

GUÍA JORNADAS DE DIGITALIZACIÓN RURAL

INDICE DE CONTENIDOS.

- | | |
|---|------------|
| 1. Presentación y marco general. | Página 2. |
| 2. Terminología utilizada comúnmente en relación con el turismo y las nuevas tecnologías. | Página 5. |
| 3. Objetivos de la guía: JORNADAS DE DIGITALIZACIÓN RURAL. | Página 7. |
| 4. Recomendaciones de buenas prácticas en el uso de nuevas tecnologías frente a COVID en establecimientos rurales | Página 9. |
| 5. Conclusiones. | Página 13. |
| 6. Referencias y fuentes para la elaboración de la presente guía. | Página 13. |



1. Presentación y marco general.

La presente guía se enmarca dentro del proyecto:

Jornadas de Digitalización Rural 2020

Ha sido posible gracias a la financiación de la Dirección General de Turismo del Gobierno de Aragón.

Toda la información está disponible en la web www.jornadasdedigitalizaciónrural.es

Su promotor, Fundación Baruca, ha contado con la colaboración de Somontano Social para la elaboración de la misma.

La iniciativa ha sido apoyada por:

- [Asociación de Empresarios del Sobrarbe](#)
- [Asociación Turismo Verde](#)
- [Comarca de Sobrarbe](#)
- [Ayuntamiento de Bielsa](#)
- [Somontano Social](#)

Esta guía se crea en octubre de 2020 en plena pandemia de Covid 19.

Lo que en un principio era la segunda fase del proyecto iniciado en el año 2019 con la jornada de “Posicionamiento y gestión comercial de establecimientos rurales” y como continuación de implementación de nuevas tecnologías en el entorno del mundo rural, este año 2020 ha adquirido una especial importancia debido a la irrupción obligada de lo digital en el trabajo de gestión y comercial para garantizar la distancia social y seguridad sanitaria de propietarios, empleados y clientes.

Lo que hasta hace relativamente poco era opcional se ha convertido en obligado.

El uso de herramientas tecnológicas puede ayudar a los establecimientos del mundo rural a garantizar la seguridad de las operaciones a la vez que contribuye a la eficiencia en la gestión de los mismos.

En este contexto se edita esta guía, como instrumento de recopilación de herramientas y buenas prácticas que ayuden a los pequeños y medianos establecimientos del mundo rural a afrontar la situación actual con la mayor seguridad posible.

Al mismo tiempo, puede ser una ayuda para la implantación definitiva de soluciones que faciliten la viabilidad futura de los mismos.

Y es que para los establecimientos del mundo rural el contexto actual puede suponer una oportunidad de modernización y de salto tecnológico si consiguen gestionarlo de manera adecuada.

La Comarca de Sobrarbe dispone de una ubicación, entorno y características que la hacen ser considerada un destino natural de calidad y que pueden suponer a pesar de la crisis sanitaria, una oportunidad.

La implantación de procesos o herramientas digitales debe contemplarse como una ayuda a la mejora de la gestión de la actividad y por supuesto una garantía de seguridad para el cliente.

No debemos interpretar el uso de la tecnología como un proceso de deshumanización de nuestros servicios, sino de una inquietud por prestar la mejor atención posible garantizando la distancia social y una mayor libertad al usuario.

Nuestro trabajo deberá enfocarse en poner en valor esas herramientas frente a nuestros clientes a través de una atención personalizada e impecable como propietarios.

Debemos hacerles saber que estamos ahí para lo que necesiten aunque no nos vean, y que atenderemos su necesidades igual que cuando nos veían de forma física.

En algunos casos esto va a suponer un gran cambio de mentalidad para algunas personas, pero creemos que si realizan el esfuerzo, descubrirán ventajas.

De todas formas, a pesar se todos los esfuerzos, existen muchas zonas rurales como la Comarca del Sobrarbe con deficiencias reales de conectividad e incluso cobertura

telefónica que hasta el momento no se han resuelto de forma satisfactoria por parte de gobierno y operadoras de telefonía.

En el momento de elaboración de la guía hemos considerado la normativa existente a nivel nacional autonómico y local en materia de seguridad COVID así como recomendaciones y documentos de tipo turístico y sanitario.

Creemos que el uso de medios tecnológicos contribuye de manera decisiva a solucionar problemas del día a día que se plantean en nuestros establecimientos en cuanto a seguridad por distancia social.

Los datos relativos al uso de dispositivos tecnológicos, ventas online, teletrabajo, OTAs o servicios de personalización al cliente ya estaban en crecimiento antes de la crisis sanitaria.

La situación actual está reforzando y potenciando su implantación en multitud de actividades cotidianas.

El [Plan Aragonés de Estrategia Turística 2016-2019](#) define como producto estrella aquel que tiene que ver con la promoción turística del Turismo Rural en Aragón.

En el ámbito rural: “Aragón dispone en la actualidad de una extensa red de casi 1.500 casas rurales. Son establecimientos repartidos por todo el territorio en los que prevalece el respeto a la arquitectura tradicional y donde se ofrece al visitante una experiencia inigualable en un inolvidable entorno”. Tenemos pues la oportunidad de consolidar nuestro producto estrella mediante la aplicación de nuevas tecnologías.

De acuerdo con datos inmediatamente anteriores a la pandemia, podemos establecer un marco de referencia en el que se mueve el cliente de nuestros establecimientos y que debemos considerar en nuestra toma de decisiones:

- En el año 2019 el 70% de los viajeros de turismo rural hizo reservas online
- Las reservas online en el mismo año 2019 crecieron un 13% respecto al 2018.
- El turismo activo, de naturaleza y los alojamientos rurales son los más demandados tras el pasado estado de alarma nacional.

- Estamos en un momento donde se prioriza la seguridad sanitaria y la posibilidad de no estar en contacto directo con otras personas por encima de cualquier otro valor.
- Se eligen destinos cercanos, entornos naturales no masificados y donde podamos llegar con vehículo propio.

2. Terminología utilizada comúnmente en relación con el turismo y las nuevas tecnologías.

En la presente guía y en el día a día de la gestión comercial y operativa de nuestros establecimientos será cada vez más común el uso de algunos términos que precisan ser definidos y comprendidos. A continuación, los definiremos de una manera clara y concisa.

- **Social Networks:** Plataformas digitales a través de las cuales los usuarios participan, colaboran, comparten e intercambian contenidos, bienes y servicios. Plataformas tan conocidas y populares como Facebook, Instagram, y YouTube, que son las preferidas en el sector turístico.
- **OTAs :** Acrónimo de Online Travel Agency, lo que en castellano conocemos como Agencias de Viajes Online.

Sitios web que se dedican a la venta de servicios relacionados con el sector de los viajes como por ejemplo Booking.

PMS : Property Management System o Sistema de Gestión Alojamientos.

Es un Software que se utiliza para automatizar las interacciones entre clientes y establecimiento unificando la información.

- **Channel Manager:** Solución tecnológica que unifica las ventas en múltiples canales externos y que se conecta al PMS para sincronizar la información.
- **IOT-T:** Internet of Things o Internet de las cosas, se refiere a la interconexión digital de objetos cotidianos con internet.

Constituye un cambio radical en la calidad de vida de las personas y ofrece una gran cantidad de nuevas oportunidades de acceso a datos y servicios.

Un ejemplo sería, utilizar el móvil para abrir la puerta de un alojamiento.

- **Trazabilidad:** Serie de procedimientos que permiten seguir el proceso de evolución de un producto o servicio en cada una de sus etapas.

Da seguridad y confianza al usuario, más aún en la situación actual.

Tecnología 4.0: Proceso de automatización que se basa en las tecnologías IoT y Big Data, permitiendo que las máquinas trabajen en conexión unas con otras y los procesos se puedan automatizar como nunca antes.

Big Data: Grandes cantidades de datos utilizados para análisis del comportamiento del usuario, extrayendo valor de los datos almacenados, y formulando predicciones a través de los patrones observados.

Se aplica a todos los ámbitos sociales, laborales, empresariales, sanitarios...

Referencias de género.

La utilización de sustantivos de género gramatical determinado en referencia a cualquier sujeto ha de entenderse realizada por economía de expresión y como referencia genérica tanto para hombres como para mujeres con estricta igualdad a todos los efectos.

3. Objetivos de la guía “Jornadas de Digitalización Rural”

La presente guía se enmarca dentro del proyecto “Jornadas de Digitalización Rural” y pretende ayudar al proceso de digitalización de los establecimientos hosteleros u otros de la Comarca del Sobrarbe y entornos rurales de Aragón.

Objetivo general:

Concienciar, informar y difundir a los establecimientos de la Comarca de Sobrarbe y por extensión del resto de Comarcas de Aragón sobre la importancia del uso de herramientas y contenidos digitales que faciliten a los establecimientos la aplicación práctica de las recomendaciones sobre prevención de Covid-19.

Objetivos específicos:

OE.1

Potenciar la colaboración entre los diferentes actores intervinientes en el sector turístico de Aragón con las siguientes acciones:

- Creación de un grupo de trabajo cooperativo que sirva como foro de encuentro y consenso.
- Contribuir a la creación del territorio del Sobrarbe como zona segura frente a COVID para los visitantes siguiendo las recomendaciones u obligaciones publicadas por las administraciones competentes y a través de la implementación de procesos digitales en los establecimientos respecto a la gestión de los mismos y atención al cliente.
- Conseguir la concienciación del máximo número de establecimientos de la necesidad de utilización de tecnologías en algunos procesos y así contribuir a crear un destino de referencia dentro del turismo rural en cuanto a seguridad sanitaria y calidad del servicio unificando protocolos de actuación previo consenso.
- Divulgación de estas recomendaciones sobre herramientas y buenas prácticas en el resto de Comarcas de la Comunidad Autónoma de Aragón a

través de la web: www.jornadasdedigitalizaciónrural.es la guía digital de recursos y jornada online del 22 de octubre de 2020

- Difusión en medios de comunicación y presentación de los contenidos elaborados.

OE.2.

Contribuir a la digitalización del mundo rural a través de:

- Continuar la línea iniciada por Fundación Baruca en el año 2019 con las primeras jornadas sobre nuevas tecnologías en el mundo rural, avanzando en la digitalización de los pequeños establecimientos sean hosteleros o no.
- Concienciar en la necesidad de utilización de medios digitales que garanticen las normas de distancia social durante la crisis por COVID para procesos como:
 - Comunicación con proveedores.
 - Gestión de pedidos y entregas
 - Gestión de reservas, pagos y cobros.
 - Servicio de atención al cliente
 - Accesos a establecimientos o alojamientos.
- Elaborar contenidos digitales para los establecimientos rurales en general relacionados con la seguridad de las personas frente al Covid-19 y derivados del uso de nuevas tecnologías.
- Los contenidos se publicarán en la web www.jornadasdigitalizacionrural.es y estarán a disposición de las empresas y entidades que lo soliciten pudiendo descargarlos y hacer uso de ellos.

Dada la situación de pandemia en la que nos encontramos es fundamental que este material sirva de ayuda y orientación.

OE.3.

Contribuir a la protección frente a COVID de colectivos de riesgo o vulnerables por su situación de discapacidad, sensibilizando a las empresas y entidades de la importancia de adaptar los contenidos relativos a seguridad COVID o información sobre el establecimiento a formatos útiles para ellos y que les permita realizar una estancia lo más autónoma posible.

Más adelante desarrollamos este apartado.

4. Recomendaciones para establecimientos rurales en al uso de soluciones tecnológicas como prevención frente al Covid 19.

Comenzaremos explicando que normalmente se cree que la incorporación de nuevas tecnologías en los establecimientos rurales supone una gran inversión.

Sin embargo, nos encontramos con múltiples sistemas en la nube **cloud computing** que suponen una pequeña inversión y son de gran ayuda para mejorar eficiencia y control de información además de contribuir a la trazabilidad.

Es cierto que gran parte de las herramientas y recomendaciones provienen del sector de hotelero, pero esto no debe suponer un obstáculo para el avance tecnológico del mundo rural ya que muchas se adaptan a diferentes sectores de actividad.

En todo caso, para el buen funcionamiento de cualquier herramienta se hace necesario el disponer de una conexión a internet.



- Conexión a internet con una velocidad suficiente.

La opción de conexión por fibra está disponible en muy pocas localidades rurales, por lo que se hace necesario pensar en alternativas de compañías especializadas en zonas rurales que utilizan sistemas alternativos al tradicional para hacer llegar la señal incluso a zonas remotas.

- **Internet vía satélite:** Sin duda la opción más fiable.

La tecnología avanza y evoluciona de una forma increíble. Hoy en día, gracias al lanzamiento de los satélites de banda KA, la velocidad de acceso a internet es 10 veces más rápida que hace 5 años. Esto permite ofrecer acceso a internet de banda ancha allá donde estés por un precio muy parecido al del ADSL o la fibra.

Algunos operadores:

<https://www.internet-satelite.eu/>

https://www.viasatinternet.es/que_es

<https://satelite.eurona.es/spa>

- **Internet rural sistema WIMAX:** Bastante conocido en el mundo rural Su tecnología inalámbrica funciona mediante la emisión y recepción de ondas de radio terrestres a través de radioenlaces ubicados en repetidores ubicados en diferentes lugares. Entre sus principales contras está el escaso ancho de banda o datos que recibe el usuario en algunos momentos y los fallos de funcionamiento del sistema.

Algunos operadores:

<https://www.embou.com/>

<https://www.movistar.es/particulares/internet/adsl-fibra-optica/movistar-internet-radio/>

Los establecimientos participantes en “Jornadas de Digitalización Rural” pondrán poner en marcha las siguientes aplicaciones y buenas prácticas relacionadas con las

nuevas tecnologías como medio que contribuye a la seguridad y distancia social para propietarios, clientes y trabajadores

1. **Gestión de reservas a través de un Channel Manager.**

Un Channel Manager es una herramienta que proporciona una conexión entre el software de gestión de la propiedad de un establecimiento y los sitios web de la OTA. Con un Channel Manager te aseguras de que la disponibilidad de tus habitaciones sea visible en sitios web como Booking.com, Expedia o AirBnB.

Cuando se realizan cambios en el PMS Sistema de Gestión de la Propiedad, estos serán inmediatamente visibles en las páginas web de la Agencia de Viajes Online deseada gracias a la sincronización con el Channel Manager.

Es posible trabajar sin un Channel Manager, sólo que esto implica mucho más tiempo y la posibilidad de overbookings aumentará.

Lo recomendable es enlazar el Channel Manager con el PMS.

- Algunos ejemplos de Channel Manager existentes en el mercado son:
 - <https://www.avaibook.com/>
 - <https://www.ruralgest.com/>
 - <https://eviivo.com/es/productos/my-channel-manager/>



7. **Control y registro de Trazabilidad del visitante frente a COVID**

El concepto de trazabilidad ha sido comúnmente aplicado en control alimentario. Actualmente se aplica al registro de viajeros, en el sentido de poder rastrear en caso de necesidad su origen, filiación, estancia y coincidencia con otros viajeros en el espacio y en el tiempo. Con la ayuda de la tecnología y a través del Channel Manager y las aplicaciones de comunicación de datos a dependencias policiales este proceso se automatiza facilitando la localización.

Es importante tener el registro informático unificado de todos los visitantes y facilidad de extracción de informes y partes de viajeros.

8. **Gestión de envío de datos a través de APP a Guardia Civil o Policía Nacional.**

Existen multitud de aplicaciones en el mercado que escanean con un terminal móvil anverso y reverso del DNI y lo convierten al formato exigido por las autoridades facilitando mucho el proceso de checkin o entrada del cliente.

En muchos casos permiten sincronización con PMS y Channel Manager automatizando aún más el proceso.

Existe la posibilidad de que el propio cliente cree el parte de viajero antes de llegar al alojamiento, **early checkin**, a través de un enlace enviado a su móvil de forma automática al realizar la reserva.

Este proceso da seguridad al cliente y a nosotros una garantía más de que vendrá a disfrutar de su reserva.

También puede disponer de un código QR en su habitación y al llegar al alojamiento realizar él mismo el proceso sin necesidad de tocar papel ni tener contacto directo con otras personas.

Son procesos sencillos, intuitivos y automatizados, ya que una vez realizada la ficha por parte del cliente, la App envía directamente el registro a las autoridades esté sincronizada o no con el PMS

- Algunos ejemplos de App para partes de viajeros:
 - <https://www.clizz.com/es/>
 - <https://www.scandni.com/>
 - <https://partee.es/>



9. **Red Wifi en todo el establecimiento.**

Si es posible, gratuita para clientes, ya que para mantener contacto con nuestros huéspedes apoyados en el empleo de la tecnología, debemos ofrecer acceso a una red Wifi a través de la que podremos comunicarnos con ellos sin necesidad de mantener contacto directo y atender sus necesidades.

10. Cuestionarios de satisfacción online.

Es vital para nosotros saber cómo ha sido la experiencia del cliente en nuestro establecimiento y poder subsanar errores a tiempo o confirmar que lo que estamos haciendo es lo que más satisface a nuestro cliente.

Existen App que permiten un repertorio de preguntas a través de terminal móvil con el objetivo de medir la satisfacción del cliente por determinados aspectos del servicio prestado. También permiten con carácter previo a la entrada personalizar el producto que vamos a ofrecer, en función de los gustos y necesidades del huésped.

- Algunos ejemplos de App para encuestas:
 - <https://www.typeform.com/>
 - <https://www.encuestafacil.com/>
 - Google Forms: https://www.google.com/intl/es_es/forms/about/



11. Apertura de puertas mediante cajetín con código.

Es una pequeña caja cerrada que se abre con una combinación de números y que puede estar al exterior, interior o colgado en la puerta de la habitación.

Puede introducirse manualmente o abrirse a través de conexión con el teléfono móvil, normalmente vía bluetooth.



12. Apertura de puertas electrónica mediante dispositivo.

Dan la posibilidad de programar horas de acceso, días y persona que lo utiliza.

Muy interesante para control en los accesos tanto de clientes como de personal sin necesidad de presencia física ni partes en papel.

El acceso se abre con el terminal móvil a través de un software y / o App móvil

Dependiendo de la tecnología que se utilice requieren más o menos instalación en las puertas.

- Algunos ejemplos de App con apertura remota.
 - <https://www.hoomvip.com/>
 - <https://www.hospitalitycovid19.com/>
 - <https://sclak.mobi/>



- Utilización de un [Chat Bot Web](#) para mejorar la experiencia del cliente y poder responder de forma automática y en tiempo real a una serie de preguntas habituales preestablecidas por el propietario.

- Utilización de las redes sociales para la comunicación del contenido de nuestro establecimiento, dando a conocer al cliente cualquier información que consideremos relevante.

Fundamental para las continuas variaciones de movilidad durante la pandemia ya que es un medio de comunicación usado por la mayoría de la sociedad.

Entre las más conocidas encontramos:

- Facebook, Instagram, Twitter, TikTok, Trip Advisor, LinkedIn, etc.
- Pagos sin contacto directo con el cliente a través de pasarelas de pago desde la página web o desde su dispositivo móvil. Algunas de ellas son:

- [Bizum](#)
- [Google Pay](#)
- [Pay Gold](#)
- [Pay Comet](#)
- [Redsys](#)

- Recopilación de información relativa a la situación COVID a nivel local a través de las páginas de referencia en la comarca:

www.sobrarbe.com apartado de servicios/información Covid 19.

- Obtención de certificación, previa formación, como alojamiento seguro en función de tipología de establecimiento.

- Sello: [“Alojamiento responsable y seguro”](#) promovido por Faratur + ICTE
- Sello: [“Establecimiento seguro”](#) promovido por Hostelería de España + ICTE



Relación de buenas prácticas para ayudar a personas con discapacidad o colectivos vulnerables:

- Adaptación gradual de contenidos destinados a clientes. Accesibilidad de cara a mejorar el acceso para personas con discapacidad visual, limitación motriz en las manos, sordera o usuarios con comprensión limitada y también para usuarios con conexiones lentas de internet o que lo hagan a través de móvil.
- En los cuestionarios de reserva, existirá un apartado específico que el cliente podrá comunicar si alguno de los alojados se encuentra en situación de discapacidad o colectivo vulnerable y con esa información facilitarle los contenidos digitales elaborados específicamente.
- Durante la estancia en nuestro establecimiento, las personas mayores de 65 años, las vulnerables al coronavirus y las mujeres embarazadas tendrán prioridad en la elección de horarios en las zonas que tengan su uso restringido por seguridad sanitaria frente a COVID
- Aplicaciones útiles para personas con discapacidad:
 - [Grabadora de voz de Google](#): Permite grabar audios como notas de voz que se pueden enviar y compartir. Muy útil para convertir en audibles documentos, instrucciones, manuales, etc.
Uso sencillo e intuitivo en el propio móvil.
 - [Google Talkback](#): Lector de pantalla de Google incluido en los dispositivos Android. Ofrece mensajes de voz para que puedas utilizar el dispositivo sin tener que mirar la pantalla. Se activa desde el menú de **accesibilidad**. Disponible también en Google Play.
 - [Accessibility Plus](#): Para personas con discapacidad física, movilidad reducida y mayores. Ofrece más de 32.400 puntos de interés accesibles en nuestro país como aparcamientos, cajeros, gasolineras, centros de ocio y sanitarios, etc. Contenidos contrastados por FAMMA y COCEMFE. Gratuita para Android e IOS.
 -

- [Visualfy App](#): Ayuda a personas sordas o con problemas de audición. Traduce en tiempo real los sonidos que recibimos en nuestro móvil a un formato visual con flashes de luz de color. Adaptada a la lengua de signos española LSE e internacional LSI. Se pueden leer y escuchar todas las indicaciones. Es gratuita para Android e IOS.
- [Be my Eyes](#): Para personas ciegas o con discapacidad visual que aúna tecnología y voluntariado social.
Cuando una persona solicita ayuda a través de Be My Eyes, se envía una notificación a varios voluntarios emparejándole en función de su lengua y zona horaria. El voluntario recibe las imágenes en directo desde la cámara trasera del teléfono del usuario. La conexión de audio permite a usuario y voluntario resolver juntos la tarea.
Para unírte, descarga la aplicación desde App Store o Google Play y regístrate como usuario ciego o como voluntario para ayudar a usuarios.

5. Conclusiones.

- El uso de nuevas tecnologías ayuda a evitar el contacto directo con el visitante, manteniendo la necesaria distancia social para garantizar la seguridad sanitaria frente a COVID.
- El uso de nuevas tecnologías no tiene que suponer un desembolso económico elevado, ya que hoy en día existen multitud de aplicaciones que funcionan bajo la modalidad de pago por uso.
- Es importante crear una zona segura, no solo un establecimiento seguro, ya que el visitante interactuará con multitud de establecimientos y recursos.
- Para conseguir desarrollar digitalmente de forma eficaz el territorio rural, se hace imprescindible la colaboración pública y privada para la

implantación de sistemas de conectividad a internet fiables que permitan la modernización de las comarcas.

6. Referencias y fuentes para elaboración de la guía.

- Estrategia de digitalización del sector agroalimentario y forestal y del medio rural. Ministerio de agricultura, pesca y alimentación. 2019
- Plan de choque del sector turístico de Aragón para combatir la crisis generada por el covid-19. Departamento de Industria, competitividad y desarrollo empresarial. 21 de mayo de 2020.
- Plan Aragonés de estrategia turística 2016-2020.
- Guías de especificaciones de reducción del riesgo de contagio COVID para el sector turístico. Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE). Ministerio de Industria, comercio y turismo. Mayo de 2020.
- Estrategia Aragón Turismo sostenible 2030.
- Informe turismo rural 2019 del Observatorio del Turismo Rural
- Monografía eESPAÑA “la transformación digital en el sector turístico” de la Fundación Orange.