

ESPECIFICACIONES DEL SELLO “TURISMO DE CONFIANZA”

TURISMO ACTIVO Y GUÍAS DE TURISMO

Viernes, 3 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

Tf. 983 25 45 07



ÁREAS DE ACTIVIDAD


Symbiosis
CONSULTORES



ESTRATEGIA

Emprendedores
Modelo de Negocio
Plan estratégico
Proyectos I+D
Análisis y Estudio de
Mercado



SISTEMAS DE GESTIÓN

Calidad
Medio Ambiente
Innovación
Mejora de Procesos y
Organización



SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Protección de Datos
Sistemas de Gestión de
Seguridad de la
Información



MARKETING DIGITAL

Plan de Marketing
Community Management
Publicidad On-Line

← **PROYECTOS y FORMACIÓN** →

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:

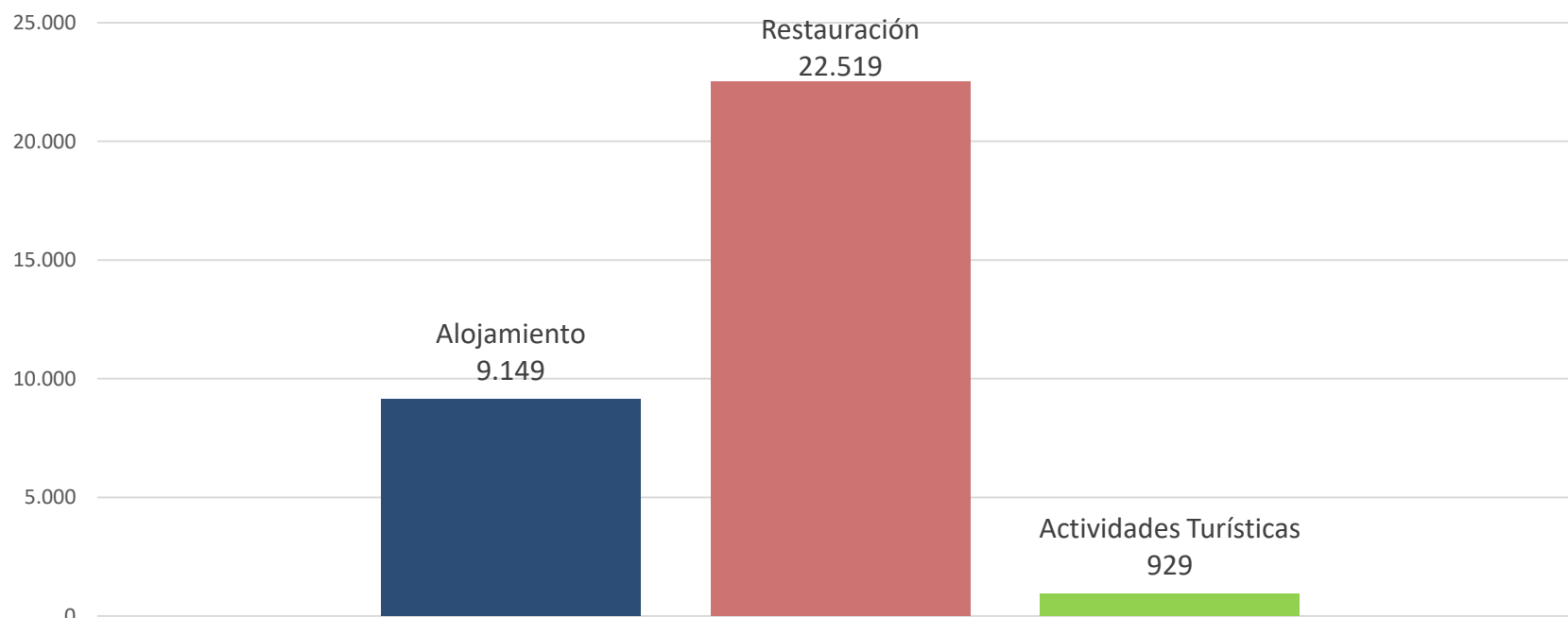
1. Con quien se tiene **trato íntimo o familiar**.
2. **En quien se puede confiar**.
3. Que **posee las cualidades recomendables** para el fin a que se destina.

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

CASTILLA Y LEÓN

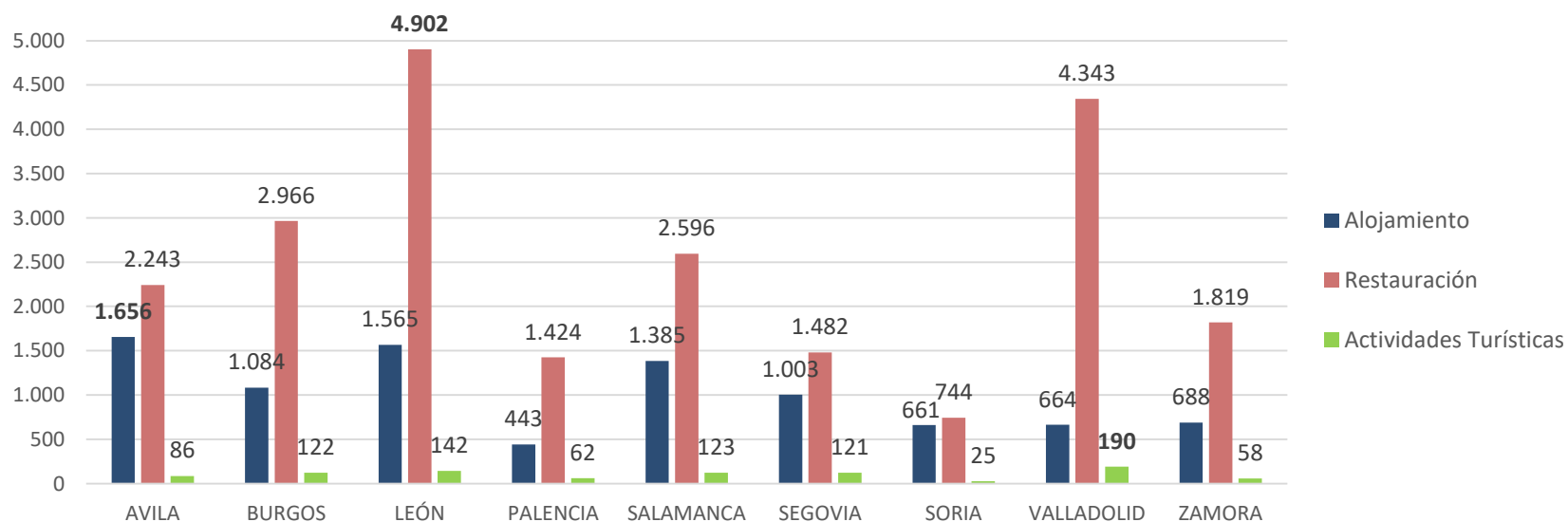
¿Por qué tenemos que generar confianza?

Nº Empresas totales en Castilla y León por actividad



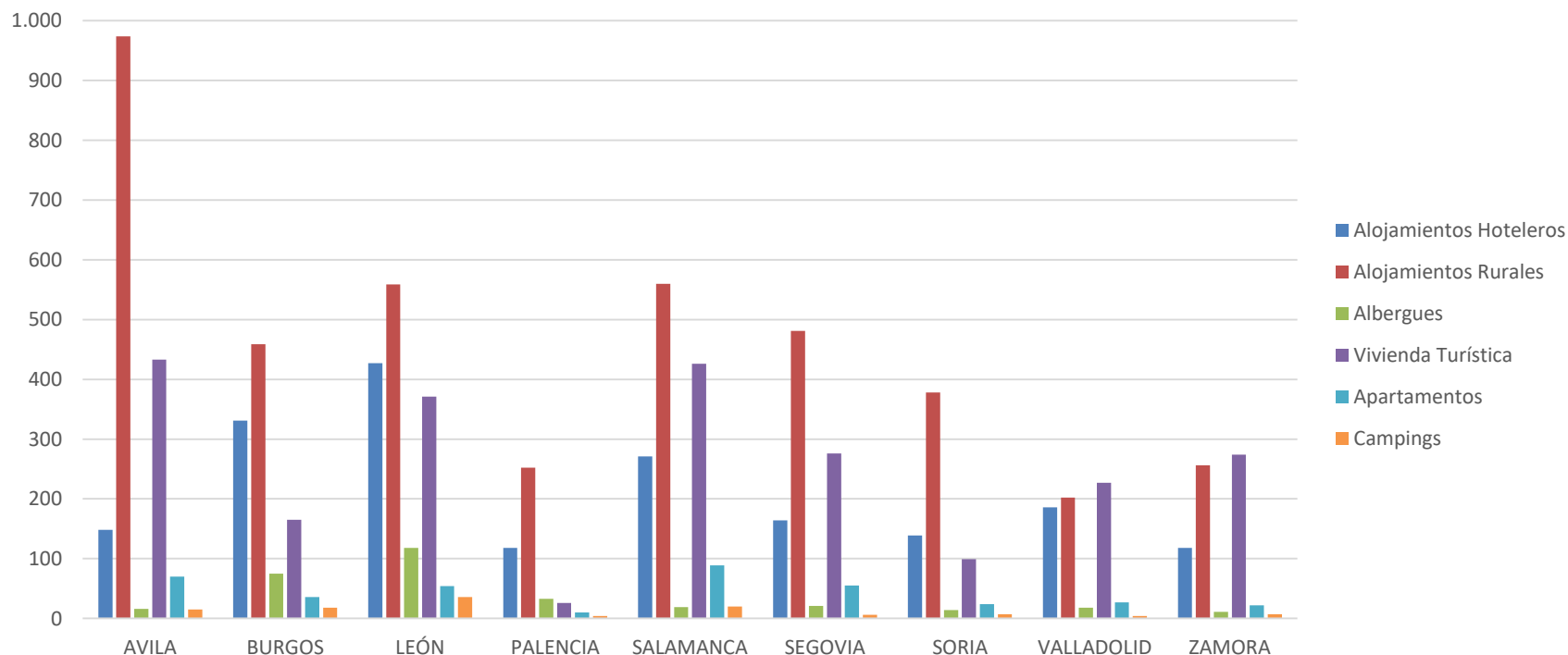
¿Por qué tenemos que generar confianza?

Nº Empresas por provincia y actividad



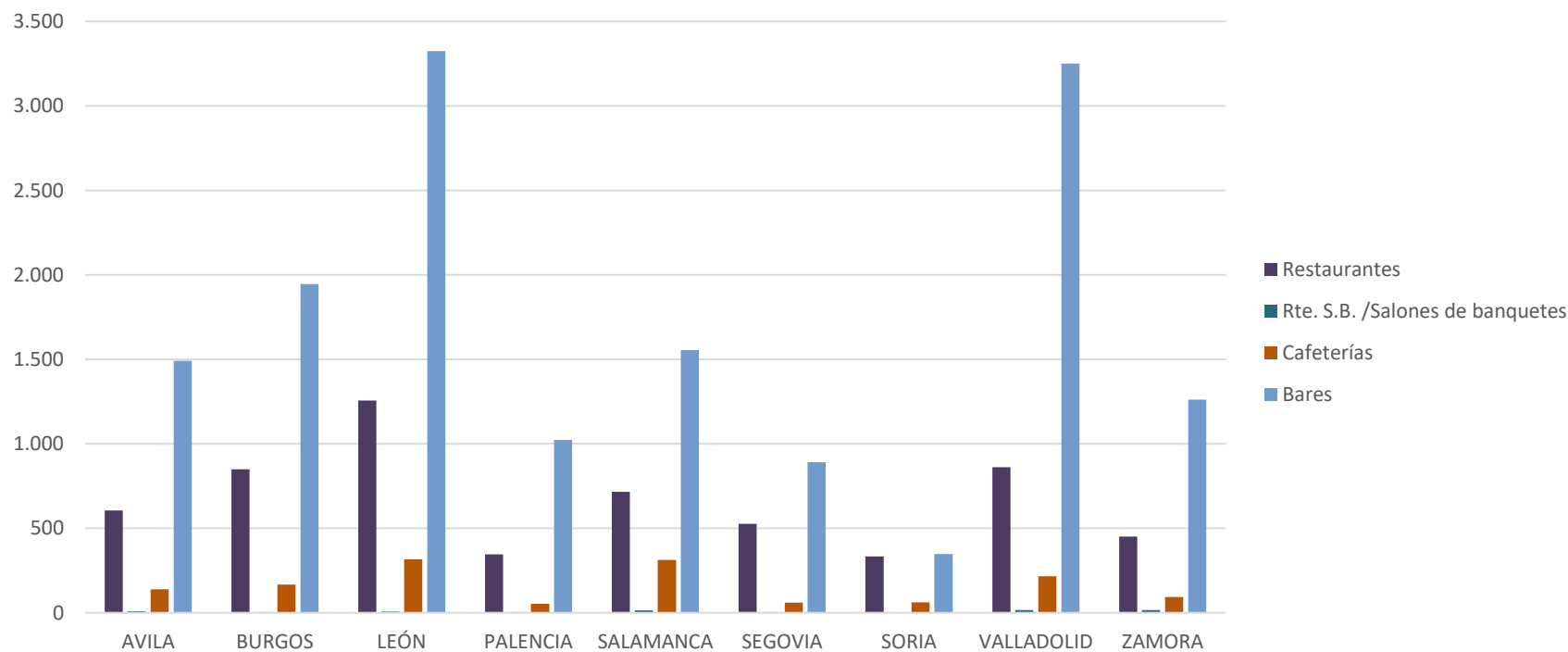
¿Por qué tenemos que generar confianza?

Nº Empresas por provincia y tipo de alojamiento



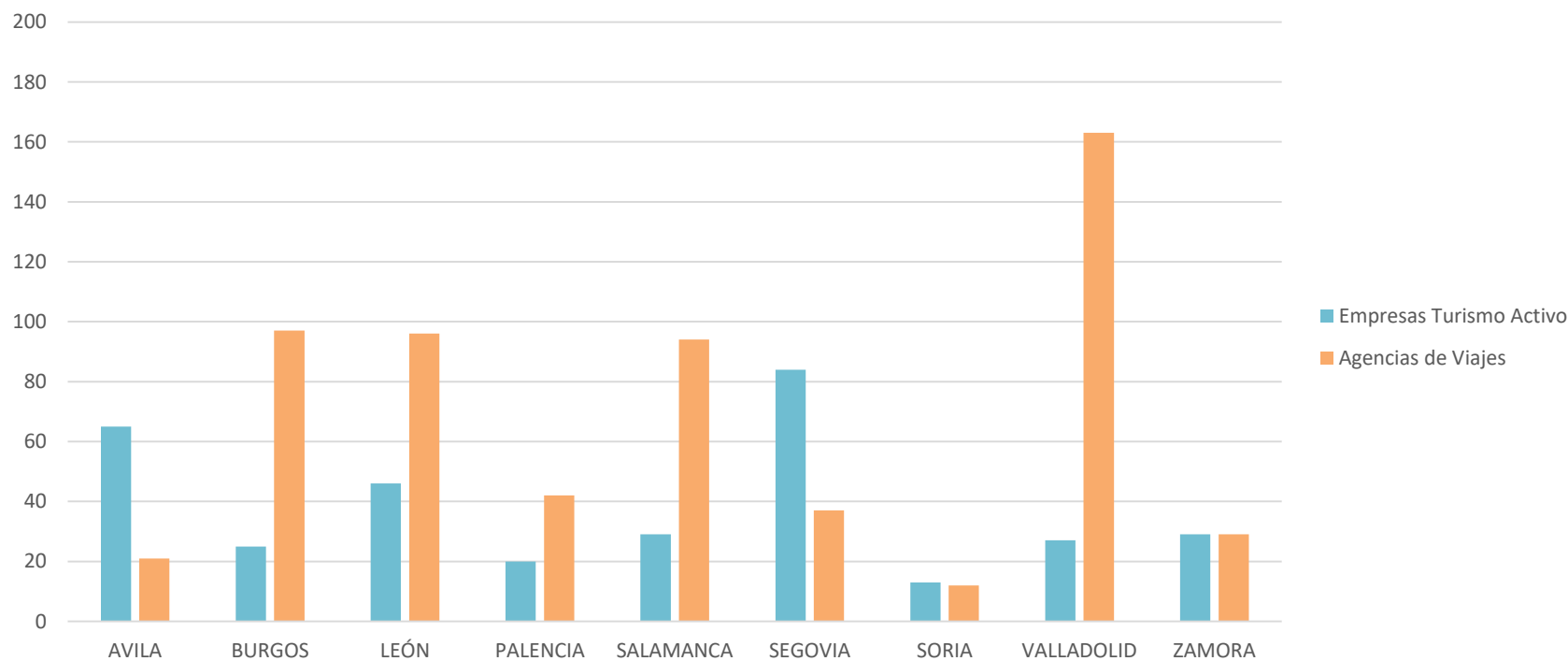
¿Por qué tenemos que generar confianza?

Nº Empresas por provincia y tipo de servicio de restauración

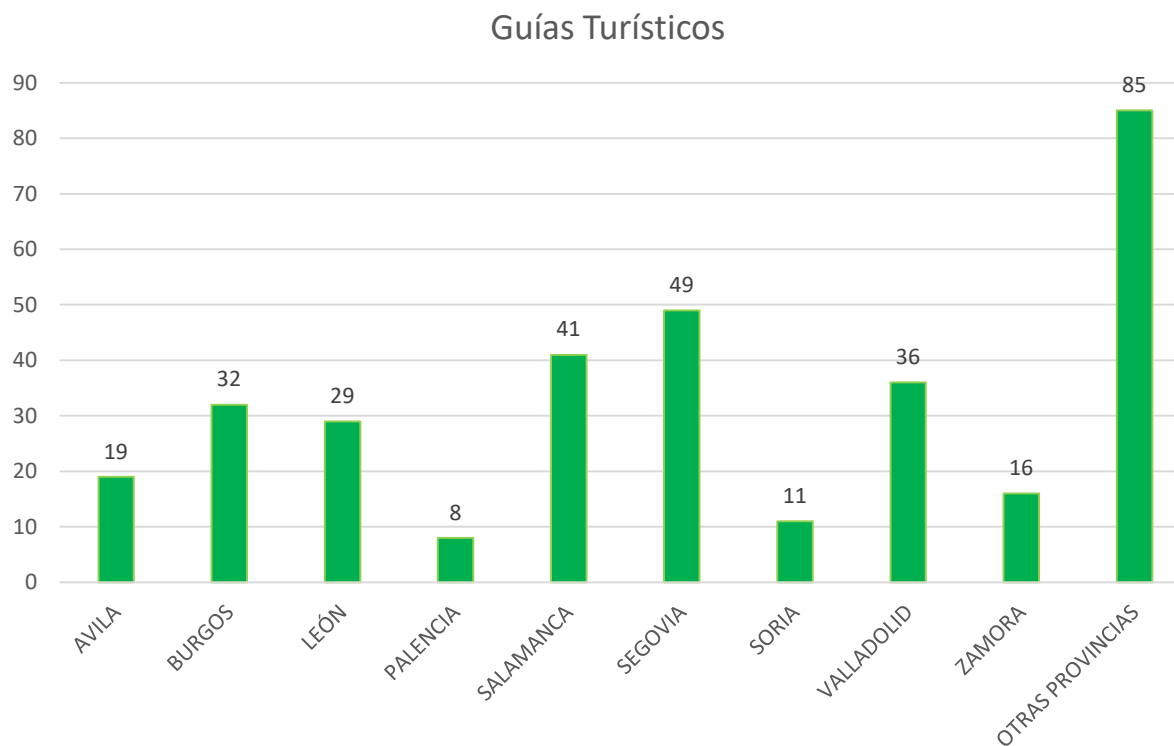


¿Por qué tenemos que generar confianza?

Nº Empresas por provincia y tipo de actividad turística



¿Por qué tenemos que generar confianza?



¿Por qué tenemos que generar confianza?

Primer trimestre (INE)

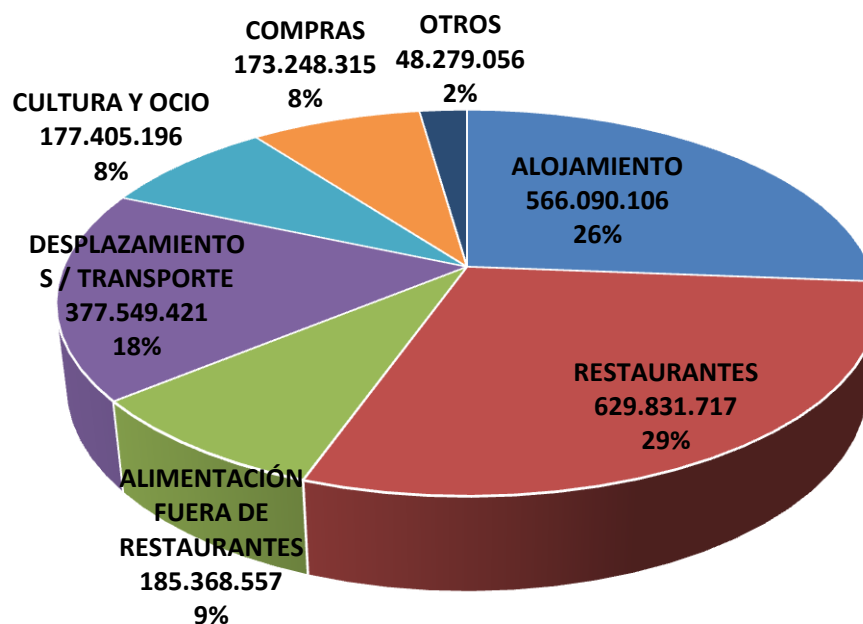
Datos afiliación Seguridad Social	2019	2020	Dif	%
Afiliados Seguridad Social	73436	66633	-6803	-9,26%
Asalariados				-12,15%
Autónomos				-2,54%

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

HOSTELTUR



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 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” ?

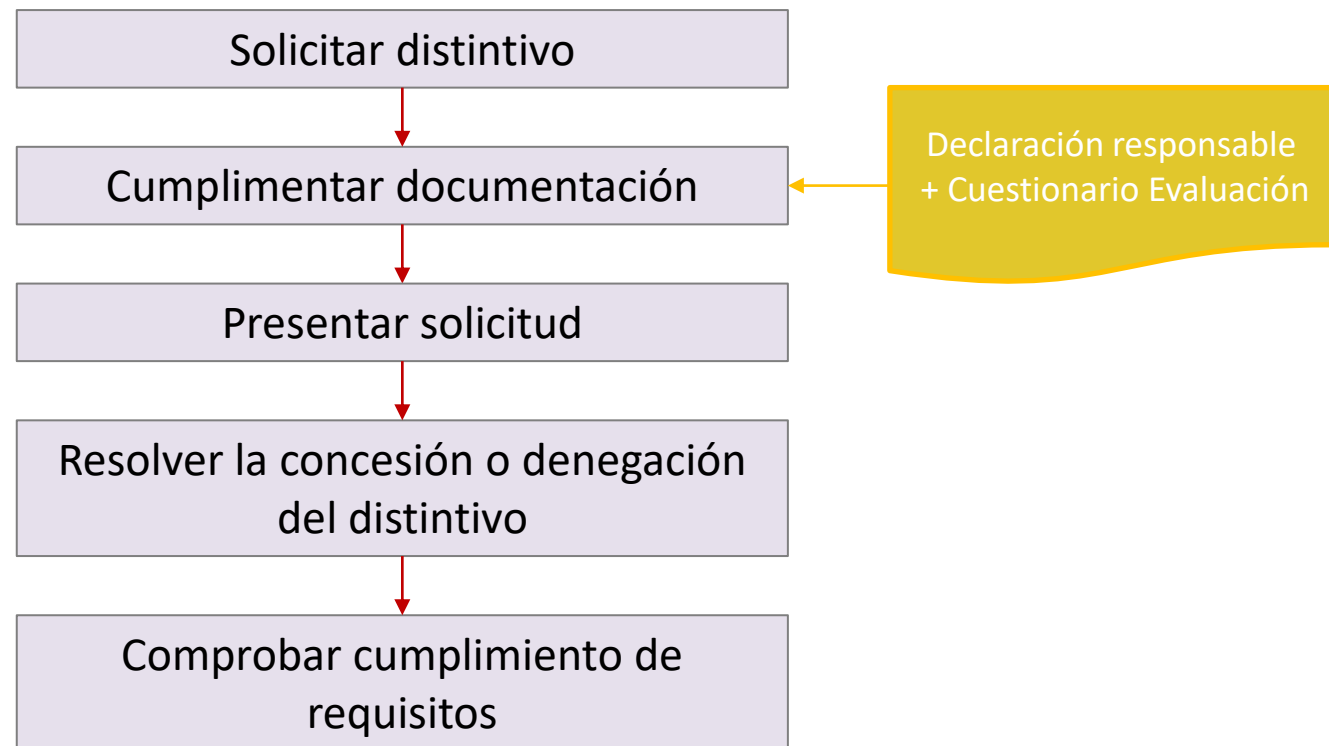
➤ **Empresas y actividades** inscritas en el **Registro de Turismo de Castilla y león** de los **subsectores**:

- ✓ 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

¿Qué documentación hay que presentar?

Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

Consejería de Cu 000159
Direccion General Tur
DECLARACION RESPO
2582
2
4655
17
NO
EXP

DECLARACIÓN RESPONSABLE DE VIVIENDAS DE USO TURÍSTICO (*)

☐ Nuevo establecimiento ☐ Cambio de titularidad

Datos del declarante/titular

NIF _____ Apellidos y nombre o razón social _____

En concepto de ☐ Propietario ☐ Arrendatario ☐ Otra titularidad

Teléfono fijo _____ Teléfono móvil _____ Fax _____ Correo electrónico _____

Calle _____ Número de la vía _____ N.º _____ Escalera _____ Piso _____ Letra _____

Pais _____ Provincia _____ Localidad _____ C.P. _____

ESPAÑA SIN DEFINIR

Datos del representante

DNI/NIE _____ Primer apellido _____ Segundo apellido _____ Nombre _____

Teléfono fijo _____ Teléfono móvil _____ Fax _____ Correo electrónico _____

Calle _____ Número de la vía _____ N.º _____ Escalera _____ Piso _____ Letra _____

Pais _____ Provincia _____ Localidad _____ C.P. _____

ESPAÑA SIN DEFINIR

Notificaciones

A) Si el solicitante es una persona jurídica, las notificaciones se practicarán exclusivamente por medios electrónicos e irán destinadas a (*):

Nombre _____ Apellido _____ Apellido _____

B) Si el solicitante es una persona física, deberá optar por uno de estos medios de notificación:

☐ Por el/a siguiente domicilio:

☐ Domicilio del solicitante.

☐ Domicilio del representante.

☐ Burofax Electrónico al siguiente destinatario (*):

DNI/NIE _____ Apellido _____ Apellido _____

Correo electrónico (1) _____

(*) La persona indicada debe disponer de un buzón electrónico en la sede electrónica de la Junta de Castilla y León. En caso de no disponer de dicho buzón deberá comunicarlo en el siguiente plazo: **tres meses desde la publicación de esta convocatoria**. Y una vez concluido dicho período deberá inscribirse al procedimiento denominado "Acreditación y prueba de la actividad de alojamiento en viviendas de uso turístico".

El solicitante deberá comunicar al destinatario de las notificaciones, en su caso, los siguientes datos: nombre, apellidos, correo electrónico, dirección postal, número de teléfono, fax, correo postal y/o buzón electrónico, así como su consentimiento para recibir las notificaciones electrónicas. En el buzón electrónico se usará correo electrónico, en su aplicación web donde la persona física tiene que crear su propio espacio dentro para la recepción de notificaciones electrónicas enviada por la Junta de Castilla y León, pero, la cual podrá disponer de una configuración electrónica como por ejemplo el DNI electrónico o cualquier otro. Y será en esta aplicación de buzón electrónico donde se recibirá las notificaciones electrónicas, suscritas con certificado electrónico por el solicitante a efectos.

Si la persona indicada como destinataria no dispusiera de buzón electrónico, ☒ SI ☐ NO se autoriza a la Consejería de Cultura y Turismo a la creación del buzón electrónico de la persona indicada y, una vez creada, la inscripción al procedimiento referido, contando tal efecto con el consentimiento del declarante, que deberá dirigirse al buzón electrónico a través de certificación electrónica.

Para el supuesto de cambio de titularidad

Titular anterior _____ NIF _____ N.º de Registro de Turismo de Castilla y León _____

Datos del establecimiento

Dominio web/Nombre comercial _____ Página Web _____

Teléfono fijo _____ Teléfono móvil _____ Fax _____ Correo electrónico _____ Teléfono de atención al cliente (en su caso) _____

Calle _____ Número de la vía _____ N.º _____ Escalera _____ Piso _____ Letra _____

Pais _____ Provincia _____ Localidad _____ C.P. _____

ESPAÑA SIN DEFINIR

III. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

Por favor, marque con una X la opción elegida, donde NA indica que uno de los apartados No Aplica:

3.1.1	Aspectos de la estrategia frente al riesgo	Sí	No	N/A
3.1.1.1	¿Ha implementado medidas para gestión del riesgo del COVID-19 de forma sistemática?			
3.1.1.2	¿Ha incluido la gestión del riesgo frente al COVID-19 en todos los procesos de su negocio y éstos están coordinados entre sí?			

9	
---	--

3.2.a	Comité-de-gestión	Sí	No	N/A
3.2.1a	¿Ha constituido un Comité-de-gestión para asumir la definición de estrategias y la toma de decisiones para la minimización de riesgos higiénico-sanitarios por COVID-19? Este Comité-de-gestión debe establecer objetivos, establecer mecanismos para recopilar información para la toma de decisiones, establecer la forma en la que se va a coordinar, identificar los riesgos en función del alojamiento, realizar una evaluación de riesgos y extraer conclusiones, diseñar el plan de contingencia en función de las conclusiones anteriores, garantizar la información y formación suficiente y adecuada a los trabajadores para implementar el plan de contingencia, planificar la implementación del plan de contingencia, implementar y supervisar el cumplimiento del plan de contingencia.	Sí	No	N/A
3.2.2a	¿Tiene definidas las estrategias para combatir el riesgo por COVID-19? Las estrategias deben ser definidas por el Comité-de-gestión (grupo de trabajo que incluye el representante legal de los trabajadores), así como la toma de decisiones para minimizar los riesgos higiénico-sanitario por COVID-19.	Sí	No	N/A
3.2.3a	¿Han diseñado e implantado un Plan-de-Contingencia frente a estas situaciones? Este Plan-de-Contingencia debe incluir: • Posibilidad de modificar los procesos dirigidos a la toma de decisiones, si fuera necesario. • Asignación de autoridades y responsabilidades en el marco de la gestión del riesgo. • La asignación de recursos humanos y materiales, incluida la determinación del uso de Equipos de Protección Individual (EPI). • 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 frente a la COVID-19.	Sí	No	N/A

¿**Cuánto cuesta** acceder al sello?

ES GRATUITO



ESPECIFICACIONES DEL SELLO “TURISMO DE CONFIANZA”

para

**TURISMO ACTIVO y
GUÍAS DE TURISMO**

1. Ámbito de aplicación

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

- **Turismo Activo**
- **Guías de Turismo**

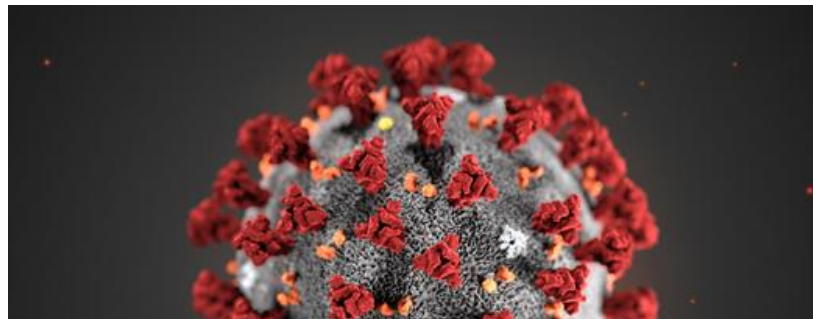
Las directrices se aplicarán en función de que las actividades presten o no los servicios.

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 la actividad en relación al riesgo.
(UNE-ISO 31000:2018)

Grupo natural

Conjunto de personas que realizan una misma reserva (p.e. unidad familiar, convivientes).

Guía de Turismo

Es la persona que **guía al turista** en el **idioma** de su elección e **interpreta el patrimonio cultural y natural de una zona** y que normalmente, posee **una titulación específica** de su área emitida y/o reconocida por las autoridades competentes. (UNE 15565:2008)

3. Requisitos para la gestión del riesgo (1/16)

Requisitos generales

La actividad de Turismo Activo o las Guías de Turismo 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 (2/16)

Comité de seguridad y salud / gestión (Empresas de Turismo Activo)

La empresa debe conformar un **comité para la gestión del riesgo** 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 (3/16)

Funciones de seguridad y salud

- **Funciones del comité (empresas de Turismo Activo) y de la persona responsable en el caso de las Guías** 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 (4/16)

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 actividad 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 las empresas de turismo activo y guías 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 (5/16)

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 (6/16)

Identificación de los recursos necesarios (Turismo Activo y Guías de Turismo)

- ✓ 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 (7/16)

Planificación de Tareas y procesos de trabajo (Turismo Activo)

- Se debe **asegurar la distancia de seguridad** establecida por autoridades sanitarias teniendo en cuenta 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

➤ La empresa de Turismo Activo **deberá adaptarse si fuera necesario**

3. Requisitos para la gestión del riesgo (8/16)

Medidas generales para personal (Turismo Activo)

- **Equipos de Protección Individual** de acuerdo a la evaluación de riesgos.
- Completar el botiquín con un **termómetro**
- 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, como mínimo antes y después de cada actividad.
- Establecer **normas de uso de las instalaciones** en la que se desarrolla el trabajo , (accesos, vestuarios, zonas comunes, etc)
- **Ventilar** las áreas de trabajo siempre que sea posible y al menos diariamente.
- Las empresas de turismo activo tendrán en cuenta los **protocolos de seguridad** del espacio **natural protegido** si hacen actividades en el mismo (p.e. limitaciones, aforos).
- La empresa debe informar a los trabajadores que la ropa de trabajo debe **lavarse diariamente a 60º**

3. Requisitos para la gestión del riesgo (9/16)

Medidas generales para el personal (Turismo Activo)

- **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.
- **Se deben 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.
- El **personal que realiza las tareas de limpieza** debe utilizar el equipo de protección individual adecuado como mínimo, el personal debe utilizar mascarilla y guantes.
- Tras cada limpieza los **materiales empleados** y los equipos de protección utilizados se **desecharán de forma segura**. Se habilitarán cubos con tapa para el depósito y posterior gestión de mascarillas, guantes y EPI.
- En caso de que este **servicio de limpieza esté subcontratado**, la empresa supervisará que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios y actúa bajo los procedimientos establecidos.
- Respetar las **distancias de seguridad interpersonal**
- Se debe **evitar compartir el uso de cremas** solares.

3. Requisitos para la gestión del riesgo (10/16)

Medidas a adoptar por los Guías de Turismo

- **Informarse y formarse** en las **pautas a seguir en materia prevención** de riesgos higiénico-sanitarios en el desarrollo de **su actividad**.
- **Evitar el saludo con contacto físico**, incluido el dar la mano, tanto a otros guías de turismo, a proveedores, así como a visitantes.
- Se debe **respetar la distancia de seguridad** siempre que sea posible.
- Si el guía de turismo experimenta cualquier **síntoma de la enfermedad**, aún con carácter leve, debe **abstenerse de prestar el servicio**.
- Llevar puesta la **mascarilla** (o pantalla protectora) siempre que no pueda garantizarse la distancia de seguridad e instar a los clientes a llevarla también en esos casos.
- En los casos en los que se utilice mascarilla, **desecharla de acuerdo a las instrucciones de fabricante** y su vida útil. En los casos en los que se utilice pantalla protectora o mascarilla reutilizable, deberá **desinfectarse adecuadamente tras cada uso**.
- Tirar cualquier **desecho de higiene personal** –especialmente, los pañuelos desechables-, incluidos los EPI, de forma inmediata a las papeleras o contenedores habilitados.
- **Lavarse frecuentemente las manos** con agua y jabón, o, si no existe esa posibilidad, utilizar una solución desinfectante. Especialmente después de toser, estornudar etc.
- **Desinfectar frecuentemente los objetos de uso personal**
- **Evitar**, en la medida de lo posible, **compartir equipos de trabajo** o dispositivos con otros guías de turismo.
- El guía de turismo debe **establecer pautas enfocadas a la limpieza y desinfección**

3. Requisitos para la gestión del riesgo (11/16)

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 (12/16)

Documentos y Registros (Empresas de Turismo Activo)

La empresa de turismo activo que **desea reiniciar su actividad debe disponer de los siguientes documentos:**

➤ **Dirigidos al cliente:**

Declaración de Conformidad del cliente. Debe incluir:

- ✓ El **protocolo de seguridad para la realización de actividades** destinado a evitar el contagio por COVID-19
- ✓ **Condiciones de cancelación** en caso de clientes con **sintomatología** compatible con COVID-19 y medidas a adoptar.

3. Requisitos para la gestión del riesgo (13/16)

Documentos y Registros (Empresas de Turismo Activo) (Cont.)

➤ Internos:

- ✓ **Plan de identificación de riesgos y medidas a adoptar** por parte de sus trabajadores y sus clientes tanto generales para el conjunto de su oferta (pre-reserva, recepción, uso de instalaciones), como específicos para cada tipo de trabajo y/o actividad.
- ✓ **Protocolo general a aplicar en caso de accidente** (p.e. caída de un cliente) que determine las medidas de prevención e higiénico-sanitarias a adoptar por el trabajador en relación al cliente accidentado.
- ✓ **Declaración de conformidad del empleado** con el protocolo de seguridad, cuya firma acredita que el trabajador ha leído y comprendido el protocolo y se compromete a cumplirlo.
- ✓ **Plan de formación específico para trabajadores.**
- ✓ **Plan de limpieza y desinfección tanto de sus instalaciones físicas y** específicas para la práctica de actividades de turismo activo , como para cada uno de los **materiales empleados** por parte de los clientes y trabajadores en el transcurso de las actividades.
- ✓ **Registros establecidos** en el plan de contingencia.

3. Requisitos para la gestión del riesgo (14/16)

Medidas Informativas: Guías de Turismo

- El guía de turismo debe informar a sus clientes de:
- ✓ Las **restricciones**, limitaciones o modificaciones en el servicio para **prevenir los contagios**.
 - ✓ Las **medidas preventivas** que se toman durante el **recorrido** por parte del guía de turismo y que deben adoptarse por parte de los clientes. Éstas últimas deberán haber sido **comunicadas** a los mismos **antes** de la **contratación de los servicios**.
 - ✓ El guía de turismo debe instar a los clientes a **cumplir con las medidas que se desprendan del plan de contingencia**.

3. Requisitos para la gestión del riesgo (15/16)

Medidas Informativas: Turismo Activo

- ✓ 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 establecimiento o lugar de la actividad.
- ✓ 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?



40-60"



www.mscbs.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.



Quítate 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.mscbs.gob.es
@sanidadgob

**#ESTE
VIRUS
LO
PARAMOS
UNIDOS**



Fuente: Ministerio de Sanidad

3. Requisitos para la gestión del riesgo(16/16)

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

Antes de la Actividad (Turismo Activo)

- Se deben cumplir los siguientes puntos:
 - ✓ La empresa **debe coordinarse con otras empresas de turismo activo y ecoturismo** de la zona para **evitar aglomeraciones**.
 - ✓ Se debe **fomentar la gestión telemática de la reserva**, pago y atención al cliente.
 - ✓ **Antes de la reserva** debe facilitarse al cliente la **Declaración de conformidad**, solicitarle su aceptación recalcando la importancia de **respetar en todo momento las indicaciones para garantizar la seguridad higiénico-sanitaria** de las empresas, sus trabajadores, sus usuarios, residentes e instalaciones en las que se realicen las actividades (p.e áreas recreativas, instalaciones municipales, etc).
- La empresa determinará el **protocolo de actuación** con los **clientes que no cumplan las normas** de prevención e higiénico-sanitarias requeridas.
- Si la actividad se realiza en **instalaciones ajenas a la empresa** (p.e una instalación deportiva pública), **con antelación** a la actividad se deben **solicitar los protocolos** de prevención del contagio del SARS-Cov-2.

4. Requisitos de Servicio (2/7)

Durante el desarrollo de la Actividad (Turismo Activo)

- Se debe **informar al cliente sobre**:
 - ✓ Cómo **recoger y utilizar el material** y el equipamiento, de forma que se reduzca el riesgo de contagio;
 - ✓ Cómo hacer **uso de las instalaciones** (p.e. vestuarios, aseos, en su caso);
 - ✓ La necesidad de respetar en todo momento las **indicaciones de los trabajadores** de la empresa .
 - ✓ El **material no podrá ser compartido** entre clientes o entre trabajadores y clientes **si no ha sido debidamente desinfectado** entre uso y uso (p.e. cascos, textiles, bastones, trajes de neopreno, etc.)
 - ✓ En caso de que la empresa realice **transporte privado** en sus vehículos (p.e. 4x4, safari fotográfico, desplazamiento al inicio y retorno de la actividad) **deben cumplirse las medidas dictadas por las autoridades competentes**.

Tras la Actividad (Turismo Activo)

- Se recomienda **reducir el contacto personal** en las gestiones post-actividad fomentando la comunicación telemática.

4. Requisitos de Servicio (3/7)

Diseño de actividades (Guías de Turismo)

- El guía debe determinar cómo se va a realizar la visita y por dónde va a discurrir el recorrido.
 - ✓ Elaborar recorridos de sentido único para evitar cruces de grupos
 - ✓ Evitar zonas susceptibles de concentrar aglomeraciones.
 - ✓ Evitar espacios reducidos y con aforos limitados.
- Siempre que sea viable, debe establecerse un **único punto de carga y descarga** del vehículo en las ciudades con mayor volumen de turismo el cual debería ser consensuado con la administración competente.
- Debe establecerse un **número máximo de personas** a las que ofrecer el servicio de manera segura.
- El guía de turismo debería **solicitar a los proveedores** con los que quiera contratar un servicio (p.e. alojamientos, restaurantes, autocares, museos, monumentos, centros de visitantes, etc.) el **protocolo para la prevención de riesgos higiénico-sanitarios** frente al COVID-19

4. Requisitos de Servicio (4/7)

Coordinación con proveedores de servicios turísticos (Guías de Turismo)

- El guía de turismo debe **coordinarse con los proveedores** con el fin de **evitar aglomeraciones** a la llegada de los grupos, por ejemplo:
 - ✓ Enviando el **listado previo** de documentación de los clientes
 - ✓ **Repartiendo las llaves** de las habitaciones **dentro del vehículo**.
 - ✓ **Accediendo** al hotel/museo/monumento de **forma escalonada**.
 - ✓ Estableciendo **cita previa**.
- En cuanto al transporte de clientes en autocar, el documento “Medidas para la reducción de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en transporte turístico por carretera” (ICTE, 2020) establece directrices y recomendaciones al respecto para el transportista.
 - cada pasajero debe **mantener su posición fija** dentro del vehículo cada vez que se suba en él.

4. Requisitos de Servicio (5/7)

Información y comunicación previa a las actividades (Guías de Turismo)

- El guía de turismo debe **enviar al cliente junto con el presupuesto un documento aclaratorio de las medidas de prevención** que se tomarán en materia de higiene y seguridad durante el desarrollo del servicio, preferentemente en el **idioma materno del cliente** o, en su defecto, en inglés, y lo más gráfico e ilustrado posible.
- Poder **acceder a información** sobre la localización y contacto de los centros de atención médica y emergencias donde **poder derivar a un cliente** con sintomatología compatible con COVID-19.

4. Requisitos de Servicio (6/7)

Acogida y desarrollo de actividades (Guías de Turismo)

- Se deben **recordar las medidas preventivas**.
- Se debe **informar de las posibles restricciones** en el recorrido
- Se debe recordar que hay que **evitar las formas de saludo** que conllevan **contacto físico**
- Se debe utilizar una **funda desechable** por persona en aquellos **micrófonos** que puedan ser utilizados de manera consecutiva por varios guías de turismo.

Durante el recorrido/visita (Guías de Turismo)

- El guía debe dar siempre **imagen de tranquilidad** y confianza en la aplicación de este protocolo
- La **habilitación** de Guía de Turismo debe estar **visible e higienizada**
- Si se opta por llevar guantes se deben colocar delante de los visitantes. Se recomienda lavado de manos antes y después del recorrido.
- Deben utilizarse **headsets/whispers/radioguías** debidamente **desinfectados** o de un solo uso.
- Se debe **evitar el reparto de material impreso** tales como mapas, folletos, etc.

4. Requisitos de Servicio (7/7)

Durante el recorrido/visita (Guías de Turismo) (cont.)

- Se debe **respetar** todo lo posible el **horario** planeado para evitar incidencias
- Debe respetarse el trabajo de los demás compañeros y la coordinación con los mismos
- Debería mantenerse la **distancia de seguridad** entre el guía de turismo y los clientes, y entre ellos mismos durante todo el recorrido. Si no es posible, debe utilizarse **mascarilla** e instar a los clientes a utilizarla también. Se debe **informar si es necesario que la traigan consigo**.
- Para facilitar la comunicación ante clientes **con discapacidad auditiva** se recomienda utilizar **pantallas transparentes**.

Tras el recorrido y durante la despedida (Guías de Turismo)

- **Evitar el uso de dinero efectivo** y priorizar el uso de tarjeta u otros medios electrónicos,
- En el **caso de que se manipule efectivo**, deben **lavarse o desinfectarse las manos** a la mayor brevedad.
- Deben **desecharse de forma adecuada los materiales de protección** utilizados (mascarillas, guantes, etc.)

5. Requisitos de limpieza y desinfección (1/2)

Plan de limpieza (Turismo Activo)

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:

- **Limpieza y desinfección de superficies:** limpieza de locales, almacenes e instalaciones empleadas para la práctica de actividades de turismo activo
- **Limpieza y desinfección de materiales y medios de transporte:** debe determinarse el protocolo de limpieza para aquellos materiales y medios de transporte que se utilicen por los clientes
- La **ventilación/aireación** diaria de las zonas de uso común . En instalaciones cerradas y climatizadas, se recomienda mantener la climatización en una temperatura ambiente entre 23 – 26°C, asegurando una renovación del aire suficiente
- Las **papeleras** deben disponer de **bolsa interior y tapa de** accionamiento no manual; su recogida debe realizarse en condiciones de seguridad, de forma que las bolsas queden cerradas y sean trasladadas al punto de recogida de residuos.
- 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

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

Requisitos de limpieza (Guías de Turismo)

El guía de turismo debe considerar los **siguientes aspectos en materia de limpieza** y desinfección:

- 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
- **Incremento de las frecuencias de limpieza**, especialmente en las zonas de mayor contacto:
- **Material utilizado** durante la prestación del servicio
- Los **sistemas de recepción de voz** para el cliente se deben desinfectar siempre a la finalización del servicio
- Desinfectar el TPV tras cada uso en el que exista contacto
- En caso de utilizar **vehículo propio para el transporte** de turistas se debe **desinfectar completamente a la finalización del servicio** y, si el servicio comprende varios días, diariamente.

6. Requisitos de Mantenimiento

Plan de Mantenimiento Preventivo (Turismo Activo)

- La empresa debe **contar con un plan de mantenimiento preventivo** que tenga en cuenta los **riesgos analizados en el plan de contingencia**. Se debe **prestar especial atención al correcto uso de los equipos de protección** y prevención frente a la COVID-19.

Conclusiones

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

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

6º Elaborar un **Plan de Limpieza y mantenimiento preventivo**



Gracias por su atención

Canal de consultas

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

