

# ESPECIFICACIONES DEL SELLO “TURISMO DE CONFIANZA”

## Albergues y Campings

Jueves, 2 de julio de 2020

**María Lanao García – Abril**  
**Alberto Hernando Carro**

**SYMBIOSIS Strategy & Management Consulting, S.L.L.**

Parque Científico de la Universidad de Valladolid

Paseo Belén 11 - Edificio I+D Campus Miguel Delibes

47011 Valladolid

CIF: B47650189

[www.symbiosisconsultores.com](http://www.symbiosisconsultores.com)

Tf. 983 25 45 07



## ÁREAS DE ACTIVIDAD

Symbiosis  
CONSULTORES



## Punto de Partida

La actual **situación provocada por el COVID-19** obliga a establecer **protocolos que ofrezcan confianza al turista.**

Secretaría de Estado de Turismo ha acordado con las Comunidades Autónomas coordinar un **protocolo sanitario** único frente a la COVID-19 para **preparar la reapertura del sector turístico** conforme se suavicen las medidas de confinamiento.

La **Junta de Castilla y León** ha tomado el relevo y ha desarrollado **el sello Turismo de Confianza** que adapta las medidas del ICTE a las particularidades del turismo de Castilla y León.

## Confianza

Según la RAE:

1. **Esperanza firme** que se tiene de alguien o algo.
2. **Seguridad** que alguien tiene en sí mismo.
7. **Pacto o convenio** hecho oculta y reservadamente entre dos o más personas, particularmente si son tratantes o del comercio.



## Turismo de Confianza

Según la RAE:

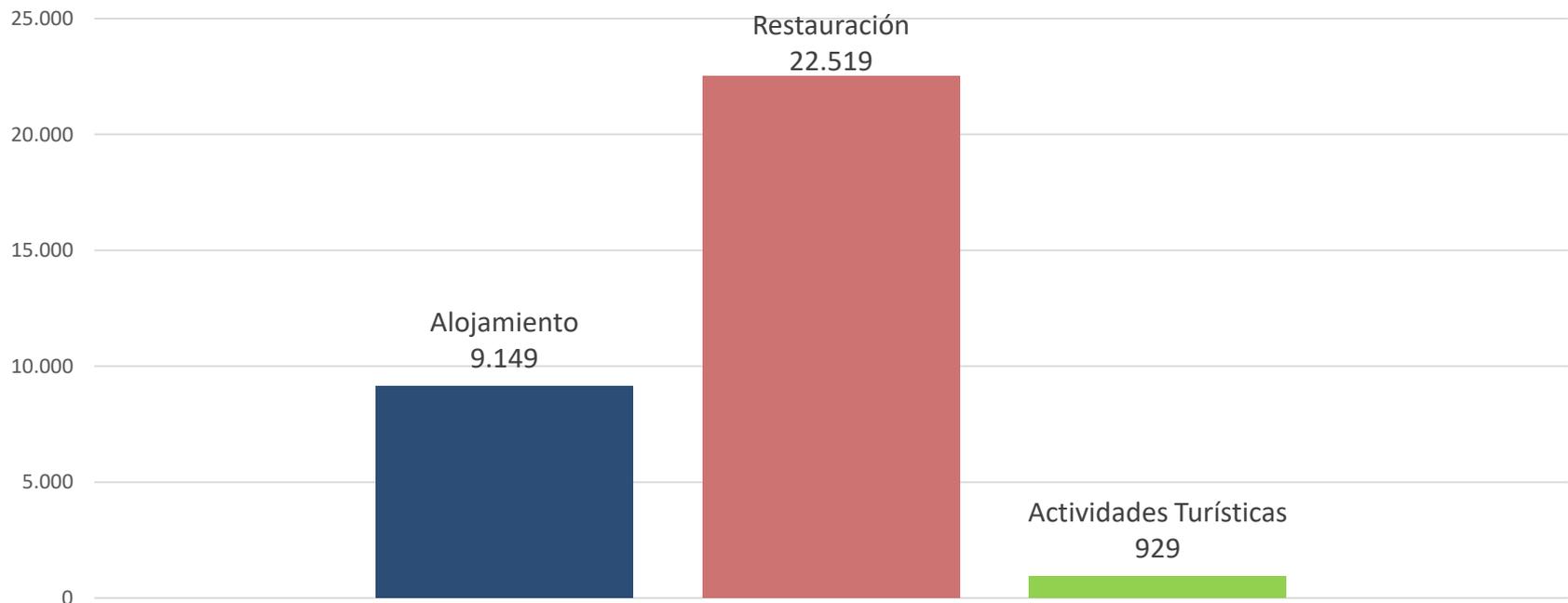
1. Con quien se tiene **trato íntimo o familiar**.
2. **En quien se puede confiar**.
3. Que **posee las cualidades recomendables** para el fin a que se destina.

Por tanto, es la actividad o el hecho de **viajar por placer de una forma segura y confiable**.

# CASTILLA Y LEÓN

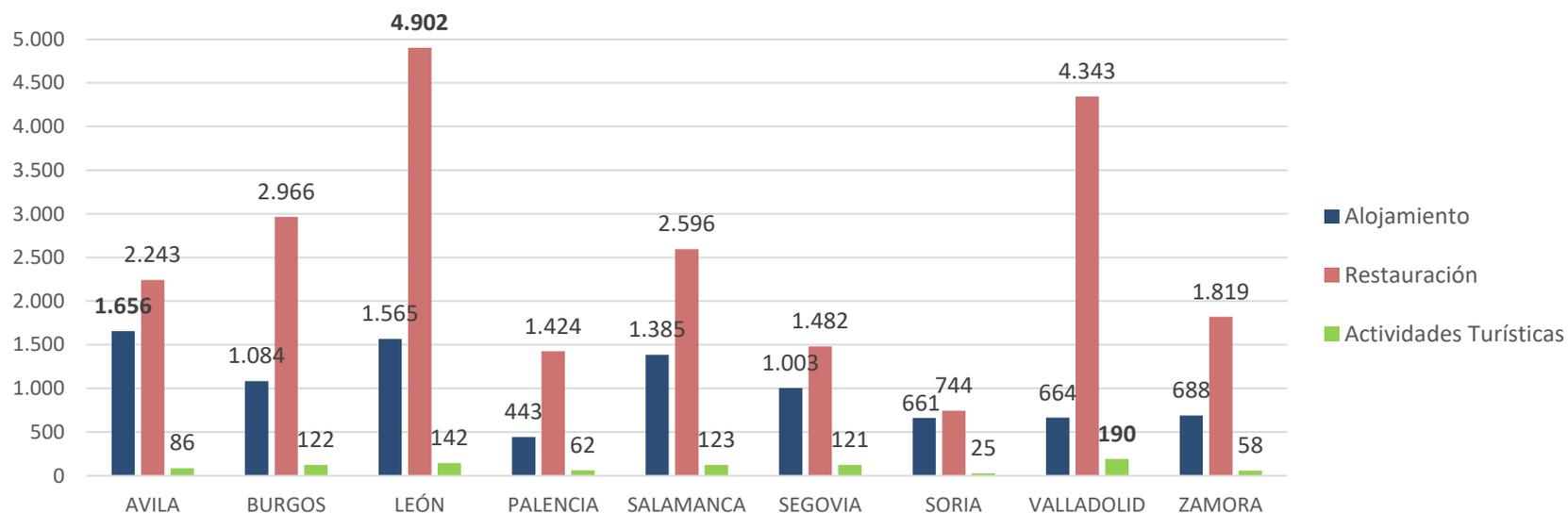
## ¿Por qué tenemos que generar confianza?

Nº Empresas totales en Castilla y León por actividad



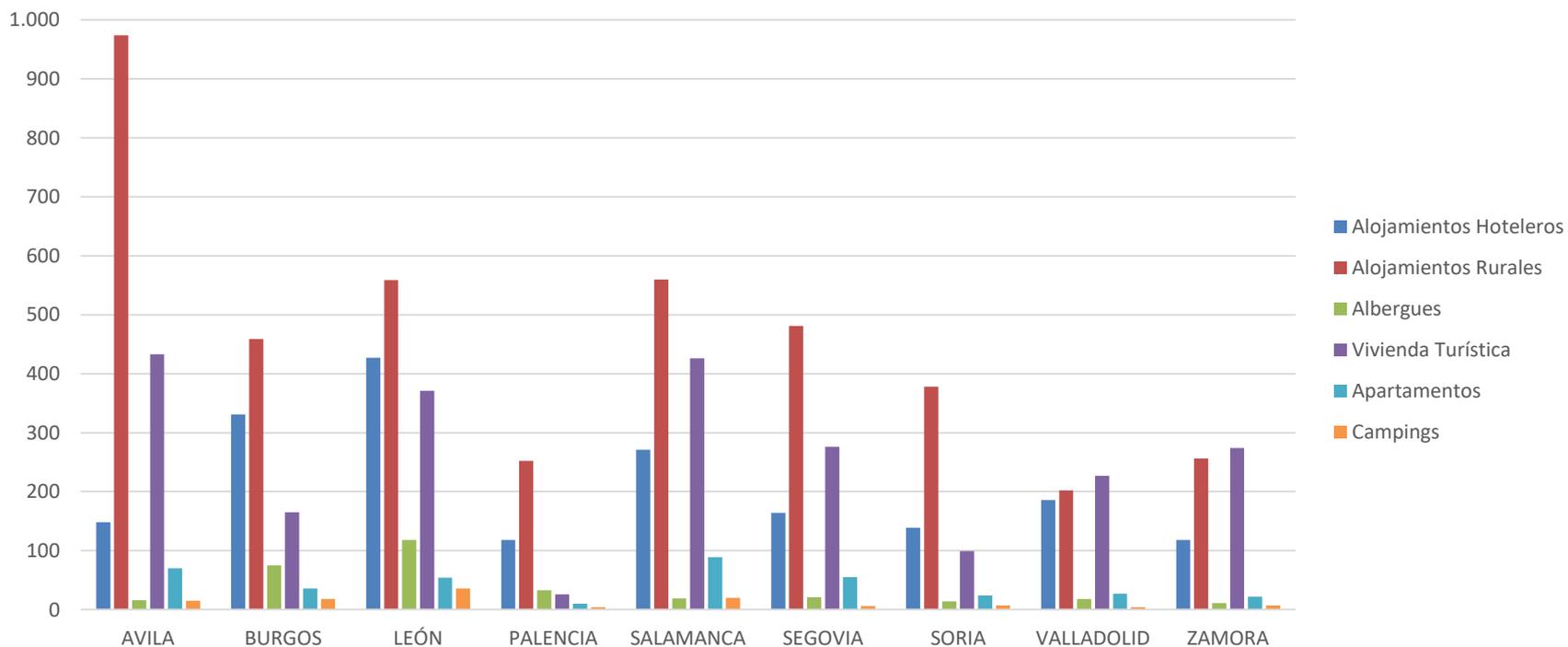
## ¿Por qué tenemos que generar confianza?

Nº Empresas por provincia y actividad



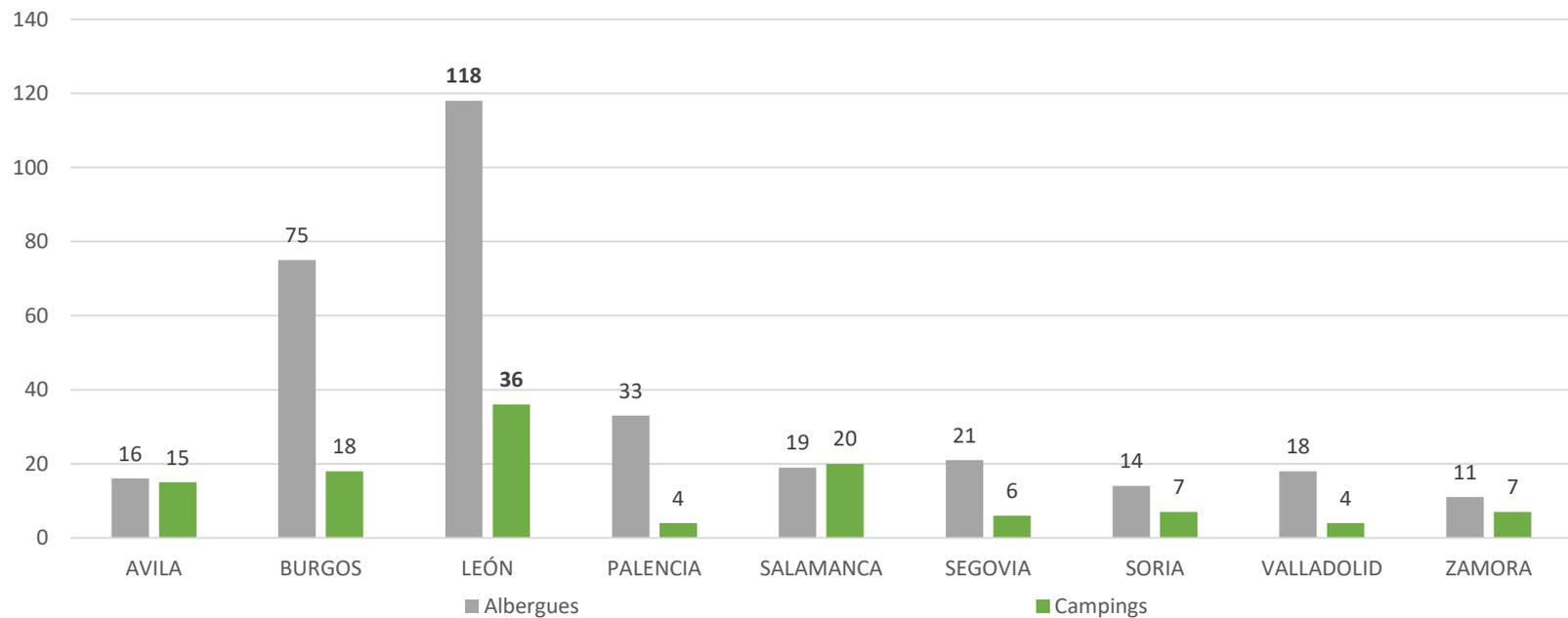
## ¿Por qué tenemos que generar confianza?

Nº Empresas por provincia y tipo de alojamiento



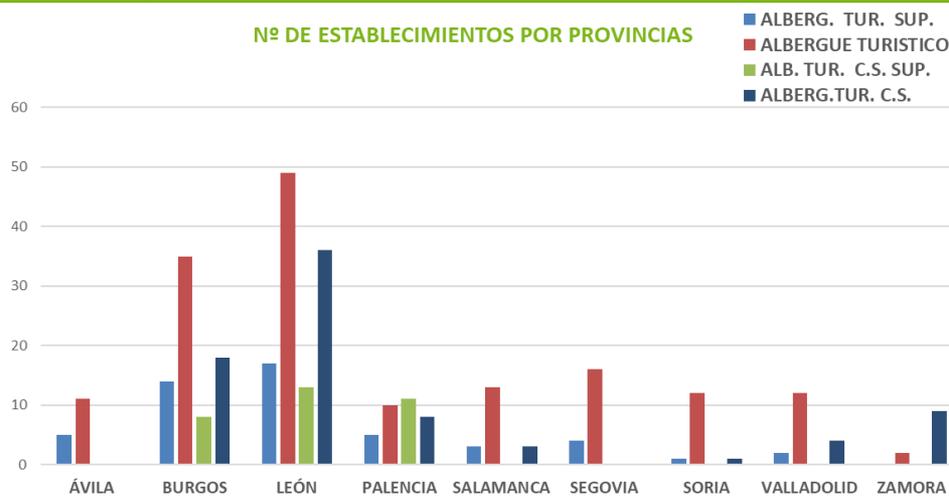
## ¿Por qué tenemos que generar confianza?

Nº Albergues y Campings

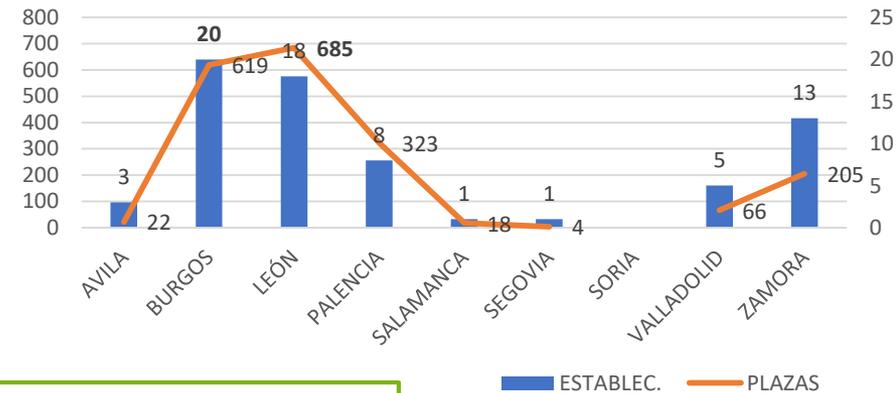


## ¿Por qué tenemos que generar confianza?

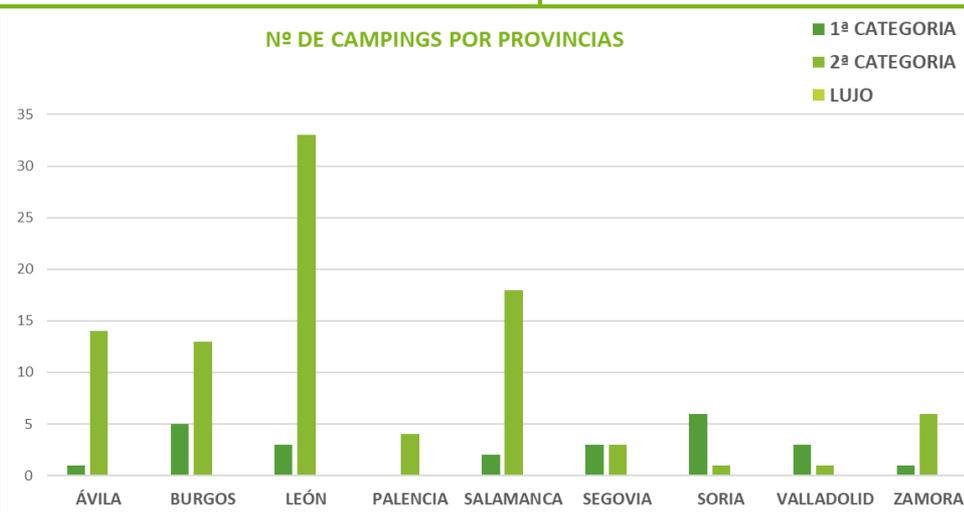
Nº DE ESTABLECIMIENTOS POR PROVINCIAS



Albergues de Peregrinos sin fin de lucro  
Nº plazas - Nº establecimientos

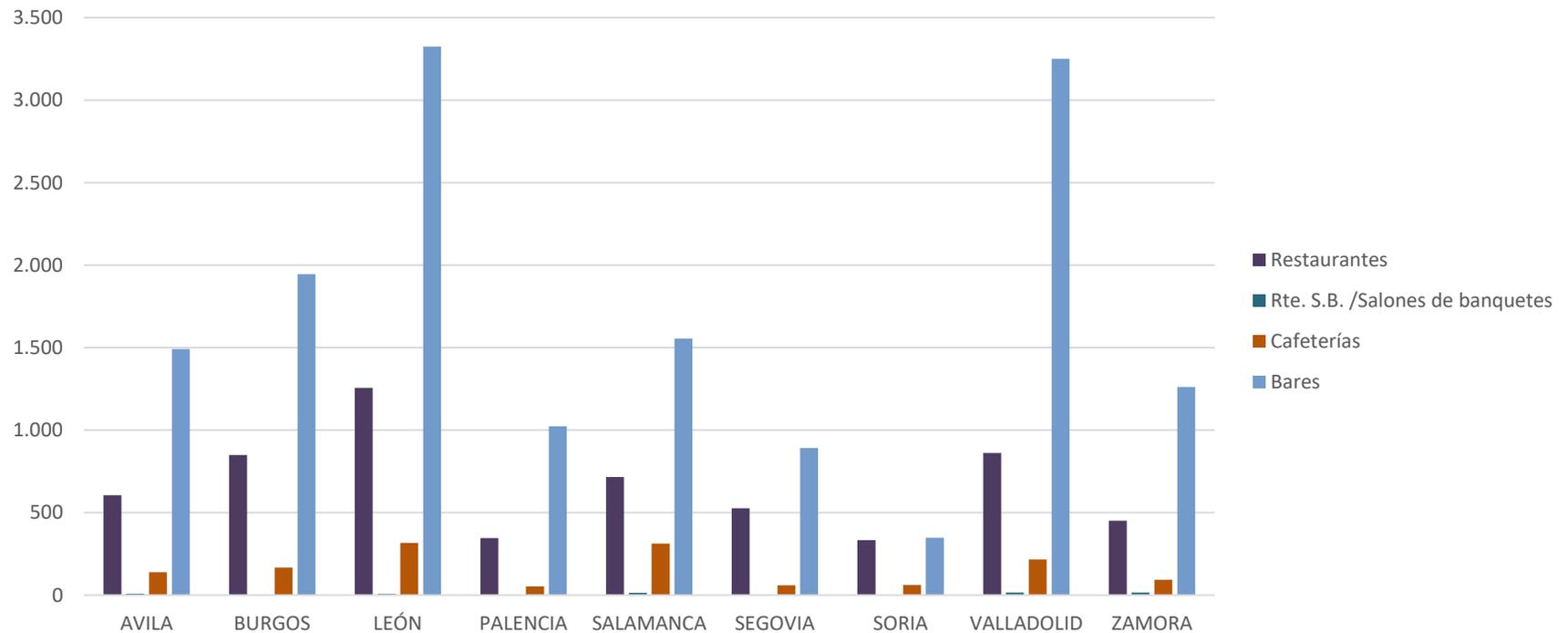


Nº DE CAMPINGS POR PROVINCIAS



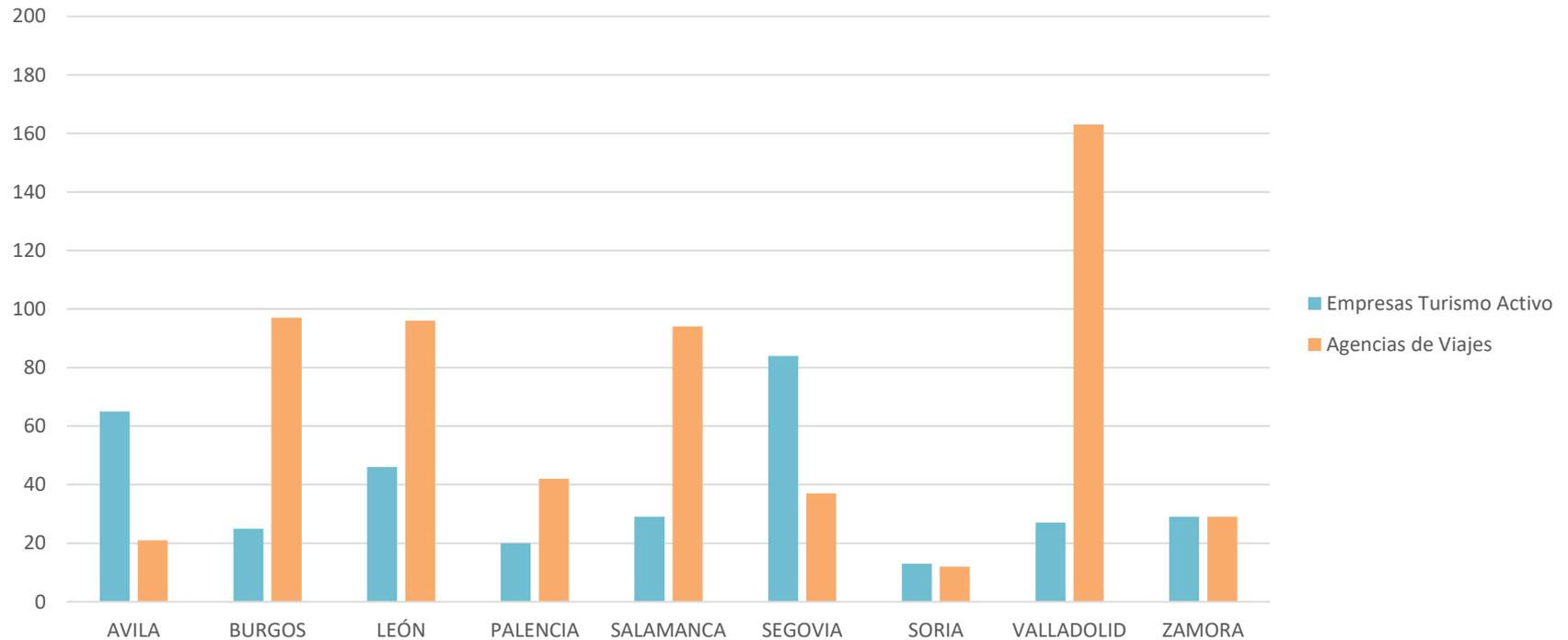
## ¿Por qué tenemos que generar confianza?

Nº Empresas por provincia y tipo de servicio de restauración



## ¿Por qué tenemos que generar confianza?

Nº Empresas por provincia y tipo de actividad turística



## ¿Por qué tenemos que generar confianza?

Primer trimestre (INE)

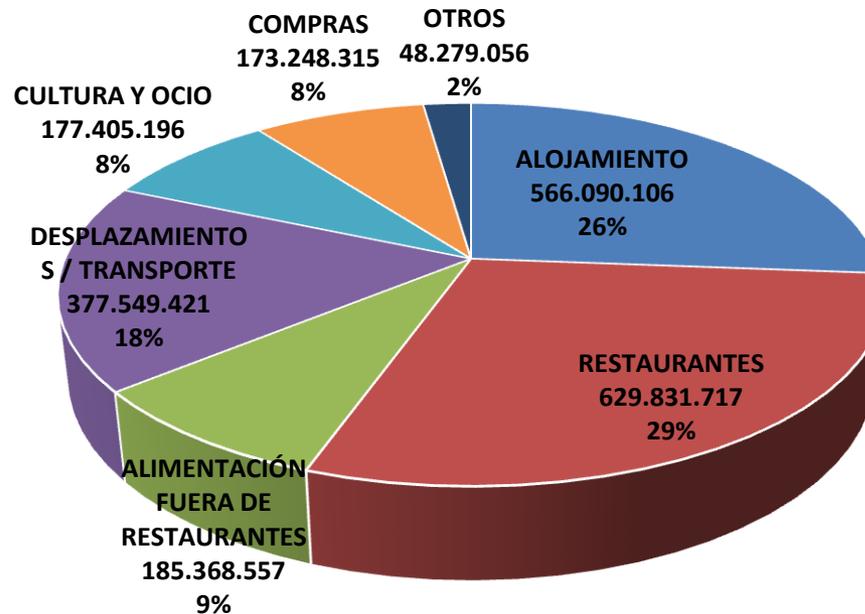
Datos afiliación Seguridad Social	2019	2020	Dif	%
Afiliados Seguridad Social	73436	66633	-6803	-9,26%
Asalariados				-12,15%
Autónomos				-2,54%

Empresas de turismo:

Mayoritariamente micropymes y representan el 12% del PIB regional.

## ¿Por qué tenemos que generar confianza?

### GASTO 2019



## Iniciativas para generar confianza



### Distintivo de compromiso con un turismo responsable

La Secretaría de Estado de Turismo ha creado el distintivo «Responsible Tourism» para reconocer a aquellos establecimientos turísticos que hacen un esfuerzo por crear un entorno seguro no solo para los turistas sino para sus propios trabajadores y los residentes, aplicando las directrices y recomendaciones contenidas en las guías de medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2.

En el formulario de registro y solicitud del distintivo, el solicitante, además de cumplimentar sus datos y los del establecimiento turístico, debe comprometerse a seguir las directrices y recomendaciones de la guía correspondiente a su actividad.

Una vez registrados los datos y el compromiso responsable, se remitirá a la dirección de correo electrónico indicada, el distintivo «Responsible Tourism» personalizado con el nombre del establecimiento y el número de registro asignado.

## Iniciativas para generar confianza

SOBRE

LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS

Teniendo en cuenta la preocupación generalizada por la recuperación económica y social tan pronto como la evolución de la pandemia COVID-19 lo permita, el Turismo de Portugal creó un sello "Clean and Safe" (Limpio y seguro) para distinguir las actividades turísticas que aseguren el cumplimiento de requisitos de higiene y limpieza para la prevención y control del virus COVID-19 y de otras posibles infecciones.

A partir del 24 de abril, los alojamientos, las empresas turísticas y las agencias de viajes (empresas que tengan un registro oficial con la Autoridad Nacional de Turismo), podrán solicitar la declaración de establecimiento "**Clean and Safe**". Después de enviar la "Declaración de compromiso", las empresas podrán utilizar el símbolo, ya sea físicamente en sus instalaciones o en sus plataformas digitales.

Con esta medida, **el Turismo de Portugal pretende transmitir a las empresas información sobre las medidas necesarias de higiene y limpieza de los establecimientos, de acuerdo con las recomendaciones de la Dirección General de Salud**, así como promocionar **Portugal como destino seguro** desde el punto de vista de los cuidados a la propagación del Virus, reforzando la confianza del visitante al país.

Este reconocimiento es válido por un año, gratuito y opcional y requerirá la implementación en las empresas de un protocolo interno que asegurará la higiene necesaria para evitar riesgos de contagio y garantizar los procedimientos más seguros para el funcionamiento de las actividades turísticas. El Turismo de Portugal, en coordinación con las entidades competentes, realizará auditorías aleatorias a los establecimientos que se unan a la iniciativa "Clean and Safe".

Más información:

<https://portugalcleanandsafe.com>



## Iniciativas para generar confianza

OSTELTUR



HOTELES Y ALOJAMIENTOS



DISTRIBUCIÓN



ECONOMÍA



TRANSPORTES



INNOVACIÓN

Edición España. Reactivar el sector

# Sellos de turismo seguro: diferentes iniciativas para generar confianza

🕒 7 JUNIO, 2020

🐦 El ICTE ha creado el certificado 'Safe Tourism Certified' para distinguir a las empresas que han implantado protocolos anti-COVID

🐦 Andalucía y Castilla y León han creado también sus propios sellos: 'Andalucía Segura' y 'Turismo de Confianza'

🐦 Las patronales Hostelería de España y CEHAT han lanzado el proyecto 'Hostelería Segura' y la WTTC, un distintivo de carácter mundial

## ¿Qué es el sello “Turismo de Confianza” ?

- **Protocolo homogéneo**
- Recoge las actuaciones **de cada subsector** o **actividad turística** frente al COVID-19
- **Pretende ayudar** a las actividades y establecimientos turísticos de Castilla y León a:
  - ✓ Identificar y analizar los riesgos en sus establecimientos
  - ✓ Implementar las mejores prácticas para hacer frente al virus en:
    - el servicio
    - sus instalaciones
    - con su personal

## ¿A quién va dirigido el sello “Turismo de Confianza” ?

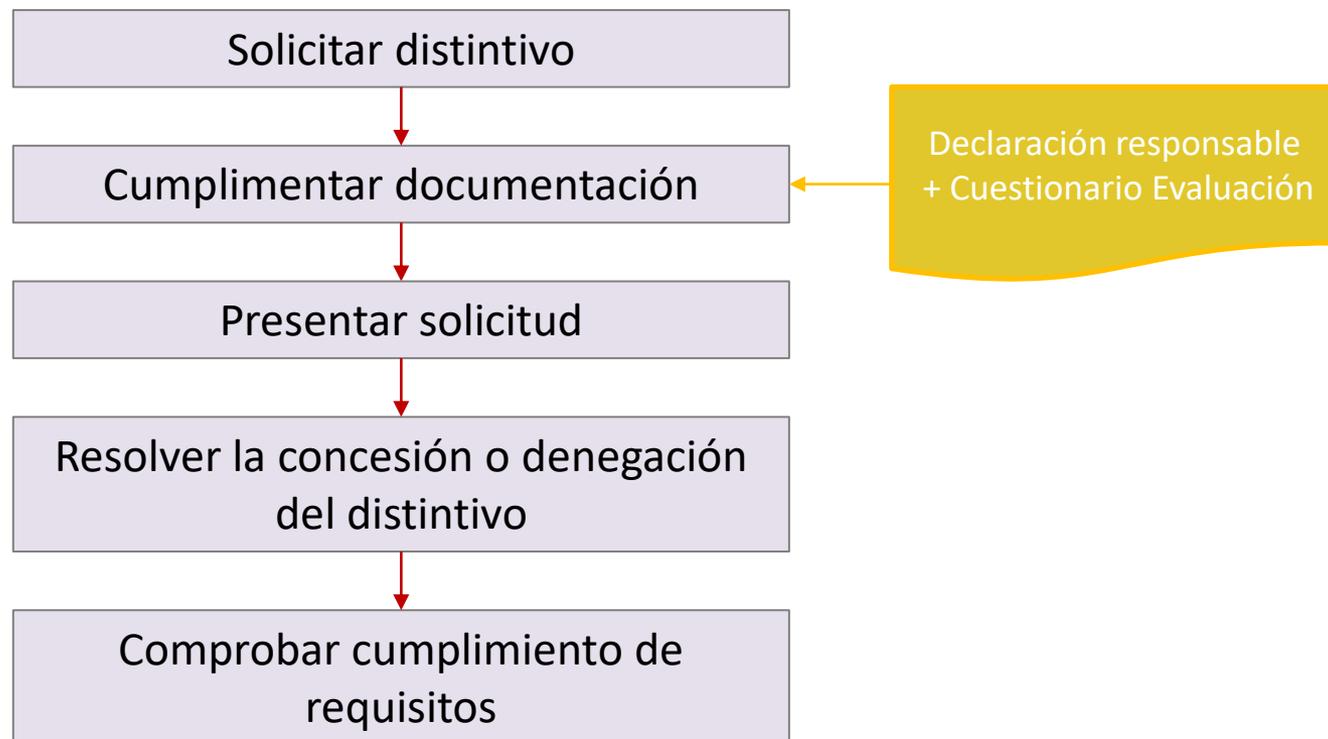
➤ **Empresas y actividades** inscritas en el **Registro de Turismo de Castilla y León** de los **subsectores:**

- ✓ Alojamientos Hoteleros
- ✓ Albergues turísticos
- ✓ Campings
- ✓ Casas Rurales, apartamentos y viviendas turísticas
- ✓ Establecimientos de restauración (restaurantes, salones de banquetes, cafeterías, bares, etc)
- ✓ Agencias de Viaje
- ✓ Turismo Activo
- ✓ Guías de Turismo

➤ Empresas y actividades inscritas o no en el **Censo para Actividades cuyo registro no es obligatorio de los subsectores:**

- ✓ Visitas turísticas a Bodegas
- ✓ Playas fluviales y espacios singulares.
- ✓ Oficinas de Turismo.

## ¿Proceso **solicitud** del sello “Turismo de Confianza” ?



¿Qué **documentación** hay  
que presentar?

**CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN**

(Habilitado próximamente en la página  
de la Junta de Castilla y León)



**DECLARACIÓN RESPONSABLE**



¿Qué **efectos**  
tiene?

**EFFECTOS DE PROMOCIÓN**

Se integra en las promociones que  
realice la Fundación Siglo para el  
Turismo y las Artes de Castilla y León.

**SE ENTREGA CERTIFICADO Y  
DISTINTIVO**

Los establecimientos podrán incorporar  
el sello o distintivo en todo su material  
promocional



¿Cuánto cuesta acceder al sello?

**ES GRATUITO**



# ESPECIFICACIONES DEL SELLO “TURISMO DE CONFIANZA”

para

**Albergues y Campings**

## 1. Ámbito de aplicación

La reglamentación contiene, sin perjuicio de la legislación vigente, directrices y recomendaciones a aplicar por:

- **Albergues**
- **Campings**

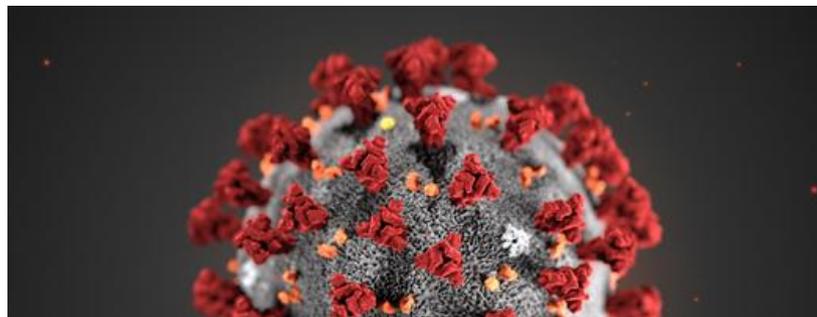
Las directrices se aplicarán en función de que los establecimientos presten o no los servicios.

## 2. Términos y Definiciones (1/2)

### COVID-19

La COVID-19 es una **enfermedad** producida por el coronavirus SARS-CoV-2, un virus detectado por primera vez en diciembre de 2019. Los síntomas más comunes que provoca dicha enfermedad son: fiebre, tos y sensación de falta de aire. Otros síntomas pueden incluir: cansancio, dolores, goteo de la nariz, dolor de garganta, dolor de cabeza, diarrea, vómitos. Algunas personas pierden el sentido del olfato o del gusto.

*(Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2020).*



## 2. Términos y Definiciones (2/2)

### Riesgo

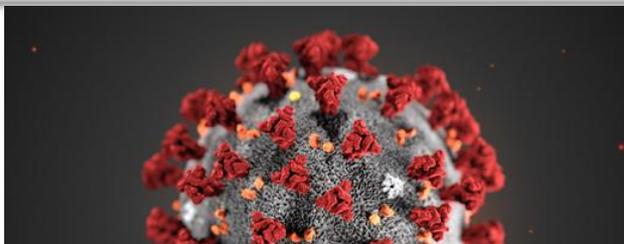
Posibilidad de que una persona se contagie con el coronavirus SARS-CoV-2.

### Gestión del riesgo

Actividades coordinadas para dirigir y controlar el albergue o el camping en relación al riesgo. *(UNE-ISO 31000:2018)*

### Albergue

Establecimiento **público o privado** reconocido por la administración que, con carácter temporal o permanente, ofrece **servicio de alojamiento en habitaciones privadas y/o con capacidad múltiple**, con o sin **servicios complementarios**.



### 3. Requisitos para la gestión del riesgo (1/13)

#### Requisitos generales

El albergue y el camping deben asumir un **compromiso firme** con la **gestión del riesgo**, liderando la **implementación sistemática de medidas** dirigidas a **minimizarlo**.

*¿Qué significa implementación sistemática de medidas?*



**Integrar** en los **procesos de negocio** las **medidas necesarias** para **minimizar el riesgo** y realizar **controles frecuentes** para controlar el cumplimiento de estas medidas.

### 3. Requisitos para la gestión del riesgo (2/13)

#### Comité de seguridad y salud / gestión

El establecimiento debe conformar un **comité para la gestión del riesgos** en el que participarán:

- ✓ la representación legal de los trabajadores si la hubiere
- ✓ responsable para la gestión del riesgo
- ✓ la gestión y funciones de este comité se ajustará en todo momento a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales

En definitiva debe haber alguien (persona o equipo) en el establecimiento que **tome las riendas** de las medidas a implantar.

### 3. Requisitos para la gestión del riesgo (3/13)

#### Comité de seguridad y salud / gestión (Cont.)

- **Funciones del comité** para la minimización de riesgos higiénico-sanitarios por COVID-19:
  - ✓ Definición de **objetivos y estrategias**
  - ✓ Establecerá los **mecanismos para reunir la información** que le permita tomar las mejores decisiones (consultas a las autoridades, empleados, especialistas, etc.)
  - ✓ Establecerá la forma en la que se va a **coordinar** (con trabajadores, PRL, Subcontratas, etc.)
  - ✓ Diseñará las **medidas de protección necesarias**, recogidas en un plan de contingencia.
  - ✓ **Planificará la implementación** del plan de contingencia.
  - ✓ **Implementará el plan** de contingencia, revisándolo y validando su eficacia.

### 3. Requisitos para la gestión del riesgo (4/13)

#### Plan de Contingencia

*¿Qué es un Plan de Contingencia?*

El Plan recoge una serie de **actuaciones planificadas** que nos permitirán minimizar el riesgo frente al COVID-19

*¿Qué actuaciones son?*

Dependerán del análisis de riesgos, **cada establecimiento tendrá que identificar las suyas propias** según la afluencia y tipología de clientes y/o los servicios que presta.

Tendrá que tener en cuenta también las que **se establecen de forma general para los albergues o los camping según proceda.**

- ✓ Este Plan debe ser **informado a los trabajadores**
- ✓ Se debe realizar un **seguimiento del Plan y comprobar su eficacia.**
- ✓ **Debe recoger autoridades y responsabilidades en la gestión del riesgo**

### 3. Requisitos para la gestión del riesgo (5/13)

#### Plan de Contingencia (Cont.)

➤ Este plan debe **incluir como mínimo:**

- ✓ La **posibilidad de modificar los procesos** dirigidos a la toma de decisiones
- ✓ Asignación de **autoridades y responsabilidades**
- ✓ Asignación de **recursos humanos y materiales** (EPIs Según necesidades identificadas por PRL)
- ✓ Implantación de un **protocolo de actuación** en el caso de que un empleado o cliente muestre sintomatología compatible con la COVID-19,
- ✓ **Supervisión del cumplimiento** de las recomendaciones y pautas dictadas por las autoridades sanitarias en relación a medidas especiales por COVID-19

### 3. Requisitos para la gestión del riesgo (6/13)

#### Identificación de los recursos necesarios

- ✓ Hace referencia a los **recursos necesarios para hacer frente a las medidas** recogidas en el Plan de Contingencia. Principalmente a elementos que aumenten la seguridad frente al COVID-19
- ✓ Se debe contar con **diferentes alternativas de aprovisionamiento**, en caso de que nos fallen los proveedores habituales.
  - *Por ejemplo: contar con **diferentes proveedores** de mascarillas, productos de higiene y desinfección, lavanderías, etc.*
- ! MUY IMPORTANTE: En caso de que en algún momento **se detecte falta de recursos materiales**, el comité de gestión deberá **analizarlo y registrarlo** para la **salvaguarda de la organización turística** y de sus empleados ante las autoridades competentes, pudiendo **analizar y proponer recursos y medidas alternativas**.

### 3. Requisitos para la gestión del riesgo (7/13)

#### Planificación de Tareas y procesos de trabajo

- Se debe **asegurar la distancia de seguridad** establecida por autoridades sanitarias teniendo en cuenta:
  - ✓ **La disposición de los puestos de trabajo**
    - Si hay **turnos**, planificarlos de forma que coincidan en los turnos los mismos trabajadores (siempre que sea posible).
  - ✓ La **organización en la circulación** de personas
  - ✓ En la **distribución de espacios** (mobiliario, mesas, pasillos, etc.)
  - ✓ Si el **personal precisa cambiarse de ropa**, debe habilitarse un espacio que permita también asegurar dicha distancia de seguridad
    - El albergue o el camping **deberán adaptarse si fuera necesario**

### 3. Requisitos para la gestión del riesgo (8/13)

#### Medidas generales para personal de los albergues y campings

- **Equipos de Protección Individual** de acuerdo a la evaluación de riesgos.
- Disponer de un **termómetro** sin contacto.
- Asegurar la **desinfección del método de control horario** o habilitar uno que no conlleve el uso de la misma superficie.
- Facilitar el **lavado de manos** con jabón o gel hidroalcohólico
- Establecer **normas de uso de las instalaciones** en la que se desarrolla el trabajo , (ascensores, comedores, accesos, vestuarios, etc)
- **Ventilar** las áreas de trabajo siempre que sea posible y al menos diariamente.
- La ropa de trabajo debe **lavarse diariamente a 60º**
- **El uniforme y calzado sólo puede utilizarse en el lugar de trabajo.**

### 3. Requisitos para la gestión del riesgo (9/13)

#### Medidas generales para personal de los albergues y campings (Cont.)

- **Formar** a los trabajadores en el correcto uso , mantenimiento y deshecho de mascarillas, guantes y, en general, EPI que utilicen, y dejar registro de esta formación.
- **Desinfectar** frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los **objetos de uso personal** así como los **elementos del puesto de trabajo** .
- Establecer pautas de **limpieza y desinfección para dispositivos** que compartan los empleados, siempre que no se pueda evitar esta situación.
- Pautas específicas para el **área de habitaciones**
  - En caso de **subcontratación de servicios de limpieza**, la empresa principal supervisará que los trabajadores estén formados y cuenta con los equipos necesarios.
- Respetar las **distancias de seguridad interpersonal**
- El establecimiento que **manipule comida** debe remitirse a las Especificaciones del Sello Turismo de Confianza para **Restaurantes**.

[https://www.turismocastillayleon.com/turismocyl-client/cm/turismocyl/tkContent?idContent=173510&locale=es\\_ES](https://www.turismocastillayleon.com/turismocyl-client/cm/turismocyl/tkContent?idContent=173510&locale=es_ES)

### 3. Requisitos para la gestión del riesgo (10/13)

#### Prevención de Riesgos Laborales

Para completar la información de prevención de riesgos:

**SE RECOMIENDA VER EL VIDEO DEL SEMINARIO**

**“Como crear espacios COVID protegidos en el sector turismo”**

<https://www.turismocastillayleon.com/es/espacio-profesionales/formacion-turistica/webinar-crear-espacios-covid-protegidos-sector-turistico>

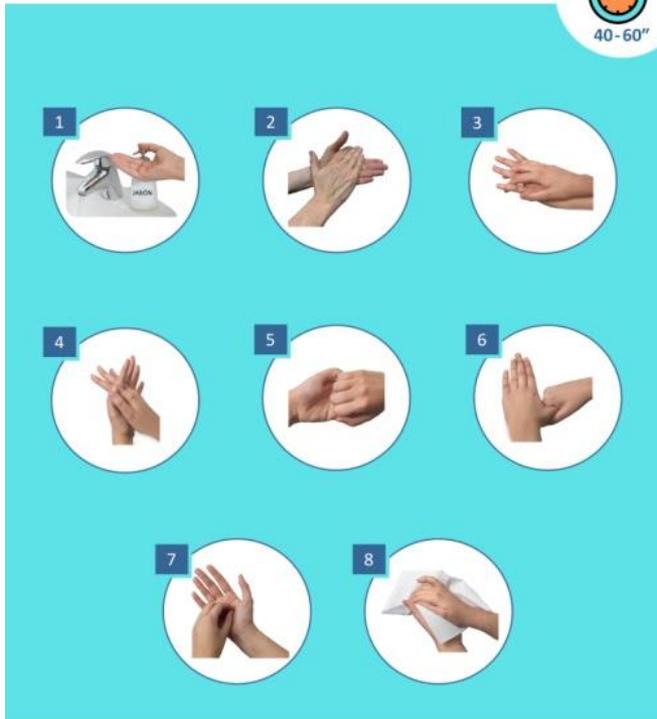
### 3. Requisitos para la gestión del riesgo (11/13)

#### Medidas Informativas

- ✓ **El Plan de Contingencia** debe ser comunicado a todas aquellas personas que interactúan en el albergue o en el camping.
- ✓ El establecimiento debe **informar al cliente antes de la confirmación de reserva** (si se aceptan reservas) de las **condiciones de servicio y medidas de prevención** e higiene establecidas, para su aceptación. **Si no se aceptan reservas**, debe informarse al cliente a la **llegada del mismo** al albergue o camping.
- ✓ Cartelería con **medidas preventivas implantadas** en el establecimiento y **pautas a seguir por los clientes**.
- ✓ **Indicación de posiciones** respetando la distancia de seguridad con marcado o medidas alternativas (p.e en recepción, a la entrada al comedor, baños, etc.).
- ✓ **Información sobre los centros de asistencia sanitaria**, bomberos, policía local y nacional en la zona, con horarios y teléfonos de atención de emergencia y su ubicación.
- ✓ Debe **evitarse el uso de folletos** u otros documentos de uso compartido



## ¿CÓMO DEBO LAVARME LAS MANOS?



www.msbs.gob.es

## Recomendaciones en restaurantes, bares o terrazas

Recuerda que debemos relajar las medidas de restricción poco a poco. El objetivo es prevenir un rebrote que sature de nuevo el sistema sanitario.

### Antes de

-  Si tienes algún síntoma de COVID-19 o has estado en contacto con alguien con COVID-19 en los últimos 14 días, **quédate en casa**.
-  **Llama** antes para reservar y conocer las medidas de precaución del establecimiento. Ej. número máximo de personas que pueden ir en grupo, cambio de horarios.
-  **Lávate las manos** con agua y jabón antes de salir de casa.
-  Si antes de entrar tienes que esperar, **mantén la distancia de seguridad**.
-  Preferentemente busca espacios al **aire libre** y libres de humo.

### Durante

-  **Mantén la distancia de seguridad con tus acompañantes** (sólo los que conviven pueden estar a menos de 1,5 metros) **y con el personal del local**.
-  No juntes las mesas.
-  **Limita tus movimientos** dentro del lugar a los necesarios y sigue las indicaciones de cada establecimiento.
-  **Lávate las manos** con agua y jabón o solución hidroalcohólica antes de consumir.
-  Quitate la **mascarilla** sólo cuando vayas a consumir. Evita quitarla y ponerla constantemente.
-  Recuerda, fumar perjudica la salud y **puede empeorar el pronóstico** en caso de COVID-19.

22 junio 2020

Consulta fuentes oficiales para informarte  
www.msbs.gob.es  
@sanidadgob

#ESTE  
VIRUS  
LO  
PARAMOS  
UNIDOS



Fuente: Ministerio de Sanidad

### 3. Requisitos para la gestión del riesgo(13/13)

#### Medidas Informativas

- ✓ La cartelería dispuesta debe encontrarse en **al menos una lengua extranjera** (considerando el país/países de origen de los clientes).



**DECÁLOGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA**  
BEST PRACTICE GUIDELINES FOR TOURISM

TURISTA TOURIST	EMPRESARIO BUSINESS OWNER
<b>1</b> Mantener la distancia de seguridad Maintain a safe distance 	<b>6</b> Control de aforos Limit capacity 
<b>2</b> Hacer uso de las mascarillas Wear a mask 	<b>7</b> Desinfección de las instalaciones Disinfect facilities 
<b>3</b> Lavarse las manos con regularidad Wash your hands frequently 	<b>8</b> Dar la información necesaria para el desarrollo de la actividad de forma segura Provide the necessary information to carry out activities safely 
<b>4</b> Uso de gel hidroalcohólico Use hand sanitiser 	<b>9</b> Eliminar elementos de uso compartido Remove shared-use items 
<b>5</b> Comunicar si aparecen síntomas del COVID-19 Report the appearance of COVID-19 symptoms 	<b>10</b> Facilitar el pago por medios electrónicos Encourage payment by electronic means 

Junta de Castilla y León

\*Fuente: Página de Turismo JCyL

## 4. Requisitos de Servicio (1/13)

### Servicio de Recepción y Acogida

- Establecer **aforo** de zona de recepción e implantar medidas para distanciamiento entre clientes y trabajadores.
  - Se recomienda la **instalación de elementos físicos** que aseguren la **protección del personal de recepción**, de fácil limpieza y desinfección
- En la zona de recepción y acogida se debe contar con **solución desinfectante**.
- **Evitar compartir bolígrafos** y, en su caso, desinfectar los prestados tras su uso.
- Fijar de manera visible **marcadores** de distancia para evitar aglomeraciones.
- Debe fomentarse el **pago con tarjeta** u otros medios electrónicos, así como el auto-checking.
- Los **mostradores deben limpiarse** y desinfectarse al menos diariamente
- **Desinfectar TPVs** después de su uso
- Las llaves **se depositarán en una bandeja con desinfectante** al dejar el albergue o el camping.

## 4. Requisitos de Servicio (2/13)

### Servicio de Recepción y Acogida (Cont.)

- En el **caso de los albergues**:
  - ✓ El personal debe **evitar la manipulación directa de las mochilas** y otras pertenencias de los clientes.
    - Se recomienda ofrecer **bolsas de plástico o similares** a los clientes en las que puedan **depositar sus mochilas**, botas u otros objetos potencialmente contaminados. (principalmente en el caso de los albergues).
  - ✓ Se deben **definir los aforos de las distintas instalaciones** del albergue (habitaciones, aseos, duchas, zonas comunes, etc.) y determinar cómo se va a asegurar el cumplimiento de las medidas preventivas y de higiene.
    - Se recomienda la colocación de **alfombras desinfectantes** a la entrada de los establecimientos.

## 4. Requisitos de Servicio (2/13)

### Servicio de Recepción y Acogida (Cont.)

- En el **caso de los campings**:
  - ✓ se priorizará **el contacto telefónico para que el cliente evite desplazarse a la recepción**. Para ello, se debe **poner a disposición** del cliente un **número de teléfono**, mensajería instantánea u otro sistema que permita contactar con el personal en horario de atención al cliente.
  - ✓ Cuando exista **disponibilidad o posibilidad**, se deben asignar las parcelas y/elementos de alquiler (bungalós, mobile home, etc.) priorizando aquellas en las que **no se hayan alojado clientes en las 48h anteriores a la llegada del nuevo cliente**.

## 4. Requisitos de Servicio (4/13)

### Servicio de Restaurante

- Ver seminario “Especificaciones del Sello de Confianza para establecimientos de restauración” en la plataforma de Turismo de la Junta de Castilla y León.

[https://www.turismocastillayleon.com/turismocyl-client/cm/turismocyl/tkContent?idContent=173510&locale=es\\_ES](https://www.turismocastillayleon.com/turismocyl-client/cm/turismocyl/tkContent?idContent=173510&locale=es_ES)

- Se pueden **destacar** los requisitos generales para servicio de restaurante:
  - ✓ Deben **eliminarse los elementos y equipamientos de uso común** (vinagreras, saleros, aceiteras, máquinas de bebidas, azucarillos, etc.) y **cualquier elemento decorativo**.
  - ✓ El establecimiento debería considerar, atendiendo a sus instalaciones, un **itinerario sugerido o predefinido** para evitar aglomeraciones en determinadas zonas y **prevenir el contacto entre clientes**.

## 4. Requisitos de Servicio (5/13)

### Servicio de Restaurante (Cont.)

- Debe ponerse a disposición de los clientes **solución desinfectante** para que se desinfecten las manos al entrar.
- Debe usarse preferentemente **menaje desechable, incluyendo mantelería.**
- Debe **evitarse el sistema buffet**, excepto en el caso de que se establezcan medidas para evitar aglomeraciones.
- Se recomienda **evitar** en la medida de lo posible el **uso de cartas** o menús de uso rotatorio, pero si se utilizan, éstas deben plastificarse y desinfectarse después de cada uso.
- Si no se asegura la **distancia mínima de seguridad** entre cliente y personal, el personal debe portar **mascarilla.**
- Tras cada comida que se preste (desayuno, almuerzo, cena) debe **ventilarse** el espacio
- El personal de sala debe lavarse periódicamente manos con agua y jabón o desinfectarse si no es posible el lavado de manos.

## 4. Requisitos de Servicio (6/13)

### Servicio de Restaurante: Cocina

- Se debe tener implementado un **sistema de APPCC** actualizado de acuerdo al contexto COVID-19.

### Servicio de Restaurante: Cocina de uso compartido en albergues

- Debe asegurarse con personal del establecimiento la **desinfección del menaje**, equipamiento (neveras, microondas, etc.) y del espacio después de cada uso. En caso de que no se pueda garantizar, **deberá permanecer clausurada**.
  - Se recomienda que el albergue facilite un **espacio para consumo individual** o comedor sujeto a las reglas de distancia de seguridad y de desinfección aplicable a comedores.

## 4. Requisitos de Servicio (7/13)

### Alojamiento (aplicable en albergues)

- El albergue debe tratar de **organizar las camas y habitaciones** de forma que se permita un **plazo de “reposo”** del equipamiento entre un cliente y otro, si fuera posible.
- Debe asegurarse su limpieza y desinfección.
- Debe disponerse de solución desinfectante en la zona de acceso a las habitaciones.
  - Se recomienda la colocación de **alfombras desinfectantes a la entrada de las habitaciones.**
- La **disposición de las camas** en las habitaciones se deberá hacer en cualquier caso respetando la **distancia mínima** de seguridad.
- En habitaciones compartidas se debe instar a los clientes a **hacer sus propias camas**, así como a que no toquen camas o literas de otros clientes.
- Se debe **facilitar la lencería** al cliente **embolsada** o empaquetada
  - Se recomienda disponer de **papelera con tapa** de accionamiento no manual y doble bolsa interior.
  - Se recomienda contar con algún tipo de **armario/estantería** para **guardar los zapatos** de los clientes **fuera de las habitaciones.**
- En habitaciones de uso no compartido, las **mantas y almohadas** en los armarios deben **encontrarse protegidas** o en su caso solicitarse en recepción.

## 4. Requisitos de Servicio (8/13)

### Aseos y duchas de uso común

- Se debe definir e implementar la sistemática para asegurar la **distancia de seguridad entre clientes**, comunicándola a los mismos.
- Deben contar con:
  - ✓ dispensadores de gel y de
  - ✓ papel de secado;
  - ✓ no disponer de alfombrillas;
  - ✓ disponer de un dispensador con solución desinfectante
- **➔ Se recomienda el uso de calzado apropiado para el uso de duchas comunes.**
- De acuerdo a la Orden SND/386/2020, de 3 de mayo, los aseos de uso común **deben limpiarse y desinfectarse como mínimo 6 veces al día.**

## 4. Requisitos de Servicio (9/13)

### Zonas de uso común: Requisitos generales.

- El albergue y el camping debe determinar los **aforos para cada una de las zonas**.
  - (Ver *ACUERDO 29/2020, de 19 de junio, de la Junta de Castilla y León, en el que se establece un **aforo del 75%** de los espacios comunes*)
- El albergue o camping deben disponer de **solución desinfectante en lugares de paso** y en aquellas **instalaciones de uso intensivo** por los clientes.
  - Puede considerarse la instalación de solución desinfectante a la salida del aseo.
- Los **aseos de uso común** deben contar con **dispensadores de jabón y papel** de secado o secador de manos y asegurar su reposición. **Evitar las toallas**, incluso las de uso individual.
- Las papeleras deben contar con una **apertura de accionamiento no manual** y disponer en su interior de **doble bolsa interior**.

## 4. Requisitos de Servicio (10/13)

### Zonas de uso común: Gimnasios.

- Definición y **control de aforos**. Asegurar distancias también entre máquinas.
- Se recomienda **cubo con tapa** de accionamiento no manual para **depositar las toallas** usadas.
- Las clases colectivas o grupales deben garantizar un **espacio de 2\*2 al margen** del profesor.
- Las **posiciones deberían marcarse** en el suelo.
- Se deben **evitar los ejercicios que conlleven contacto**.
- Las **actividades que se puedan realizar al aire libre** se llevarán a espacios abiertos.
- Asegurar un **período sin actividad** entre sesiones de clases colectivas para acceder a la limpieza y desinfección de las salas
- Se **ventilarán/airearán** las salas varias veces al día
- Se deben **precintar las fuentes de uso común**, a no ser que sean de fluido continuo, activación automática o con pedal.
- Instar a los usuarios a **utilizar toalla** en todos los equipamientos deportivos.
- Tras la **utilización de cada una de las máquinas**, pesas y demás equipamiento entre clientes, se procederá a su limpieza y desinfección.
  - **Si no se puede garantizar la distancia de seguridad** en este tipo de instalaciones, se recomienda **cerrar la instalación temporalmente** y ofrecer otras alternativas a los clientes (p.e. tablas personalizadas de ejercicios para realizar en zonas exteriores).

## 4. Requisitos de Servicio (11/13)

### Zonas de uso común: Ascensores.

- Se debe informar a los clientes de la **capacidad máxima en ascensores** .
- Se aplicará la norma de **no compartirse entre personas de diferentes unidades familiares**, salvo que se haga uso de mascarillas

### Zonas de uso común: Piscinas

- Se determinarán las directrices y recomendaciones a aplicar de acuerdo a los resultados del informe científico solicitado sobre comportamiento del **COVID-19 en el agua de piscinas tanto exteriores como cubiertas**.
  - ✓ Principalmente asegurar aforos y distancias de seguridad
  - ✓ Protocolos de higiene y limpieza para balnearios y zonas de piscina

## 4. Requisitos de Servicio (12/13)

### Zonas de uso común: Áreas de recreo infantiles .

- El Acuerdo 29/2020, de 19 de junio, de la Junta de Castilla y León, establece que las áreas infantiles podrán ser abiertas siempre que:
- ✓ **Se respete un aforo máximo estimado de una persona por** cada cuatro metros cuadrados de espacio computable de superficie del recinto.
  - ✓ Deberán aplicarse las **medidas de higiene y prevención establecidas (...)** diariamente a la limpieza y desinfección de estos espacios en las áreas de contacto de las zonas comunes, tales como juegos de las zonas infantiles, aparatos de actividad física u otro mobiliario urbano de uso compartido.

## 4. Requisitos de Servicio (13/13)

### Animación (Campings)

- **Control de aforos** respetando distancia mínima de seguridad
- Se utilizará **mascarilla** cuando no se pueda asegurar esta distancia
- Se realizarán al **aire libre** siempre que sea posible
- Se **evitará el intercambio** de objetos.
- Debe **desinfectarse el material utilizado** en las actividades de animación después de cada uso.

### Zona de Lavandería

- Asegurarse la **distancia mínima de seguridad** en su uso
- indicar e informar de la limitación del **aforo** para evitar aglomeraciones.
- Debería disponerse de **solución desinfectante** junto a este equipamiento y señalar el uso del mismo antes de la entrada.

## 5. Requisitos de limpieza y desinfección (1/3)

### Plan de limpieza

El establecimiento debe **adaptar su plan de limpieza** y desinfección teniendo en cuenta la evaluación de los riesgos identificados . El plan debe considerar como mínimo:

- Un **incremento de las frecuencias** de limpieza y repasos con productos desinfectantes, especialmente en las zonas de mayor contacto (superficies, pomos, lavabos, grifería, manivelas, ascensores, mostrador de recepción, elementos de uso compartido, etc.)
- De forma específica, debe desinfectarse la **zona de trabajo de los empleados al finalizar su turno**
- La **ventilación/aireación** diaria de las zonas de uso común .
- La inclusión de **limpiezas específicas para aseos y duchas comunes**, extremando las medidas en franjas horarias de especial afluencia.
- **Limpieza de cocinas** según especificaciones de Restaurantes.
- El **uso de productos de limpieza desinfectantes** en condiciones de seguridad, por ejemplo, dilución recién preparada de lejía (concentración de cloro 1 g/L, preparado con dilución 1:50 de una lejía de concentración 40-50 gr/L)

➤ Ver listado de productos virucidas autorizados por el Ministerio de Sanidad

[https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Listado\\_virucidas.pdf](https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Listado_virucidas.pdf)

## 5. Requisitos de limpieza y desinfección (2/3)

### Tareas de limpieza específicas COVID 19

- Si se pone a disposición del cliente máquinas de *vending*, éstas deben ser desinfectadas siguiendo lo establecido en el plan de limpieza.
- El equipamiento del comedor para uso del cliente debe desinfectarse después de cada uso.
- El personal **no accederá a prestar servicio en las habitaciones** sin que el/los **clientes salgan de la habitación**. El albergue debe determinar una franja horaria al día dedicada a las limpiezas en profundidad de las habitaciones sin presencia de clientes.
- La limpieza de las habitaciones en el contexto COVID-19 debe contemplar de forma específica el **aireado de la habitación diaria** y el **reemplazo de toallas** y de **lencería de cama** (a cada salida de cliente y al menos una vez cada tres días para un mismo cliente).
- Limpieza de **paredes, suelos, techos, espejos y ventanas, muebles, equipos** y elementos decorativos y funcionales.
- Limpieza de **cualquier superficie o equipamiento con un alto nivel de uso**.

## 5. Requisitos de limpieza y desinfección (3/3)

### Tareas de limpieza específicas COVID 19

- La recogida de **papeleras de zonas de uso común** debe realizarse en condiciones de seguridad, de forma que las bolsas queden cerradas/selladas y sean trasladadas al punto de recogida de residuos.
- Los **carros de limpieza deben limpiarse** y desinfectarse tras cada cambio de turno en el que se hayan utilizado
- Definir una sistemática para **evitar la contaminación cruzada**. Por ejemplo, poniendo la ropa limpia únicamente tras la limpieza y desinfección de la habitación.
- La **ropa sucia debe introducirse en bolsas** antes de depositarla en los carros de limpieza.
- **Desechar los guantes** al finalizar la limpieza de las **habitaciones** y baños y proseguir con nuevos guantes las siguientes tareas.
- Los textiles sucios deben lavarse a 60º
- Evitar depositar en el suelo la lencería sucia
- Debe quedar **registro diario de las limpiezas realizadas** en las **zonas de uso común** y **elementos de alquiler**, indicando la **frecuencia y el método de limpieza** llevado a cabo

## 6. Requisitos de Mantenimiento

### Plan de Mantenimiento Preventivo

- **Protección del personal de mantenimiento** con los medios de protección personal, que determine el resultado de la evaluación de riesgos del puesto
- **Deshecho de EPIs y lavado de manos** posterior al servicio de mantenimiento
- Se debe **evitar cualquier contacto físico.**
- Si el cliente se **encuentra en la habitación** porque sea necesaria su presencia, se debe **instar al mismo a ponerse la mascarilla**
- Revisar el **sistema de aire acondicionado** periódicamente, especialmente limpieza de filtros y rejillas.

## Conclusiones para Campings y Albergues

### OBJETIVO DEL SELLO

Transmitir la **confianza** a los clientes de que el **establecimiento** implanta las **medidas** para **reducir la posible carga vírica**

### MEDIDAS GENERALES

Asegurar distancias de seguridad y/o mascarilla

Limpieza e higiene de manos

Ventilación de espacios cerrados

### MEDIDAS PARTICULARES

**Revisión de Protocolos:**  
Limpieza  
Desinfección  
Mantenimiento  
Ventilación  
Gestión de Residuos  
PRL

## Conclusiones para Campings y Albergues

- 1º Realizar una **evaluación de los riesgos** frente al COVID19
- 2º Elaborar un **Plan de contingencia** para combatir estos riesgos
- 3º Identificar los **recursos necesarios** para combatirlos y los proveedores que aseguren el abastecimiento.

(Mascarillas, guantes, EPIs, papeleras de acción no manual, solución desinfectante, etc.)

- 4º **Planificar las tareas y procesos de trabajo** de forma que se mantengan las distancias
- 5º Atender a todas las cuestiones de **PRL y formar** a los trabajadores
- 6ª Elaborar un **Plan de Limpieza y mantenimiento preventivo**



# Gracias por su atención

Canal de consultas

<https://www.turismocastillayleon.com/contactar>

