de proporcionar un trato personalizado para cada tipo de empresa y problemática". Para Domca, los principales retos no han cambiado en estos últimos años, pero sí la forma de enfocarlos.

Por su parte Sopura, opina que "aunque el mercado sigue siendo tradicional, y con precios muy competitivos, observamos un interés creciente en la profesionalización y la aplicación de protocolos más eficaces y eficientes, debido en gran parte por los requerimientos y exigencias que implementan las autoridades sanitarias y alimentarias para la mejora de la calidad en el ámbito de la industria alimentaria". En cuanto a retos, "el principal desafío en materia de higiene industrial y tratamiento de aguas en la alimentación, es el uso de productos menos tóxicos, biodegradables y con mínima afectación a la salud humana y al medioambiente, así como a la creación de nuevas técnicas y métodos para una mejora de eficacia y producción. En definitiva, la concienciación que requiere un sector como el nuestro en inversión tecnológica para conseguir procesos más eficientes, eficaces y limpios". En este sentido, Sopura apuesta por el I+D en tecnología (desarrollo de productos con patente y equipos) y digitalización (herramienta *E-reports* para dar

5.- Uso de soluciones de menor impacto ambiental.- Representa un reto transversal a todos los demás y con un importante calado social en la actualidad. En este sentido, desde Cleanity se han impulsado soluciones para las industrias alimentarias que cuentan con una base enzimática que, en el caso de los biofilms, rompen esta matriz permitiendo erradicar los microorganismos.

6.-Gestión y control de residuos.- La tendencia es formular los productos en formatos que permitan reducir al máximo el consumo de plástico. Además, también se debe dar una respuesta al proceso de post-limpieza mediante, por ejemplo, soluciones biodegradables que generen menos residuos tóxicos.

7.-Diseño higiénico:

Es fundamental hoy en día saber cómo adaptar los diseños higiénicos a las nuevas instalaciones y maquinarias que se incorporan a las industrias alimentarias. Este proceso pasa por la continua adaptación a las nuevas soluciones de limpieza, productos y métodos de los nuevos procesos productivos y a los objetivos relativos a la seguridad alimentaria que se van planteando.

Un mercado de retos y nuevas posibilidades

Tecnifood ha hecho un sondeo entre las empresas más importantes y prestigiosas del sector de limpieza, higiene y desinfección para la industria de alimentación y bebidas, a fin de



► 1 Octubre, 2019

inmediatez a la información y control de las instalaciones).

Para **Cleanity**, “el sector de la higiene industrial se ha ido profesionalizando en los últimos años, adquiriendo una mayor conciencia, por parte de las empresas, sobre la importancia del turno de limpieza para garantizar la seguridad alimentaria en posteriores turnos de producción”. Las exigencias en lo que se refiere a higiene y seguridad alimentaria son cada vez más elevadas para asegurar la calidad del producto final. En estos años, la higiene industrial ha logrado elevar su visibilidad dentro de la industria alimentaria, haciéndose patente la importancia de la apuesta por soluciones eficaces y sostenibles para mantener un adecuado nivel de higiene y seguridad en todas las industrias, poniendo el foco en las de alimentación. “Hay una clara tendencia hacia el diseño de soluciones eficaces y sostenibles, que optimicen los tiempos de limpieza y consumo, velando por el cuidado del medioambiente y la reducción de la gestión de residuos”, señala la empresa. Desde hace unos años, “también observamos un cambio en los servicios que se ofrecen y la metodología de trabajo. En plena transformación digital, cada vez cobra más valor la posibilidad de generar datos que nos permitan ser más eficaces, mejorando los planes de limpieza, anticipándonos a las necesidades de los usuarios, y midiendo de forma cuantitativa las mejoras logradas”, añaden.

Fakolith es una empresa desarrolladora y fabricante de pinturas y barnices para contacto directo e indirecto con alimentos, así como para la prevención de microorganismos, en pro de la higiene y seguridad alimentaria. En este sector cuenta con dos tecnologías básicas: *BioFilmStop*, que solucionan, previenen y reducen nuevas infecciones en superficies de agentes patógenos, mejorando la eficacia de los sistemas tradicionales de limpieza y desinfección; y *FoodGrade*, que evitan la transmisión de sustancias tóxicas a los alimentos”.

En 2019, “hemos triplicado el área y capacidad de producción de pinturas y barnices aptos para el contacto con alimentos, en una sala blanca de producción donde se trabaja bajo APPCC y siguiendo las normas de buenas praxis de manufactura CE 2023/2006, siendo el único fabricante de pinturas y barnices que cuenta con este tipo de instalaciones, adaptadas exclusivamente a producir productos especiales para la industria alimentaria. Además, hemos instalado una depuradora evaporativa de aguas residuales, mejorando nuestro sistema de gestión y costes, y recuperando agua que anteriormente debía integralmente

tratarse con gestores autorizados. Y estamos en la mitad del proyecto Biotech Coatings, liderado por Fakolith y como socio el CNTA, sobre desarrollo de recubrimientos mediante el uso de conservantes seguros y respetuosos con el medio ambiente”.

Para **Itram Higiene**, “en los últimos años la industria alimentaria da mayor importancia al mercado de la higiene y desinfección, ya que asumen que la higiene es el primer paso de toda producción alimentaria, es decir, sin una buena higiene no se puede empezar a fabricar. Las rigurosas certificaciones actuales como son normativas IFS, BRC o las mismas auditorias de clientes exigen gran control de todos los procesos de higiene. Este hecho hace que empresas como la nuestra dedicada exclusivamente al sector higiene, se vean impulsadas a apostar para la I+D y a trabajar en la mejora continua para ofrecer soluciones competitivas y efectivas a sus clientes. Es decir, tanto en el desarrollo de productos, como procesos de limpieza e incluso aplicaciones app para poder ofrecer innovación en este mercado y salir del químico convencional usado a diario”.

En cuanto a los retos, “el sector de la higiene alimentaria sigue siendo un sector muy poco estandarizado. La dificultad para estandarizar los procesos higiénicos viene determinada por la importante carga de trabajo manual no automatizable, así como los bajos márgenes de beneficio que han impedido desarrollar proyectos de investigación y desarrollo enfocados a la mejora de proceso”. Para la empresa, “la principal problemática derivada de la no estandarización de los procesos de higienización en este sector implica un aumento en el consumo de recursos (agua, detergentes, energía y tiempo). Esta requiere de soluciones inmediatas para poder desarrollar un nuevo proceso industrial más sostenible, que consuma menos recursos (menos consumo de agua y detergentes) y que aporten una mejora en la competitividad de las empresas reduciendo los costes de operación. Por lo tanto, es necesario desarrollar

una nueva solución tecnológica que permita poder realizar una gestión integral del sistema de higienización al mismo tiempo que se controlan los recursos utilizados en el proceso”.

Los nuevos retos que aparecen en el sector son fundamentalmente los medioambientales y la utilización de productos químicos que, no perdiendo su eficacia microbiológica, sean más respetuosos con las demandas éticas que pide hoy día una sociedad desarrollada. Es decir, “la reducción del consumo de agua, el respeto a los materiales de los equipos y la protección del usuario utilizando productos donde las materias primas provienen de fuentes naturales. Podemos afirmar que la biotecnología ha entrado ya en el sector”, concluye Itram.

Kersia se define como “único actor puro internacional de la seguridad alimentaria trabajando desde el campo hasta la mesa, que está plenamente implicado y concienciado en continuar aportando valor a nuestros clientes, algo que desgraciadamente a veces se pierde de vista en el mercado actual, donde otras compañías solo aportan precio. Pensamos que cada vez más, el mercado requiere soluciones globales que hagan aumentar el valor de los productos alimentarios, y eso solo se consigue escuchando a dicho mercado y proponiendo una colaboración general donde la seguridad del consumidor sea lo más importante, por encima de todo”. Y, además, el tema que más preocupa a la compañía en relación a este sector “es la banalización que a menudo encontramos en el mercado del trabajo que empresas como la nuestra llevamos a cabo. Aunque cada vez más las empresas alimentarias están más centradas en hacer bien las cosas y contratar empresas que les aporten valor y no las que sólo les dan el mejor precio, es cierto que aún queda mucho trabajo de concienciación por hacer, y de mentalizar que la seguridad alimentaria no tiene precio, y solo desde el buen camino se llega a un buen destino”.

Por su parte **UV-Consulting Peschl España** afirma que “el mercado continúa en la línea de trabajo para aumentar la seguridad

En 2018, el número de alertas y notificaciones alimentarias recibidas a través del sistema RASFF ha ascendido a un total de 3.196 relacionadas con productos alimentarios (no piensos), de las cuales 1.004 han sido alertas (31,5%); 949, notificaciones de información (29,5%), y 1.243, rechazos en frontera (39%)



Modificación del Reglamento Marco Europeo de Seguridad Alimentaria

El Reglamento 178/2002, que estableció los principios generales en Seguridad Alimentaria y que ha servido de base para todo el desarrollo legislativo posterior, ha sido modificado recientemente por el Reglamento 2019/1381 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de junio de 2019, con el fin de dotar de mayor transparencia a todo el proceso de Análisis de Riesgos y de fortalecer la comunicación de riesgos.

Según señala la Fundación Vasca para la Seguridad Alimentaria, Elika, citando como fuente a EFSA, este nuevo Reglamento Marco Europeo de Seguridad Alimentaria, también modifica la composición de la Junta Directiva de EFSA para dar cabida a la sociedad civil y a todos los agentes de la cadena alimentaria, así como el procedimiento para la selección y nombramiento de los integrantes de los Comités Científicos y de las comisiones técnico-científicas.

El Reglamento recién publicado incluye una sección completa dedicada a la comunicación de riesgos, que detalla los objetivos que se debe perseguir en este ámbito, así como los principios generales de la comunicación del riesgo, que incluyen la transparencia, la apertura y la capacidad de respuesta, sin dejar de tener en cuenta las disposiciones jurídicas aplicables en materia de confidencialidad y protección de datos de carácter personal.

En esta línea, la CE adoptará un plan general de comunicación de riesgos mediante actos de ejecución, que promoverá un marco integrado en este ámbito y que establecerá mecanismos de colaboración y cooperación para reforzar la coherencia de la comunicación de riesgos. Así mismo, este plan garantizará un diálogo abierto entre personas consumidoras, empresas alimentarias y de piensos, comunidad académica y todas las partes interesadas.

Este nuevo Reglamento establece un mayor grado de transparencia en todas las actividades llevadas a cabo por EFSA, y en particular de las reuniones de sus órganos de gestión y grupos de trabajo, de los documentos e informes científicos y de la información complementaria que utilice para elaborarlos, teniendo en cuenta la protección de la información confidencial, la normativa sobre derechos de la propiedad intelectual y la protección de datos de carácter personal.

Por otro lado, la nueva normativa establece el acceso de la ciudadanía a toda la información y estudios presentados por las empresas que solicitan una autorización, salvaguardando la confidencialidad. En este contexto, se crea una base de datos de los estudios encargados o realizados por dichas empresas y se hace obligatoria la consulta a las partes interesadas y a la opinión pública sobre dichos estudios.



alimentaria, reduciendo el uso de productos químicos y aumentando la vida de los productos. En cuanto al tratamiento del agua nuestra compañía se centra en aplicaciones concretas: tratamiento de caudales de agua en el punto de consumo por medio de UV, con lo que no se modifica ninguna propiedad del agua (olor, sabor, etc.); y tratamiento del espacio de cabeza en depósito de líquidos, teniendo en cuenta que es reconocido que la mayoría de las contaminaciones durante el almacenamiento se producen en el espacio de cabeza al igual que la generación de biofilms. Los sistemas DTS25/28 son una solución simple, económica y eficaz para solucionar este problema". Y como principales retos de su mercado, la empresa entiende que el más importante "es la difusión y correcta comprensión de las aplicaciones UV en el mercado de higiene, pues su modo de aplicación, diseño y funcionamiento es muy diferente al uso de productos químicos o procesos térmicos a los que está habituada la industria.

Y otros de estos retos para UV-Consulting Peschl España "será en los próximos años la introducción de los sistemas UV para el tratamiento de aire y evaporadores en la industria alimentaria mejorando la calidad de éste y la eficiencia de las baterías de frío".

Karcher opina que el bajo consumo de agua y el reducido consumo energético marcarán la evolución de su mercado en los próximos años. Por ello, Karcher se centra en la actualidad en la optimización de los consumos de agua y detergentes para disminuir los costes y residuos. "Además, Karcher en su compromiso de respeto al medioambiente incorpora nuevos accesorios de limpieza para aumentar el rendimiento sin producción de aerosoles y la optimización de la higiene y desinfección mediante sistemas de espuma líquida con base de agua".

Innovación que no cesa

El sector de la higiene alimentaria ha protagonizado en el capítulo de la innova-

ción prácticos y eficaces productos en los últimos años. Tal es el caso de **Cleanity**, que comenzó el año renovando el acuerdo de colaboración junto con la Federación Española de Industrias de Alimentación y Bebidas (FIAB), centrado en la mejora de la seguridad alimentaria y la higiene industrial e iniciamos una nueva relación como asociado del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), con la finalidad de trabajar conjuntamente en la mejora de los procesos de limpieza e higiene, además del *branding* olfativo, dentro del sector hotelero.

De la mano de ITH en el marco de Fitur, "nos encargamos de ambientar el hotel del futuro con nuestra nueva gama *Cleanity Essence*, cuyo objetivo es crear soluciones olfativas que van más allá de un simple ambientador, dotándoles de personalidad, transmitiendo la identidad de una marca y amplificando los valores de la misma. Diseñamos un logotipo olfativo que genere vínculos emocionales entre una



► 1 Octubre, 2019

marca y sus clientes ofreciendo una atmósfera y una experiencia sensorial única”.

Asimismo, “en nuestra constante búsqueda por encontrar soluciones que se adapten de la mejor forma posible a las necesidades del sector y que se encuentren a la vanguardia en términos de excelencia en el desarrollo y en el servicio que ofrecen, en el primer semestre lanzamos dos nuevas soluciones para la limpieza de hornos industriales: un desengrasante de hornos y un desincrustante de hornos. Ambas soluciones pertenecen a la categoría especial cocinas dentro de la gama *Cleanity Basics*, diseñada para el canal Horeca, y que da respuesta a todas las necesidades de limpieza profesional: limpieza general, higiene personal, especial cocinas, cuidado suelos y baños. Uno de los pilares de Cleanity es la innovación y la mejora continua, es por ello que no sólo se trabaja en lanzar nuevas gamas, sino que también buscamos fortalecer nuestro abanico de soluciones. A finales del primer semestre reformulamos la solución *Limpiador de Baños*, mejorando su poder desincrustante eliminando las manchas más difíciles de suciedad y cal, respetando al máximo las superficies del baño”.

Por su parte, **Betelgeux-Christeys** ha desarrollado el innovador sistema de higienización por cavitación (HPC) que se presenta en un nuevo catálogo completamente renovado. “El HPC utiliza los ultrasonidos a frecuencias de entre 29 y 39 kHz para eliminar todo tipo de suciedad, incluso la más incrustada, y eliminar en pocos segundos casi la totalidad de microorganismos presentes como enterobacterias, *Salmonella* o *Listeria monocytogenes*. Un estudio realizado sobre la limpieza por ultrasonidos demuestra que los resultados de higienización son muy superiores a otras técnicas, así los niveles de enterobacterias antes del tratamiento eran de 4 ufc/m² y tras la cavitación, prácticamente nulos.

Además de su rapidez y eficacia, otra de sus principales ventajas es la automatización total del proceso de L+D, con el que se asegura la consistencia de los resultados de la higiene y su sostenibilidad ya que ahorra en agua, detergentes y reduce el consumo energético. El HPC higieniza todo tipo de utensilios como ganchos y perchas en mataderos y salas de despiece, con la posibilidad de funcionar en continuo durante la producción; cajas y bandejas; moldes de quesería que pueden limpiarse durante la producción o por inmersión; jaulas de vivo en industrial avícola; perchas de jamones o equipos

La reducción en los consumos de agua y de energía figura entre los factores que marcarán la evolución del mercado de higiene en los próximos años. De igual modo, se busca reducir el uso de productos químicos en las tareas de limpieza para disminuir los costes y contribuir a una mayor sostenibilidad

móviles. Los equipos HPC incorporan un emisor de ultrasonidos que produce ondas de compresión en el líquido que dejan tras de sí millones de ‘huecos’ microscópicos. Estos ‘huecos’ o microburbujas colapsan con gran energía alcanzando temperaturas y presiones que generan radicales hidroxilos de elevada reactividad. El colapso de las microburbujas genera *microjets* que impactan sobre la superficie y consiguen limpiar los elementos. Además, la implosión de las burbujas produce fuerzas de corte elevadas que destruyen las paredes celulares de bacterias, hongos y otros microorganismos.

Esta tecnología se comercializa en tres equipos: *HPC 300*, *HPC 080* y *HPC 030* y con capacidades que van desde los 396 hasta los 27 litros. Además, es posible realizar diseños a medida, adaptándose a las necesidades de cada industria, incluso a instalaciones en continuo. “El uso de detergentes específicos como el *Betelene US12*, *Betelene US21* y *Betelene US31* facilita la generación y transmisión de ultrasonidos incrementando la eficacia del proceso de higienización”, afirma Betelgeux.

En mayo de 2019, el equipo de **Fakolith** finalizó con éxito el proyecto oficial de I+D+i *FDA & EU FoodGradeCoatings*. “Este innovador proyecto ha tenido como hito el desarrollo de la primera gama de pinturas y barnices aptos para el contacto directo con alimentos y bebidas, que cumple simultáneamente con los 2 reglamentos marco, de referencia a nivel global, para contacto alimentario, el Reglamento europeo EU 10/2011 (y su reciente modificación EU 2018/213 que afecta a barnices y pinturas) y la Regulación Federal Americana FDA 21 CFR 175.300”.

Itram Higiene “dispone de una estrategia de innovación centrada en la monitorización de la competencia y de los mercados dónde interactúa, que a su vez permite efectuar una gestión más eficiente de las ideas y consecuentemente, desarrollar un singular plan de negocio. En este sentido, los planes

de innovación son anuales y para el 2019, ésta línea de trabajo se ha focalizado en el desarrollo de un nuevo producto, *Brunet*, desengrasante con valor añadido. También se ha trabajado en el desarrollo de un nuevo formato, “producto concentrado+bolsa”. Un producto diseñado para potenciar la sostenibilidad y sensibilidad con el medio ambiente y que será lanzado a finales del presente año”.

Igualmente esta empresa ha desarrollado una nueva línea de comunicación, “esponsorización, promoción y organización de congresos y eventos” para contribuir de forma proactiva a la toma de concienciación de la importancia de la higiene en la industria alimentaria: BSA2019, ACOFESAL 2019, SESAL 2019.

Kersia continúa apostando muy fuerte “por las soluciones enzimáticas como medidas preventivas y curativas frente al biofilm. Además de ello, el control de los alérgenos es una de nuestras preocupaciones y a las cuales estamos dedicando recursos para su control y eliminación. Por último, nuestra compañía está terminando de lanzar al mercado una gama específica para cocinas centrales y *caterings*, donde aprovechamos nuestro conocimiento y experiencia del sector industrial para aplicarlos a esas pequeñas industrias alimentarias que son las grandes cocinas”.

En el caso de **UV-Consulting Peschl España**, la compañía comercializa “los nuevos sistemas de desinfección de material de packaging (film, envases, tapones...) *Heraeus Hygienic* con diseño higiénico, alto rendimiento energético, y los nuevos *IRM* de alta potencia de producción propia especialmente diseñados para salas frías y aplicaciones múltiples cómo: tratamiento de aire, superficies, evaporadores, que son una perfecta solución para fabricantes de maquinaria que requieren de alta versatilidad”.

Por último, **Karcher**, destaca como su innovación más reciente “los sistemas estacionarios de alta y media presión con acometida en agua caliente”. □

LA DOMICILIACIÓN BANCARIA SE IMPONE EN LOS PAGOS RECURRENTE

Las tarjetas pierden crédito



« Los medios de pago y cobro online son objeto de una evolución gracias a empresas como GoCardless, que los automatizan y garantizan su eficiencia.

Por mucho que consultores y expertos tecnológicos ponderen que la era digital ha llegado, todavía aca-
reamos con costumbres y formas de trabajar propias de una etapa precedente. Los métodos de trabajo adolecen de una rutina de años y en muchos casos se resisten a una transformación que va a terminar siendo inexorable. Esta problemática se percibe especialmente en el ámbito de los pagos y cobros de las empresas, que está experimentando cambios sustanciales marcados por la tecnología, la legislación, la seguridad y la protección de los datos personales. Estos son los aspectos fundamentales que se debatieron en un almuerzo de trabajo organizado por Computing, en colaboración con GoCardless, una firma especialista en pagos recurrentes. La idea de este encuentro fue reunir a expertos de TI, directores financieros, de recursos humanos y de operaciones para abundar sobre la tecnología y el futuro de los nuevos medios de cobro.

La constatación de que un mundo viejo sigue anclado viene dada por el siguiente dato: "el 70% del volumen de cobro sigue siendo

manual", 'a la vieja usanza', lo cual provoca descuadres y cierto descontrol a la hora de conciliar cobros con sus correspondientes facturas. Aspectos que inciden de forma negativa en "el cash flow de las empresas y supone una baja de la productividad por el exceso de tareas rutinarias", como señalan desde GoCardless. La modalidad de pago por tarjeta viene a añadir leña al fuego especialmente en los pagos recurrentes, dado que ofrece errores que embarran los procesos de pago: cancelación o pérdidas de tarjetas. Por ello, la domiciliación se postula como el método más 'tranquilizador' para los departamentos financieros. Pero eso no quita que la tarjeta de crédito y otros métodos de pago no sean útiles, todo va en función de la naturaleza del negocio. Si el modelo de un negocio está basado en suscripción, la preferencia de pago puede tener un impacto decisivo en la conversión de pago y en el crecimiento de la empresa. Es el caso del operador virtual del encuentro, que se han decantado por sustituir las tarjetas por la domiciliación logrando "eficiencia e integración de todo el proceso, por lo que no requerimos de backoffice".

A través de la directiva PSD2, Los bancos están obligados a abrir sus procesos de pagos a terceros

CARLOS GONZÁLEZ-CADENAS, CHIEF OPERATING OFFICER DE GOCARDLESS

"GOCARDLESS SE INTEGRA CON TODOS LOS SISTEMAS INTERNOS Y EXTERNOS DE LAS COMPAÑÍAS"



GoCardless, una firma que procesa 10.000 millones de dólares en pagos cada año. La costumbre de las empresas consiste en enviar una factura y aguardar a que el cliente la abone, y si no la hace, reclamarle el pago, hasta poder reconciliar el pago con las facturas. Esta circunstancia afecta negativamente al flujo de caja de las empresas, pues se suceden pagos tardíos e impagados. A nivel de costes, también resulta oneroso para las

La solución que propone esta compañía se materializa en una plataforma de cobros que utiliza la domiciliación bancaria. "No utilizamos tarjetas de crédito porque consideramos que es un sistema deficiente para la gestión de cobros dado que resulta muy caro para las compañías, especialmente cuando la facturación es elevada", explica González-Cadenas, quien esgrime otro argumento contundente: "En relaciones recurrentes sucede que los medios de pago fallan con frecuencia, pues muchas tarjetas se cancelan, se extravían o caducan". En consecuencia, GoCardless resuelve la situación con su sistema basado en domiciliación bancaria, que se integra con los sistemas internos de la organización y conecta con sistemas externos como, por ejemplo, Sage o cualquier otra herramienta de contabilidad y gestión, o Salesforce y cualquier otro CRM, de manera que se produce una automatización al cien por cien de todos los procesos corporativos.

"Ayudamos a 45.000 empresas a nivel global a automatizar sus cobros de manera integral. Básicamente, la problemática es que las empresas tienen procesos muy manuales", explica Carlos González-Cadenas, COO de

organizaciones tener que contar con equipos que realizan tareas manuales. Todas estas limitaciones las viene a resolver GoCardless que, como explica su COO, automatiza el ciclo de cobros de las organizaciones.



1 Octubre, 2019

ADIÓS AL PAGO POR CHEQUE

GoCardless ha anunciado recientemente una nueva solución para su plataforma por la que admitirá cobros mediante domiciliación a través de la red estadounidense ACH (Cámara de Compensación Automatizada).

Este lanzamiento representa una oportunidad para cambiar el modo en que las empresas de todo el mundo realizan los cobros en un mercado donde el 60% de los pagos B2B todavía se realizan mediante cheques.

Poder utilizar la red de domiciliación ACH en la plataforma de GoCardless permitirá a sus clientes realizar cobros directamente de las cuentas bancarias de terceros, a un menor coste que en el caso de las tarjetas de crédito, sin recargos y sin la carga del efectivo o de los cheques.

Además, las empresas que utilicen la solución de domiciliación ACH de GoCardless conseguirán tener una mayor visibilidad sobre el flujo de caja a través de un sistema de cobro totalmente automatizado. Esto permite tener una gran información para ayudarles a administrar y conciliar mejor las facturas y los cobros, incluyendo las fechas de vencimiento, los pagos realizados con éxito y los fallidos, junto con la causa.

Tras este anuncio, GoCardless completa su red de domiciliación bancaria global, que cubre más de 30 países, y a la que se puede acceder a través de una única API y/o plataforma. Tras este lanzamiento, GoCardless abrirá su primera oficina en EEUU, en concreto, estará ubicada en San Francisco.



Sin embargo, sectores como el hotelero no viven del pago recurrente, "aunque ya nos gustaría que lo fuera", como comentó uno de los tertulianos, ya que sus clientes son ocasionales. "Si bien, tenemos una relación B2B con Trip Advisor y con un buen número de restaurantes con los que reservamos y facturamos". Aquí su problemática es cómo cobrar todo ese dinero generado por las reservas. Otro caso de uso es el de Sacyr y las autovías de peaje: "Podemos identificar el coche, pero lo que nos falta es cómo realizar el cobro, con qué sistema y qué tecnología debemos implementar".

En la EMT de Madrid contemplan cómo negociar los micropagos en los autobuses

(están estudiando incorporar el reconocimiento visual), para que no sea necesario tener que pedir autorización para cargar en cuenta del usuario cada vez que hace uso del transporte.

La domiciliación bancaria (adeudos a través de SEPA) tiene preferencia sobre las tarjetas en países como Alemania y Francia. En España es la opción preferida para facturas domésticas, suscripciones tradicionales y cuotas. En este punto, los contertulios, con especial énfasis en seguros y banca, muestran su confianza en SEPA, que aporta seguridad, un sistema más sencillo y controlado, frente a la volatilidad de la tarjeta de crédito. Netflix tuvo recientemente un problema, pues sufrió la cancelación del 14% de las tarjetas. Sin embargo, como alguien dijo, ningún sistema de pago vale para todo, la tarjeta sigue siendo una herramienta esencial para el transporte y el e-commerce.

Nueva normativa PSD2

El pago por tarjeta va a sufrir una metamorfosis y afectará a los procesos de las empresas proveedoras tanto de productos como de servicios. Con la entrada en vigor del PSD2 el 14 de septiembre, los bancos se van a ver directamente implicados ya que deberán implantar un proceso de doble autenticación para asegurar la identidad del usuario en las transacciones online. Por tanto, el uso de tarjeta requerirá de un pin y un nuevo factor de identificación ya sea de carácter biométrico (voz, retina o huella dactilar) o de factor de posesión (número de teléfono móvil o geolocalización).

Para el representante de Ametic, esta normativa busca "proteger al consumidor, por un lado, pero también al proveedor, a quien se le facilita la seguridad y la cobertura. Desde la patronal hemos cooperado con el Banco de España, tenemos un grupo de trabajo de medios de pago y hemos solicitado una moratoria para la aplicación del PSD2 de 18 meses, para que no nos pille la campaña navideña". El portavoz de Ametic opina que es probable que el uso obligado suponga un pequeño freno y disminución de las transacciones. Pero a medio y largo plazo, supondrá un acicate para el comercio electrónico, ya los procesos de compra tendrán mayores garantías tanto para el comprador como para el vendedor.

Desde GoCardless calculan una caída del 30% de las transacciones en la primera etapa



ASISTENTES

1. Antonio Cimorra, Ametic
2. Pablo Montoliu Zunzunegui, AON España
3. María Jesús García Santos, Campofrío Food Group
4. Enrique Diego Bernardo, EMT
5. Gema López, Euron
6. Jorge Pascual, Euron
7. Meritxell Moreno, GoCardless
8. Peter Walls, GoCardless
9. Pilar García Aznar, Hoteles Santos
10. José Ramón González Tello, Hoteles Santos
11. Carlos Domínguez, Instituto Tecnológico Hotelero
12. José Casado, Sacyr
13. Fernando Parra Enríquez, Seur
14. Alejandro Berral Lorca, Sewan
15. Jaime Pla, Suop

de obligado cumplimiento. En lo que coinciden los contertulios es que esta normativa toca la línea de flotación de Visa, Mastercard y compañía, pues los nuevos servicios de pago podrán entrar directamente desde el banco. “En Holanda tienen un modelo parecido, llamado Ideal: te autenticas con tu móvil y efectúas el pago con un botón”. En cualquier caso, se va a producir un aumento de los pagos interbancarios y esto va a favorecer a la domiciliación, que supone el 30% en Europa.

Incógnitas del futuro

Y resulta evidente que este totum revolutum afectará a todos los players. En China, el 60% del volumen de pagos pasa a través de dos compañías, una de ellas la popular Alipay. Wechat es el otro gran catalizador de las transacciones del país asiático. Los bancos están obligados a

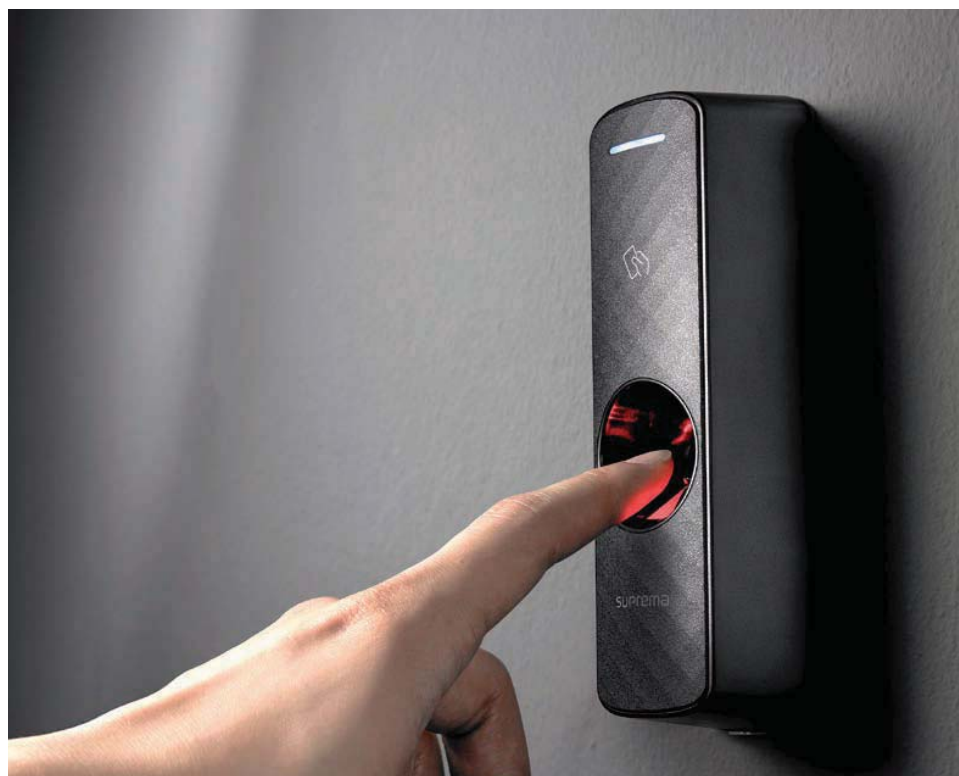
abrir sus procesos de pagos a terceros, de tal manera que se podrá realizar el checkout gestionándose desde una app, sin tener que recurrir a una pasarela bancaria, a una tarjeta o a Paypal. Por otro lado, las fintech están tratando de eliminar los intermediarios y avisan con superar en tamaño a los grandes bancos actuales. Los operadores de tarjetas compran desesperadamente fintech para reconducir su modelo de negocio. Pero todo el mundo teme, y en eso coinciden los presentes, al núcleo GAFA (Google, Apple, Facebook y Amazon), empresas que superan el PIB de países enteros y que cuentan con una cartera mundial de millones de usuarios, que pueden suponer un factor desestabilizador en el ecosistema de pagos. Y todo ello, sin olvidarnos de las incógnitas que suscitan las criptodivisas, agazapadas para irrumpir cuando le sea propicio en el futuro orden monetario mundial. ■

El pago por tarjeta va a sufrir una metamorfosis y afectará a los procesos de las empresas proveedoras tanto de productos como de servicios

Diana Ramón Vilarasau
diana.ramon@hosteltur.com

MEJORA LA SEGURIDAD Y LA
EXPERIENCIA DEL HUÉSPED

LA REVOLUCIÓN BIOMÉTRICA LLEGA A LAS PUERTAS DE LOS HOTELES



Kimaldi utiliza Suprema BioEntryW2 para el control de accesos en exteriores que incluye la última tecnología en detección de dedos falsos.

La utilización de la biometría por la hostelería para la identificación de los huéspedes es una tecnología que ya está presente en algunos -muy pocos- establecimientos españoles, en concreto, mediante las huellas dactilares. No obstante, algunos empresarios del sector no descartan el uso de los datos biométricos para el reconocimiento facial o de retina.

El control de acceso mediante la identificación de las personas por sus datos biométricos -huellas dactilares, retina y reconocimiento facial- es una tecnología novedosa que ya es utilizada desde hace varios años por aeropuertos de diversos países.

En España, hace unos nueve años se implantó en Madrid-Barajas y en Barcelona-El Prat como programa piloto para el control de



► 1 Octubre, 2019

fronteras del espacio Schengen y, cinco años más tarde, en siete con tecnología de Indra.

En la actualidad, cada vez se extiende más a aeropuertos de todo el mundo. Más recientemente ha sido adoptada por aerolíneas en las puertas de embarque a sus vuelos, por la eficiencia y la mejora de la experiencia del pasajero que supone.

La biometría está resultando una tecnología clave para reducir los tiempos de los procesos en los aeropuertos y hacerlos más eficientes, seguros y sin interrupciones. Además, es una de las que más ha levantado vuelo en el último año en todo el mundo, facilitando el paso de los viajeros por los accesos a las terminales, los controles de seguridad y fronteras y el embarque a los aviones, etapas del vuelo que, junto

con la recogida de equipaje, son las que más molestia y estrés generan en el pasajero; unos beneficios que son extrapolables a los hoteles.

¿QUÉ ES?

Dentro del campo de las tecnologías de la información (TI), la identificación biométrica o biometría informática es la aplicación de técnicas matemáticas y estadísticas sobre los rasgos físicos o de conducta de un individuo, para su autenticación, es decir, verificar su identidad.

Las huellas dactilares, la retina, el iris, los patrones faciales, de venas de la mano o la geometría de la palma de la mano, representan ejemplos de características físicas (estáticas), mientras que entre los ejemplos de características del comportamiento

se incluye la firma, el paso y el tecleo (dinámicas). Algunos rasgos biométricos, como la voz, comparten aspectos físicos y del comportamiento.

Esta tecnología requiere, previamente, de un registro de los datos biométricos de la persona a identificar.

USO INCIPIENTE

Álvaro Carrillo de Albornoz, director general del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), señala que en el sector hotelero español la biometría se está utilizando para la identificación de los huéspedes en una proporción muy inferior a la que los desarrollos permiten. "Esto se puede explicar, quizás, por las barreras que el propio cliente muestra en términos generales a este tipo de tecnologías", explica.

Desde **Serban Biometrics**, empresa de tecnología especializada en soluciones digitales y biometrías, coincide en que, en la actualidad, el uso de la biometría en los hoteles españoles no está muy extendido. "Existen algunas experiencias en los procesos de check-in y check-out, en la apertura de puertas y en los accesos al hotel por parte de los empleados del mismo".

APLICACIONES IDEALES

José Luis Navarrete, de la empresa Kimaldi, destaca que en hoteles se están utilizando, principalmente, sistemas de huella dactilar, "por la comodidad que ésta ofrece, siendo una tecnología no intrusiva y muy confortable para el usuario".

Los usos van normalmente dirigidos al control de acceso de las habitaciones o las diferentes instalaciones que ofrece la propiedad, como salas de reuniones, piscina, spa, parking, etc.

De la misma manera, pueden

PARA PAGAR, SOLO DA LA CARA

Un restaurante de Barcelona se ha convertido en el primero en España en el que los clientes pueden pagar utilizando sólo su cara, sin mostrar tarjetas físicas ni móviles, a través de una solución pionera de pago biométrico. Viena y el Payment Innovation Hub se han aliado para lanzar al mercado esta solución de reconocimiento facial biométrico. Según la cadena de restaurantes, la solución Face To Pay Viena permite que todos los usuarios efectúen la transacción de pago de forma fácil y segura. La **CEO de Payment Innovation Hub, Silana Churrua**, asegura que es la primera solución de pago biométrico que llega al público general. Los clientes solo tienen que descargarse la aplicación y registrar sus datos personales y parámetros biométricos.

Payment Innovation Hub está impulsado por una alianza de empresas como CaixaBank, Global Payments Inc, Samsung, Visa y Arval.



Serban Biometrics cuenta con una experiencia de más de 10 años en el desarrollo e implantación de soluciones.

también implantarse para controles de consumo y/o pagos en los diferentes servicios que puede ofrecer el hotel, en áreas de restauración, tiendas, reservas, etc.

BENEFICIOS

Desde Serban Biometrics explican que los principales beneficios del uso de esta tecnología de identificación por datos biométricos radican en que se acortan los tiempos de espera, a través de una mayor agilidad en los trámites de identificación para el check-in y check-out de huéspedes, haciendo los procesos mucho más eficientes y, en consecuencia, se optimiza la experiencia del cliente. Además, el establecimiento dispone de herramientas seguras para cumplir con la ley de protección de datos (RGPD).

Asimismo, se mejoran los controles de seguridad, ya que, los datos biométricos son únicos, por lo que no hay posibilidad de suplantación de identidad, ga-

“La identificación biométrica mejora los controles de seguridad y agiliza los procesos de check-in y check-out, optimizando la experiencia del cliente”

rantizándose la autenticidad de los clientes. También se logra una mayor agilidad en los trámites con la policía en la identificación de personas.

Internamente, el hotel cuenta con herramientas innovadoras, seguras y ágiles para apertura de puertas, contratación y activación de servicios.

Navarrete, de Kimaldi, destaca la comodidad del usuario de poder identificarse y acceder a su habitación sin necesidad de llevar consigo una tarjeta o una llave. A éstos, el director del ITH agrega que la biometría permite el reconocimiento de emociones

"para ofertar a cada cliente una propuesta más personalizada. En el ámbito del marketing, esta opción permite adaptar y ofrecer al cliente servicios atendiendo a su estado de ánimo, según sus gestos, su forma de vestir..."

UN CASO DE ÉXITO

Alàbriga Hotel & Home Suites, hotel de lujo de la Costa Brava, cuenta con un sistema de control de acceso para los huéspedes y de control horario para los empleados por biometría de huella dactilar y tarjeta. Kimaldi explica que los terminales instalados garantizan el correcto funcionamiento de ambos objetivos, control de acceso y horario, debido a la tecnología Suprema Live finger Detection 2.0 y al algoritmo de Suprema. “La rápida velocidad de autenticación, la extensa capacidad de memoria y la alta velocidad de transferencia de datos de los lectores permiten una identificación óptima de los huéspedes y del personal del hotel”, puntualiza Kimaldi. ■■

LEAN Hotel System y POK Hotel

Check in: El futuro del hotel

Desde Chapp Solutions desarrollamos productos tecnológicos orientados a ayudar a las empresas a innovar, crecer y ser más competitivas, aportando soluciones integrales para el sector turístico y hotelería. Nuestro principal objetivo es crear

innovación y tecnología para empresas del sector turístico, con el fin de reducir los costes operativos, aumentar la productividad, la satisfacción del cliente y diferenciarse del resto de competidores.

Nuestras soluciones tienen diseños intuitivos y prácticos “menos es más”, no requiere de grandes inversiones, basados en el modelo de soluciones como servicio o SAAS (hardware + software + mantenimiento + soporte técnico + actualizaciones) y con el mejor servicio técnico.

La calidad de nuestros productos y nuestra apuesta por relaciones a largo plazo, aseguran a nuestros clientes, que siempre recibirán el mejor servicio con las herramientas tecnológicas más actuales y con solo una asequible cuota de servicio. De esta forma, nos comprometemos a brindar una atención inmejorable y ser siempre la mejor opción como partner tecnológico.

Nuestros productos son completamente configurables, de manera que se puede adaptar a las particularidades de cada cliente en parámetros de fácil configuración.

Todos han sido diseñados con la intención de poder ser gestionados y controlados desde la oficina central, sin necesidad de contar con servicio técnico especializado en cada mercado donde se comercialice, lo que permite un mayor potencial y velocidad de crecimiento.

Nuestras soluciones son muy innovadoras y únicas en el mercado, tal es su potencial de crecimiento que los servicios ya son demandados por profesionales de diversos países como México, Costa Rica, Francia, Bélgica, Suiza, Alemania, Portugal, Reino Unido, etc. Por ello, estamos en negociación con distribuidores a nivel internacional para comercializar nuestros productos también fuera de España.

POK HOTEL CHECK IN

POK es la nueva generación del autoservicio. Es un innovador kiosk de auto

check-in, creado para reducir las colas en recepción, aumentando la satisfacción del cliente y optimizando los costes operativos.

Con un diseño atractivo, moderno y la mejor experiencia de usuario, POK es la solución perfecta para optimizar el proceso de recepción ya que permite ofrecer una alta disponibilidad de servicio.

Esta versión de POK es completamente innovadora por su diseño compacto y elegante, adaptable a la imagen del hotel y fácilmente integrable en cualquier espacio. Se caracteriza por ofrecer una interfaz intuitiva y moderna, y por la flexibilidad al elegir el número de estaciones a implementar.

Además, la incorporación del POK impulsa la tendencia tecnológica que es ya un éxito en Estados Unidos y norte de Europa, donde el recepcionista actúa como un anfitrión, atendiendo simultáneamente a varios huéspedes en su proceso de check in, permitiendo a los recepcionistas dedicarse a tareas que agregan más valor a los clientes, en lugar de realizar mayormente tareas repetitivas sin ningún valor agregado.

En FITUR 2019 se presentó la nueva versión de POK Hotel Check In con una gran acogida por parte del público.

Fueron muchos los profesionales del sector que se sorprendieron en el espacio del "Hotel del Futuro" recreado por el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) en Futurtech, al vivir su experiencia de check in en sólo 30 segundos con Face Recognition. Esta sencilla herramienta aportaba de una manera muy novedosa, una solución ideal a la problemática que viven muchos hoteles en su rutina diaria con clientes molestos ante la acumulación de colas en recepción.

Tras la presentación de POK Hotel Check In han sido varias las grandes cadenas hoteleras que han contactado con nosotros para implementarlo en sus hoteles. En la actualidad estamos trabajando en la conectividad para implementar POK a nivel nacional e internacional en grupos hoteleros como Barceló, Iberostar, Palladium o Bluebay, entre otros.

Como partner de Oracle, hemos conseguido la conectividad con el PMS Opera, sistema de gestión hotelera utilizado por cadenas hoteleras internacionales de México, Costa Rica, Austria, Suiza, etc, con quienes ya tenemos solicitudes en firme para implementar POK Hotel Check In. La conectividad con este sistema nos da acceso a más de 28.000 hoteles en el mundo que aumentaría sus beneficios tras instaurar POK Hotel Check In.

LEAN HOTEL SYSTEM

Es el más moderno PMS (Property Management System), basado 100% en la nube, multidispositivo, diseñado para optimizar los principales procesos de gestión de un hotel con la mejor experiencia de usuario.

Ha sido diseñado especialmente para hoteles urbanos con las siguientes premisas:

“LEAN”, menos es más, únicamente con las funciones que realmente se necesitan.

Se ha demostrado que este tipo de hoteles declara que solo utilizaban en promedio un 30% o 40% de las funciones de sus antiguos PMS, aspecto que complica las tareas de gestión y formación.

Aumentar la productividad. Se han analizado y mejorado todos los procesos principales de un hotel de este perfil, eliminando con LEAN la mayoría de las actividades que se hacen habitualmente de

forma manual, como cobros con tarjetas de crédito de reservas no reembolsable y no-shows, gestión de precios y disponibilidades, entre otras. Se ha confirmado que los procesos principales tardan 60% menos que en los sistemas tradicionales.

No requiere formación, ya que ha sido desarrollado con la premisa de guiar al usuario paso a paso sin necesidad de experiencia ni formación. Reduciendo costes de formación y errores operativos.

HOUSEKEEPING APP

Es una App móvil para tablet o smartphone, para innovar y optimizar el proceso de limpieza, preparación de habitaciones y mantenimiento. Con una interfaz muy intuitiva y sencilla de utilizar, comunica al sistema en todo momento y en tiempo real el estado de limpieza de cada habitación, así como el control y gestión de piezas para la lavandería (sábanas, toallas, etc). También permite generar y controlar incidencias o partes de trabajo para las habitaciones.

FRONT APP

FRONT APP Front Hotel App, es una App móvil para tablet que permite a los hoteles obtener la firma de los clientes de manera digital y a su vez el consentimiento de envío de emails comerciales mediante una casilla. Estos datos viajan automáticamente al sistema, se plasman en el bienvenido (welcome) del hotel y/o en el parte de viajeros y se manda por email al cliente.

Y la ventaja más importante, toda esta información queda registrada en el sistema y evita tener que guardar toda esta documentación en formato papel.



Europa apuesta por capacitar a los profesionales con nuevas habilidades

Europa tiene claro que la competitividad del sector turístico vendrá de la mano de los profesionales para poder seguir evolucionando y siendo líderes. Por ello se ha creado Next Tourism Generation, una alianza de ocho países (Alemania, Bulgaria, España, Hungría, Irlanda, Italia, Países Bajos y el Reino Unido) que aúna industria y acade-

mia, según ha explicado Ana María Camps, responsable de Formación y Estudios de CEHAT, socio español en este proyecto. Camps ha participado en la jornada organizada por la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (Segittur) sobre "El empleo en turismo en la era digital".

Gracias a la primera alianza europea en este ámbito, como ha indicado Ana María Camps, "el sector podrá reclamar formación a la parte académica y ésta responderá si es factible o no, y también la academia podrá consultar previamente las iniciativas formativas con los representantes de la industria turística para saber si interesan o no". Para ello los grupos de trabajo ya han definido casi 50 habilidades NTG (Next Tourism Generation): 21 de carácter digital para poner la tecnología al servicio del profesional para que consiga su potencial; 19 de tipo social, de cara a compañeros y clientes; y seis medioambiental, para garantizar un desarrollo sostenible.

Asimismo se ha dividido el sector en cinco subsectores (turoperadores, alojamientos, alimentación y bebidas, atracciones turísticas y destinos), a los que se aplican las mismas habilidades pero con distintos grados de competencia. En cada uno de ellos se analizarán los diferentes puestos de trabajo, las habilidades requeridas para desempeñarlos y la formación asociada.

CEHAT, con el desarrollo técnico del ITH, ha analizado habilidades y competencias en el sector de alojamientos, añadiendo propuestas de formación asociada, para que la consultora Cardiff People First, socio británico del proyecto, dé accesibilidad a toda esa información técnica. De este modo, por ejemplo, se podrá comprobar rápidamente, según ha detallado Camps, "para qué habilidades técnicas no existe formación específica".

El siguiente paso es crear grupos sectoriales con expertos -sectoriales, académicos y del sector público- en los tres tipos de habilidades, para que eleven sus propuestas de buenas prácticas, difundan los resultados y todo ello revierta en la aplicación de nuevas políticas de formación. Está previsto que en la próxima edición de Fitur ya estén listas las cinco matrices de los distintos subsectores y se puedan crear módulos formativos adecuados a las habilidades NTG.

El objetivo final de la Unión Europea es elaborar para finales de 2021 su estrategia Blueprint, tanto con planes de acción de ámbito europeo como en cada país, de manera que todas las políticas que se pongan en marcha a partir de esa fecha busquen potenciar el talento y, según Camps, "el sector turístico será el que se beneficie de los mayores fondos". Asimismo prevé implantar un acelerador de startups NTG para desarrollar modelos de formación en esas competencias.

Blueprint también servirá para "crear un marco de cooperación con los distintos gobiernos, se generarán nuevos modelos de negocio y estrategias claras para el desarrollo de habilidades". De este modo se beneficiarán "las propias empresas, que podrán saber qué pueden hacer para mejorar la profesionalidad de sus trabajadores; los empleados y los estudiantes, que sabrán qué es lo que quiere la industria, qué habilidades está reclamando y qué pueden hacer para mejorar sus competencias; así como los centros de estudios, para conocer qué tienen que ofrecer al mercado para atraer a los estudiantes".

Fuente: Hosteltur



► 1 Octubre, 2019

Quince años de innovación, quince años de ITH

El Hotel Wellington de Madrid
acogió el XV Aniversario del
ITH, la gala reunió a personali-
dades del sector hotelero, polí-
tico y empresarial de Madrid.

pág. 19





► 1 Octubre, 2019

ITH celebra 15 años acercando la tecnología, la sostenibilidad y la innovación al sector hotelero

El pasado 19 de septiembre, el Hotel Wellington de Madrid sirvió de escenario para celebrar el XV aniversario del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), la celebración congregó a personalidades del ámbito hotelero, político y empresarial de Madrid. La velada que congregó a

más de 200 asistentes contó entre otros con la presencia de Isabel Oliver, secretaria de Estado de Turismo; Marta Rivera de la Cruz, consejera de Cultura y Turismo de la Comunidad de Madrid; y José Ramón Castiñeira, director general de Turismo de la Comunidad de Madrid.

El director general de ITH, Álvaro Carrillo fue el encargado de inaugurar el evento y agradeció a todos los asistentes querer compartir con ITH una fecha tan señalada.

Tras su intervención tomó la palabra el presidente de Honor y fundador de ITH, José Guillermo Díaz Montañés, quien agradeció al equipo del Instituto Tecnológico Hotelero y también al apoyo que recibió hace quince años por parte de las instituciones públicas, la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), la Asociación de Empresarios de Madrid (AEHM) y la Comunidad de Madrid y a su vez explicó el gran esfuerzo que se ha realizado desde su visión en los inicios hasta llegar a día de hoy.

El actual presidente de ITH y CEHAT, Juan Molas, indicó en su intervención que "el turismo español debe abrazar la innovación como filosofía de gestión y apostar decididamente por las nuevas tecnologías para ganar en competitividad dentro y fuera de nuestras fronteras". Juan Molas también subrayó el importante rol que desarrolla el ITH para la industria hotelera como entidad que trabaja por y para la industria turística en la ardua y útil tarea de detectar las tendencias y las tecnologías que influirán en el futuro del sector para iragrandando el abanico de posibilidades que el sector turístico español dispone.

Tras el discurso de Juan Molas, el director general de ITH, Álvaro Carrillo de Alborno, detalló la entrega de premios a los socios ITH de mayor antigüedad en las cuatro categorías y una mención especial. Los premios recayeron en:

- **Premio Socio ITH Mención Especial**, que fue entregado por el actual presidente de ITH y CEHAT, Juan Molas, al Hotel Wellington. Recogió el premio José Tarín, director del hotel.



José Ramón Castiñeira, Álvaro Carrillo de Alborno, Marta Rivera de la Cruz y Juan Molas.

- **Premio Socio ITH Entidad Educativa**. El secretario general de ITH y CEHAT, Ramón Estalella, entregó el premio a José Emmanuel Soler, director de operaciones y servicios al estudiante, en representación de Les Roches Marbella, Escuela Superior de Alta Gestión de Hotel.

- **El Premio Socio ITH Tecnológico** recayó en Robert Bosch España S.L.U. que recibió Vicente Gallardo, Country Sales Director Termotechnology Division, como representante de la empresa. El premio lo entregó el director general de Turismo de la Comunidad de Madrid, José Ramón Castiñeira Sobrido.

- La consejera de Cultura y Turismo de la Comunidad de Madrid, Marta Rivera de la Cruz, fue la encargada de entregar el **Premio Socio ITH Hotel**, que en este caso

tuvo dos agraciados; por un lado, Artiem Fresh People Hotels, que recogió el premio su CEO, José Guillermo Díaz Montañés; y, por otro, María Jesús Fuentes, directora comercial que fue la encargada de recoger el premio en nombre de Palafox Hotels.

- El acto se clausuró con el último premio al **Socio ITH Asociación Hotelera**, que entregó la secretaria de Estado de Turismo del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, Isabel Oliver, a la Asociación de Empresarios Hoteleros de Madrid (AEHM), que estuvo representada por su presidente, Gabriel García.

"Desde la Secretaría de Estado de Turismo estamos firmemente decididos a impulsar la transformación competitiva de nuestros destinos y empresas para

adaptarlos a una sociedad, una economía y un entorno crecientemente digitales. Un proceso complejo que va más allá de emplear las nuevas tecnologías, se trata de un cambio de paradigma en la forma de afrontar la gestión del territorio. La clave para abordar esta transformación de manera rápida y efectiva está en la colaboración público-privada", afirmó Isabel Oliver.

Tras las palabras de la secretaria de Estado de Turismo, los asistentes pudieron disfrutar en la terraza del Hotel Wellington de una propuesta gastronómica compuesta por exquisitos platos de cocina mediterránea con toques innovadores.

El Instituto Tecnológico Hotelero es un centro de innovación y conocimiento para el sector hotelero que tiene como objetivo hacer más competitivo, rentable y sostenible el sector mediante la incorporación de innovación y tecnología.

Fundada en 2004, ITH es una asociación privada sin ánimo de lucro, con sede en Madrid y de ámbito nacional; adscrita a la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT).

Desde hace quince años, ITH promueve la innovación en el sector para aumentar su competitividad; realiza proyectos innovadores para introducir la tecnología en el sector; comunica, ofreciendo visibilidad y notoriedad a las iniciativas de sus socios, a los cuales también conecta con potenciales colaboradores; y, divulga conocimiento e información sobre el sector a través de jornadas e informes. Tras estos quince años, el Instituto Tecnológico Hotelero está más activo que nunca. A lo largo de estos años ITH ha participado e intervenido en más de 1.000 actos y eventos, propios e invitados (actualmente más de 100 al año); ha realizado más de 300 jornadas y conferencias propias, con una media de 100 asistentes.



Más de 200 personas acudieron a la celebración del aniversario de ITH.



La secretaria de Estado de Turismo, Isabel Oliver, durante su intervención.

► 1 Octubre, 2019

HOSTELCO abre las puertas a las últimas tendencias

El salón de equipamiento y
maquinaria para hostelería y
colectividades habilitará un
espacio recreando un hotel y
sus diferentes estancias.

pág. 18



► 1 Octubre, 2019

HOSTELCO abre las puertas a las últimas tendencias en interiorismo en 'Live Hotel'

HOSTELCO, el salón dedicado al equipamiento y maquinaria para la hostelería y colectividades, habilitará 'HOSTELCO Live Hotel', un espacio con la recreación de un hotel y de sus diferentes estancias, como suites, habitaciones, un wellness o un centro

de negocios. Las asociaciones profesionales e instituciones más representativas de este ámbito respaldan esta iniciativa, que pretende poner en valor la contribución del interiorismo en el éxito de un establecimiento turístico.

Consciente del protagonismo que va adquiriendo la decoración en la experiencia del cliente, el salón HOSTELCO habilitará una nueva área de exposición con personalidad propia, denominada Atmosphere, dedicada exclusivamente al diseño de interiores de hoteles, restaurantes, cafeterías y otros espacios del canal Horeca. Atmosphere será asimismo el marco del nuevo espacio experimental, denominado 'HOSTELCO Live Hotel', que acogerá la recreación de un hotel. Los proyectos de interiorismo que se realizarán en HOSTELCO Live Hotel llevarán la firma de los arquitectos y estudios de diseño seleccionados entre todos los participantes por un jurado de expertos. El plazo de entrega de las diferentes propuestas concluyó el pasado 30 de septiembre.

El jurado está integrado por destacados representantes de las principales asociaciones del ámbito turístico y de la hostelería que respaldan HOSTELCO Live Hotel, como la presidenta del Consejo General de Colegios Oficiales de Decoradores y Diseñadores de Interior, Teresa Casas Cornellà; el secretario general de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos y del



Instituto Tecnológico Hotelero CEHAT – ITH, Ramón Estalella; el secretario general de la Confederación Empresarial de Hostelería de España, CEHE, Emilio Gallego; la diseñadora de interiores y miembro de la Junta de la Asociación Interdisciplinaria de Diseño del Espacio, Arquinfad, Agnès Blanch; el responsable del Gabinete Técnico en el Consejo General de la Arquitectura Técnica de España, Juan López-Asiain; y el experto en hostelería e influencer, Marcos Toscani. Los nombres de los autores de los

proyectos seleccionados se darán a conocer el próximo 30 de octubre.

Las últimas innovaciones tecnológicas se integran en el hotel

CEHAT – ITH se encargará del diseño y realización de la recepción, del centro wellness y de una habitación de HOSTELCO Live Hotel incorporando sistemas relacionados con la inteligencia artificial, Big data, ciberseguridad, robótica y domótica. Elementos como el reconocimiento facial

o el auto check-in son algunas de las soluciones innovadoras que se encontrarán en la recepción, así como la automatización personalizada mediante el uso de la voz en la habitación, o un sistema de climatización eficiente en el espacio wellness, con el objetivo de conseguir instalaciones sostenibles y generar la mejor experiencia en el cliente.

HOSTELCO y Alimentaria multiplican sinergias

Organizado por Fira de Barcelona y la Federación Española de Asociaciones de Fabricantes de Maquinaria para Hostelería, Colectividades e Industrias Afines (FE-LAC), HOSTELCO celebrará su próxima edición del 20 al 23 de abril de 2020 en el recinto de Gran Via de Fira de Barcelona coincidiendo con el salón Internacional de Alimentación y Bebidas, Alimentaria. Gracias a las sinergias generadas por esta alianza, las dos ferias presentarán en una plataforma común toda la cadena de valor de la gastronomía y alimentación, así como las últimas novedades en productos, tecnologías y soluciones innovadoras de los ámbitos de la maquinaria y equipamiento para restauración, hostelería y colectividades.



► 1 Octubre, 2019

PISCINAS en HOTELES

Más sostenibles, tecnológicas y experienciales

Se calcula que en España hay unas 23.400 piscinas instaladas en hoteles, *campings* y alojamientos de turismo rural, según el *Estudio de mercado de piscina de uso público* elaborado por ASOFAP en colaboración con Piscina & Wellness Barcelona. Y todo apunta que esta cifra está en claro aumento.

Por Cristina Benavides, colaboradora de Piscina & Wellness Barcelona



04 Eh



► 1 Octubre, 2019

Los empresarios del sector turístico están dejando de ver las instalaciones acuáticas como un servicio complementario y un gasto prescindible para considerarlas una fuente de ingresos a medio y largo plazo. La razón principal es que las piscinas, el bienestar y el ocio acuático se están convirtiendo en un reclamo para el turista y un valor diferencial a la hora de atraer clientes, factor que redundará en la rentabilidad de los alojamientos con instalaciones de este tipo.

Para el presidente del Círculo Internacional de Directores de Hoteles (CIDH), Vicente Romero, “un hotel que quiera satisfacer a sus clientes debe disponer de áreas acuáticas, y si actualmente analizamos las instalaciones hoteleras españolas nos daremos cuenta de que incluso los hoteles de ciudad están construyendo piscinas en sus terrazas”. El portavoz del CIDH, asociación que agrupa a más de 21.000 directivos de hostelería y turismo, considera que la presencia de una piscina en un hotel no tiene que

ver necesariamente con la categoría de éste. “Las piscinas en un hotel son componentes de calidad y un valor diferencial indiscutible y tenemos hoteles de diferentes categorías con piscinas fantásticas”, asegura Romero, para quien el problema principal radica muchas veces en el espacio disponible para construirlas, especialmente en los hoteles urbanos.

Los hoteles no son los únicos alojamientos turísticos interesados en ofrecer ocio acuático y de bienestar a sus clientes. En este sentido, los *campings* también están cada vez más interesados en las instalaciones acuáticas como un elemento estratégico a la hora de captar un mayor número de clientes. El gerente de la Federación Española de Empresarios de Campings (FEEC), Sergio Chocarro, destaca la profesionalización que están experimentando los *campings* españoles en los últimos años y las buenas cifras del sector. Muestras de ello son los 40 millones de pernотaciones que se registraron en 2018. En este contexto de optimismo y buenas perspectivas de futuro, el portavoz

de la FEEC afirma que “gran parte del atractivo de una estancia turística reside en la capacidad del alojamiento de generar una experiencia diferencial en el cliente y las instalaciones acuáticas son un elemento cada vez más indispensable para que la experiencia sea única”. En línea con Romero, Chocarro también considera que los *campings* de zonas costeras disponen en general de más piscinas por el vínculo tradicional del turismo de sol y playa, pero cree que es una tendencia que se está expandiendo a *campings* de interior que hasta hace pocos años no se planteaban contar con instalaciones de ocio acuático. De ahí que muchos *campings* están reconvirtiendo instalaciones deportivas con poco uso (pistas de tenis, canchas de baloncesto...) en espacios de ocio acuático para todas las edades. También se aprecia un aumento de la demanda para rehabilitar y tematizar piscinas ya existentes a las que se incorporan elementos lúdicos como toboganes, juegos de agua, hidrotubos y atracciones acuáticas de diferentes dimensiones.



Eh 65



► 1 Octubre, 2019

Se está trabajando con sistemas sostenibles que acercan la naturaleza al usuario con productos que generan ahorro energético

La sostenibilidad, un reto ineludible

Álvaro Carrillo, director general del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), defiende que todos los actores están apostando fuertemente por un turismo sostenible, tanto las firmas proveedoras, que les interesa que sus procesos sean sostenibles para conseguir una mayor eficiencia en gastos recurrentes, como los propios empresarios, en quienes percibe un interés creciente por aplicar prácticas sostenibles, ya sea por decisión propia o por la llegada de un turista más concienciado por el medio ambiente, especialmente el alemán y el nórdico. El director general del ITH destaca las soluciones en materia de eficiencia energética que están ofreciendo algunas de las empresas suministradoras de equipamiento de piscinas e instalaciones acuáticas. Estas soluciones permiten al empresario ser más flexible, ya que el proveedor es el que asume parte del riesgo de la inversión como es el caso de las empresas de servicios energéticos. Este modelo de negocio es especialmente interesante en instalaciones que consumen mucha energía, como es el caso de los balnearios. “El mensaje en materia

de sostenibilidad poco a poco va calando porque el turismo será sostenible o no será”, concluye Carrillo. Los arquitectos especializados en piscinas y zonas de agua en establecimientos turísticos también apuestan por un ocio acuático sostenible y respetuoso con el medio ambiente. Para Carlota Bozalongo, del equipo de AIA Activitats Instal·lacions Arquitectòniques, “es muy importante proyectar pensando en la sostenibilidad y en las repercusiones que tiene una nueva obra o una remodelación de una obra existente en el medio ambiente”. La arquitecta de AIA da algunas claves para construir piscinas sostenibles: “Se tiene que conocer muy bien qué es lo que quiere el cliente, ya que va a ser él y no el empresario quien utilizará la instalación; también debemos tener en cuenta factores técnicos y de diseño, como la buena situación de la piscina y el estudio de las preexistencias para que no haya inconvenientes a la hora de construirla. Cuando se trata de una remodelación, los factores anteriores se suman al estudio minucioso de los elementos que se pueden reaprovechar y cómo se puede ofrecer un cambio de imagen respetando al



ASIA GARDENS HOTEL & SPA SFR.

máximo las preexistencias”. Bozalongo también percibe, en general, un interés creciente por parte del sector turístico en lo que se refiere a la demanda de piscinas y otras instalaciones acuáticas.

En definitiva, estas instalaciones cobran una mayor importancia a la hora de ofrecer una experiencia singular al cliente. Las piscinas han dejado de ser un espacio rectangular de medidas estándar para convertirse en elementos diferenciadores y personalizados en función de las necesidades de los clientes. Hay una gran variedad de materiales, revestimientos y equipamientos en materia de climatización y seguridad. Cuando se trata de ahorro y sostenibilidad, Carlota Bozalongo explica que actualmente están trabajando con sistemas sostenibles, acercando la naturaleza al usuario con un producto que genere un ahorro energético y un bajo coste de mantenimiento.



► 1 Octubre, 2019



LOVE SAN GABRIEL RESORT

Innovación al servicio del ocio acuático

Si se apuesta por la sostenibilidad, la innovación tecnológica es fundamental a la hora de ofrecer nuevas soluciones que permitan una mayor eficiencia de recursos y un ahorro de costes. En este sentido, Vicente Romero destaca las tecnologías de control de consumo y energía y la evolución que han experimentado algunos procesos en los que se consigue el mismo objetivo pero siendo más eficientes, como en el caso de las bombas de recirculación de agua, con las que hace años el consumo era mayor para mover la misma cantidad de agua. El portavoz del CIDH también hace referencia a la profundidad de las piscinas, ya que las que se construían hace años, que en algunas zonas podían llegar a superar los 3 metros, han dado paso a nuevas instalaciones de menor profundidad, con las que se ahorra una cantidad importante de agua.

En el ITH también recomiendan firmemente el uso de la tecnología para ofrecer soluciones más eficientes y personalizadas en las instalaciones acuáticas hoteleras. Álvaro Carrillo defiende el uso del big data y de la nube como herramientas para identificar las necesidades particulares de los clientes. “Esta tecnología nos va a permitir dar un trato más personalizado y humano a nuestros clientes porque vamos a conocer mejor y en todo momento sus necesidades”, afirma el portavoz del ITH, quien prosigue detallando que “hoy en día ya damos por hecho que la mayoría de alojamientos turísticos tienen instalaciones acuáticas, lo que vamos a poder saber es si los clientes que vienen a nuestro hotel quieren una piscina solo para adultos, prefieren una zona infantil de juegos o son partidarios de un jacuzzi con itinerarios de agua y temperaturas variables”.

La oportunidad que están generando las nuevas tecnologías y la necesidad a la que se ve abocado el sector turístico para diferenciarse y ofrecer soluciones personalizadas lleva a la conclusión de que la oferta genérica ya no vale. La innovación va a ser clave a la hora de distinguirse de la competencia y acercarse a lo que está buscando el cliente, intentando superar sus expectativas y anticipándose incluso a sus necesidades. En este sentido, las decisiones de inversión en equipamiento de piscinas y ocio acuático son importantes y su amortización debe ser planteada a medio y largo plazo. El sector turístico tiene en el ocio acuático el reto de saber aprovechar y optimizar el valor diferencial que las piscinas y otras instalaciones de agua aportan a los alojamientos. Todo ello sin renunciar a infraestructuras sostenibles, eficientes, modernas y al servicio de un cliente cada vez más exigente. ●