

ESPECIFICACIONES DEL SELLO “TURISMO DE CONFIANZA”

Alojamientos Hoteleros

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

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:

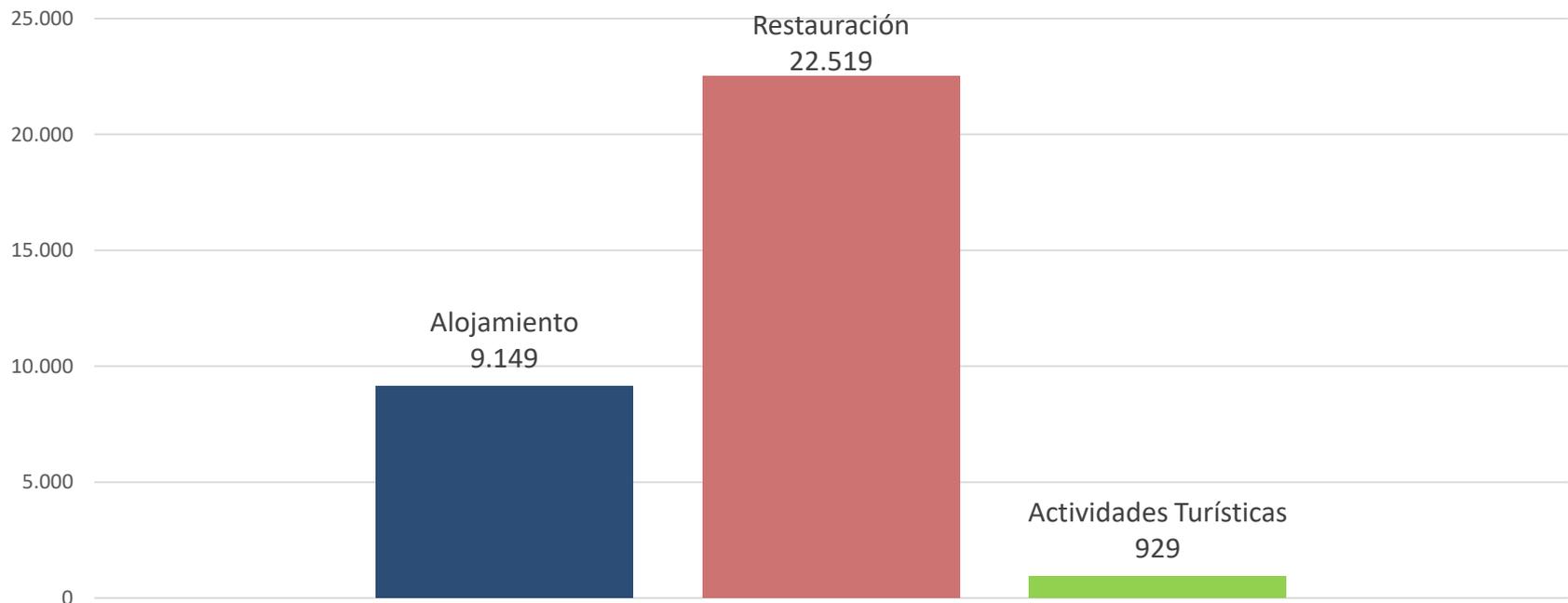
1. Con quien se tiene **trato íntimo o familiar**.
2. **En quien se puede confiar**.
3. Que **posee las cualidades recomendables** para el fin a que se destina.

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

CASTILLA Y LEÓN

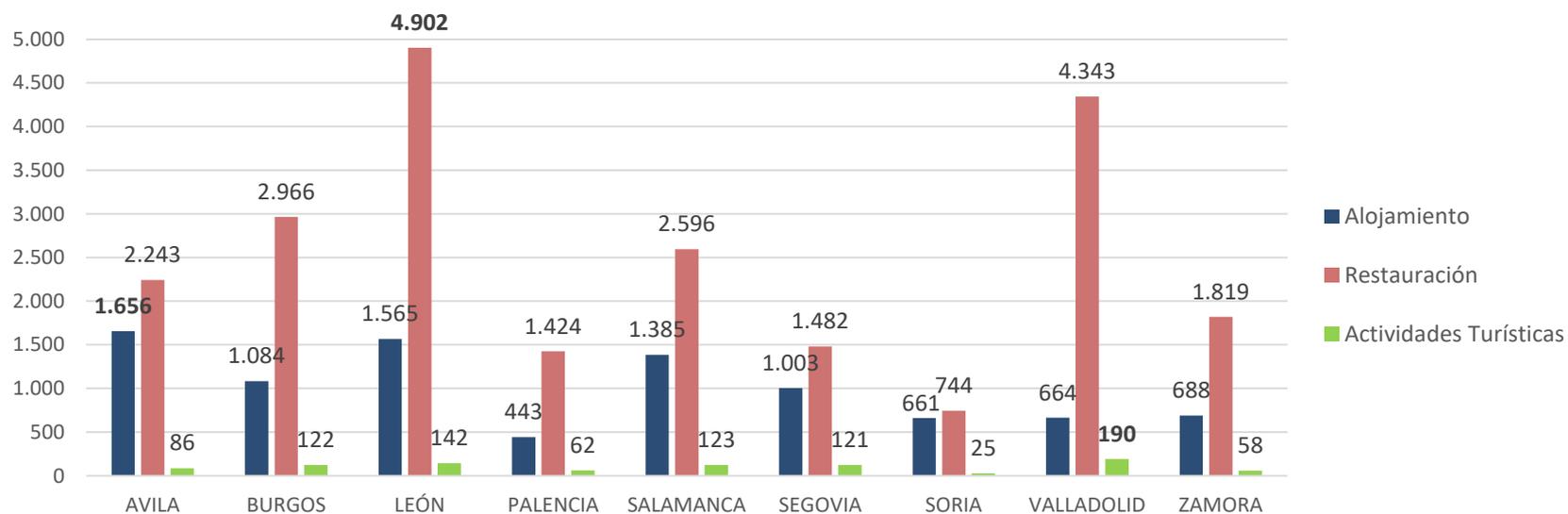
¿Por qué tenemos que generar confianza?

Nº Empresas totales en Castilla y León por actividad



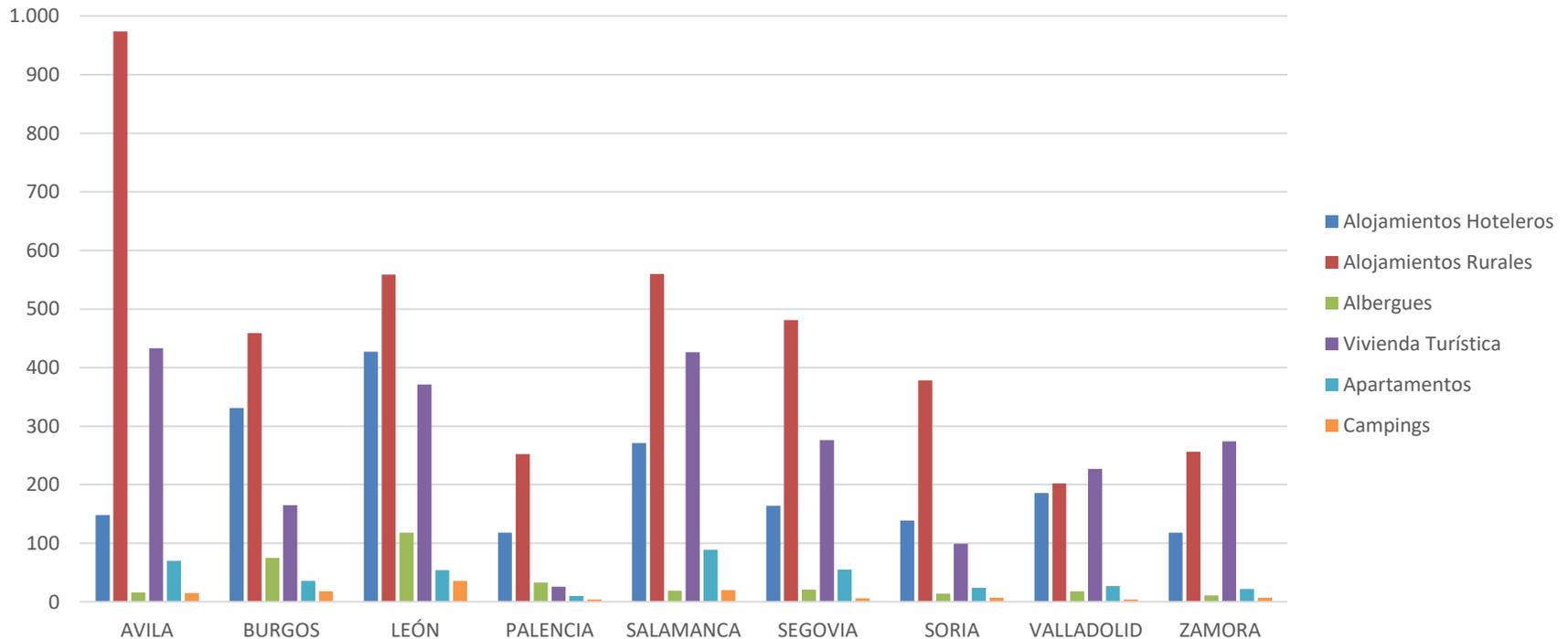
¿Por qué tenemos que generar confianza?

Nº Empresas por provincia y actividad



¿Por qué tenemos que generar confianza?

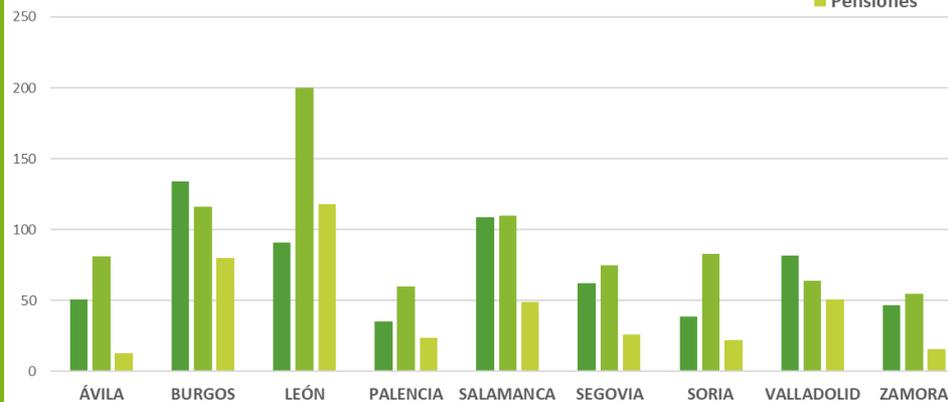
Nº Empresas por provincia y tipo de alojamiento



¿Por qué tenemos que generar confianza?

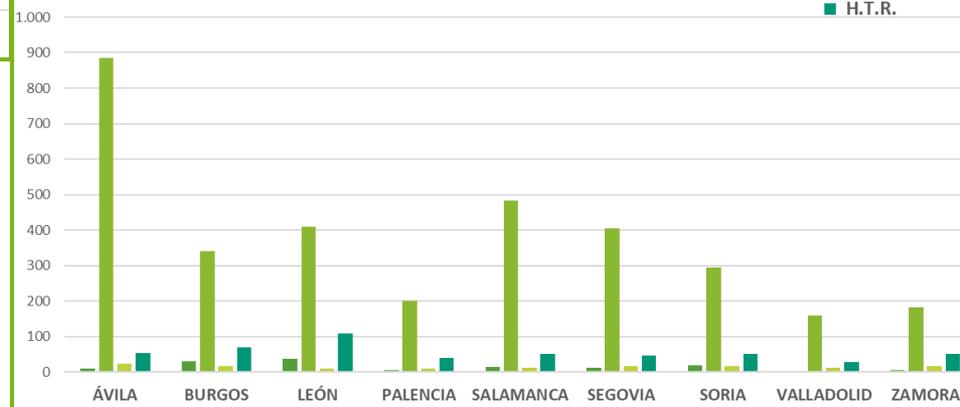
Nº DE ESTABLECIMIENTOS POR PROVINCIAS

■ Hoteles
■ Hostales
■ Pensiones



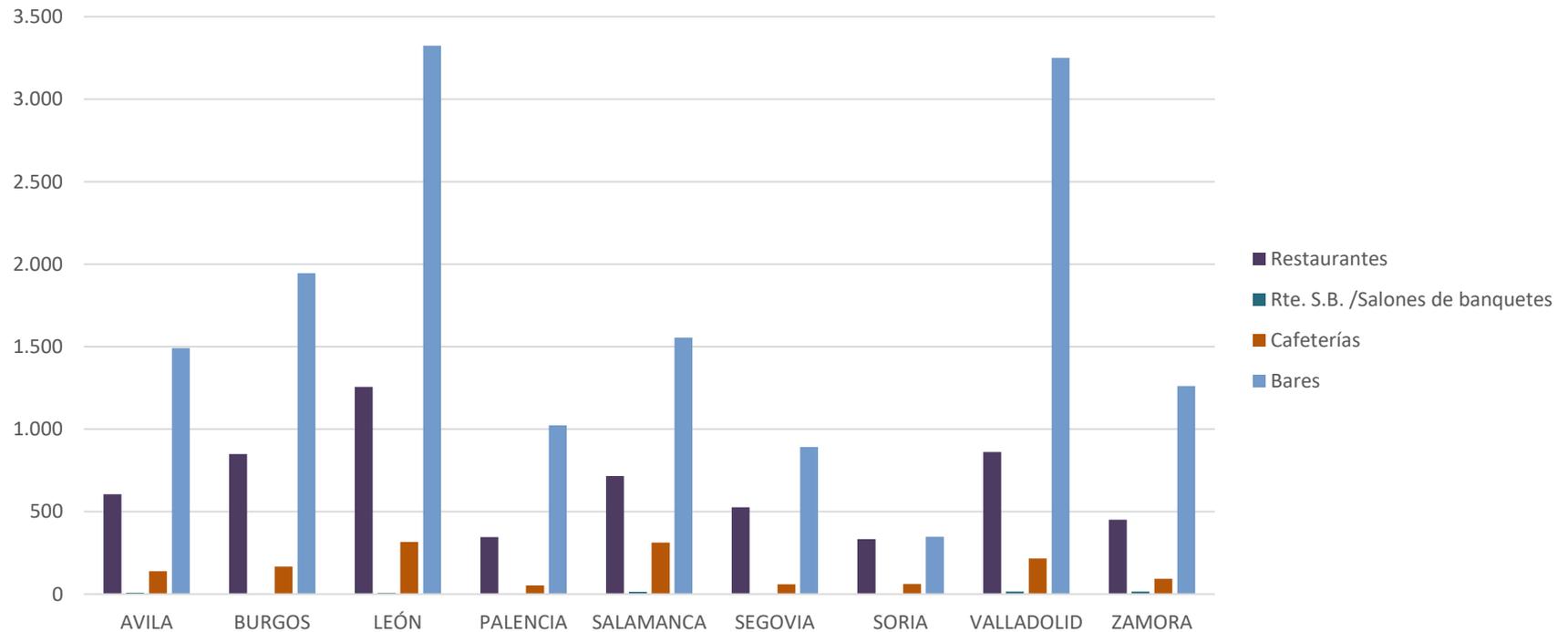
Nº DE ALOJAMIENTOS TURISMO RURAL POR PROVINCIAS

■ C.R.A.C.
■ C.R.A.
■ POSADAS
■ H.T.R.



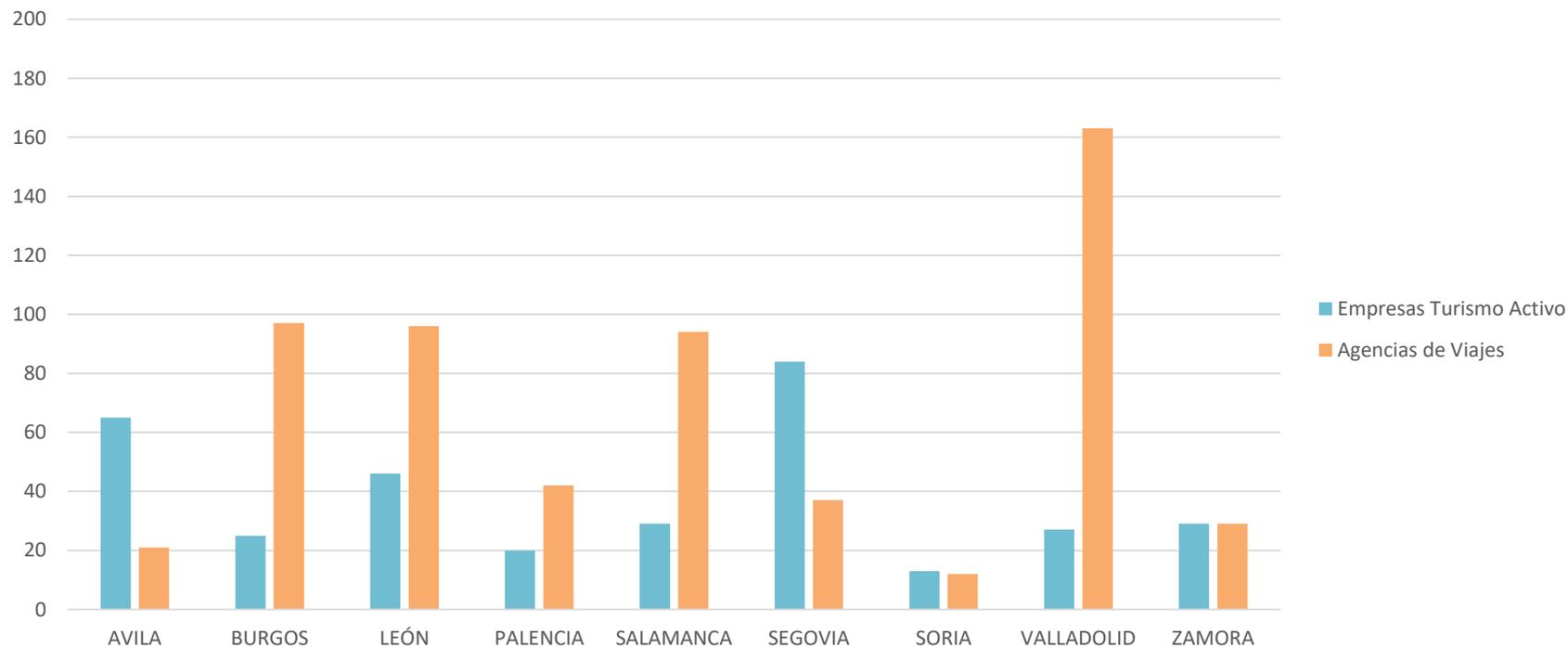
¿Por qué tenemos que generar confianza?

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)

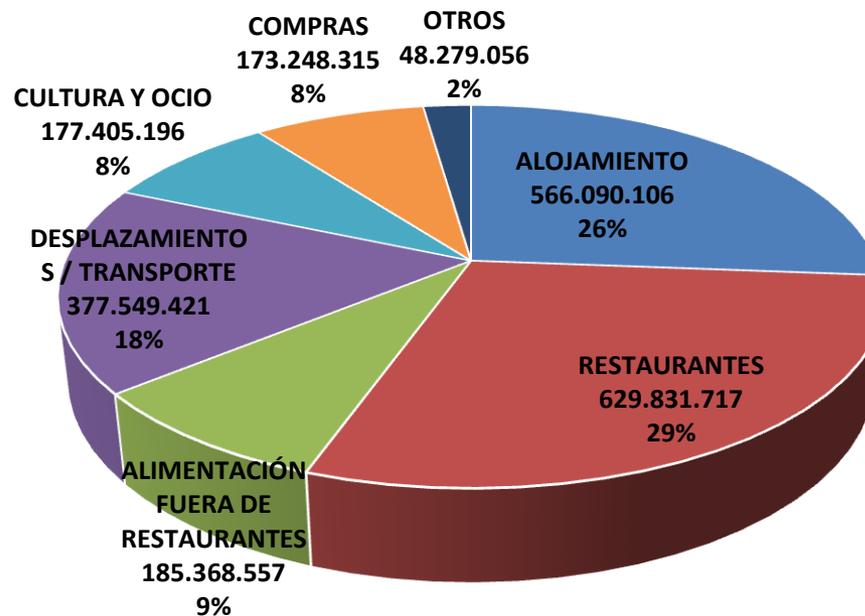
| Datos afiliación Seguridad Social | 2019 | 2020 | Dif | % |
|-----------------------------------|-------|-------|-------|---------|
| Afiliados Seguridad Social | 73436 | 66633 | -6803 | -9,26% |
| Asalariados | | | | -12,15% |
| Autónomos | | | | -2,54% |

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” ?

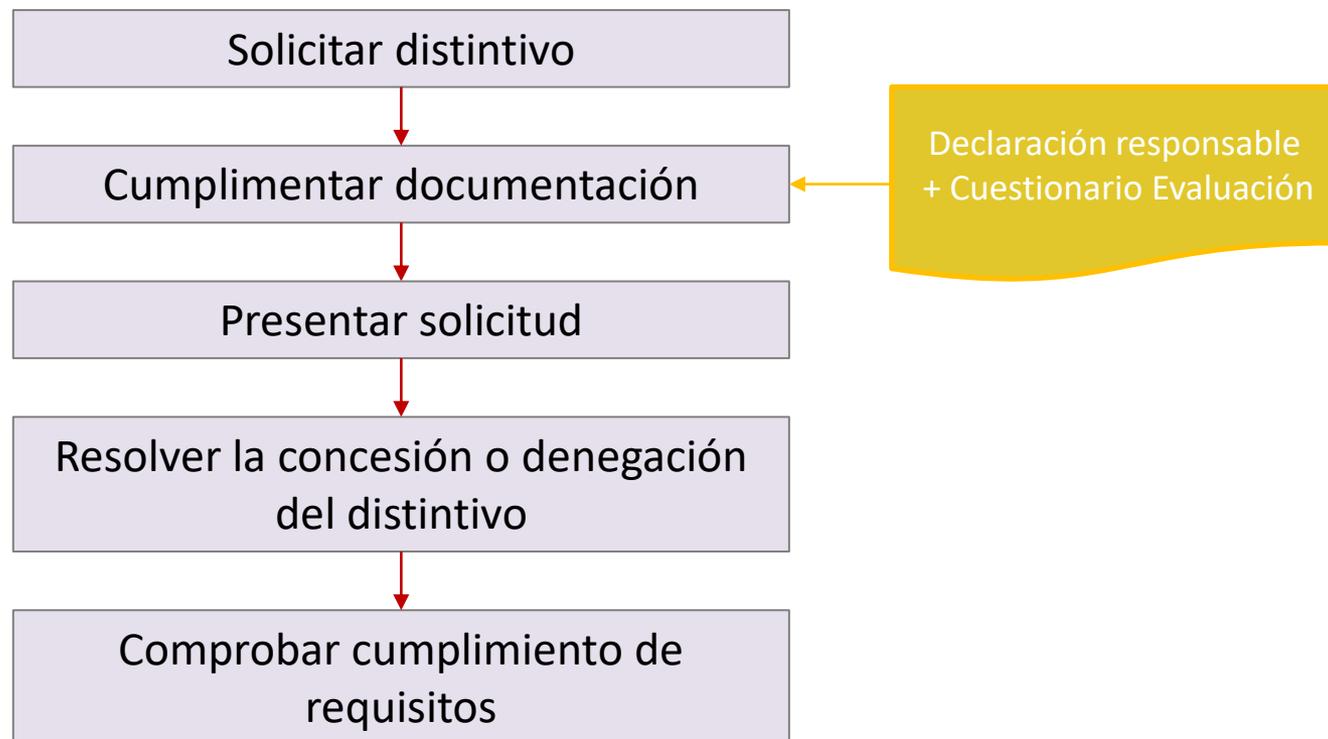
➤ **Empresas y actividades** inscritas en el **Registro de Turismo de Castilla y León** de los **subsectores:**

- ✓ 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

¿Qué documentación hay que presentar?

Consejería de Cu 0001509
 Dirección General de Turismo
 DECLARACION RESPONS...
 2566
 2
 4665
 17
 NO
 EXP

Junta de Castilla y León
 Consejería de Cultura y Turismo
 Dirección General de Turismo

DECLARACION 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: _____

Dirección: _____ Calle: _____ Número de la vía: _____ Piso: _____ Escalera: _____ Letra: _____

País: ESPAÑA SIN DEFINIR Localidad: _____ C.P.: _____

Datos del representante

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

Teléfono fijo: _____ Teléfono móvil: _____ Fax: _____ Correo electrónico: _____

Dirección: _____ Calle: _____ Número de la vía: _____ Piso: _____ Escalera: _____ Letra: _____

País: ESPAÑA SIN DEFINIR Localidad: _____ C.P.: _____

Notificaciones

A) Si el solicitante es una persona física, las notificaciones se practicarán exclusivamente por medios electrónicos e irán dirigidas a (*):
 DNI/NIE: _____ Nombre: _____ Apellido1: _____ Apellido2: _____
 Correo electrónico (*): _____

B) Si el solicitante es una persona física, deberá optar por uno de estos medios de notificación:
 Papel a la siguiente dirección:
 domicilio del solicitante.
 domicilio del representante.
 Buzón Electrónico al siguiente destinatario (*):
 DNI/NIE: _____ Nombre: _____ Apellido1: _____ Apellido2: _____
 Correo electrónico (*): _____

(*): 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 acudir en el primer caso a la sede electrónica de la Junta de Castilla y León, y en su caso, desde el propio buzón, debe recibir el procedimiento denominado "Acceso y gestión a la actividad de alojamiento en viviendas de uso turístico".
 El solicitante deberá contar con el consentimiento del destinatario de las notificaciones, en su caso.
 El correo electrónico se usará para recibir correo electrónico de buzones electrónicos, pero no correo no es el buzón electrónico, es decir, en su correo no se van a recibir las notificaciones electrónicas. El buzón electrónico no es un correo electrónico, es una aplicación web desde la que se envían las notificaciones electrónicas que crean su propio espacio de buzones para la recepción de notificaciones electrónicas en todas las Juntas de Castilla y León, para lo cual debe disponer de un certificado electrónico como por ejemplo el DNI electrónico o cualquier otro. Y así en esta aplicación de buzón electrónico donde se reciben las notificaciones electrónicas, accediendo a un certificado electrónico para acceder a ella.

Si la persona indicada como destinatario 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 creado, la suscripción al procedimiento referido, contando a tal efecto con el consentimiento del declarante, que deberá disponer de DNI electrónico o certificado electrónico.

Para el supuesto de cambio de titularidad

Titular anterior: _____ NIF: _____ N° de Registro de Turismo de Castilla y León: _____

Datos del establecimiento

Dirección/Nombre comercial: _____ Página Web: _____

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

Dirección: _____ Calle: _____ Número de la vía: _____ Piso: _____ Escalera: _____ Letra: _____

País: ESPAÑA SIN DEFINIR Localidad: _____ C.P.: _____

Código IATA n.º 2562

Página 1

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 | Aspectos de la estrategia frente al riesgo | Sí | No | NA |
|-------|--|----|----|----|
| 3.1.1 | ¿Ha implementado medidas para gestión del riesgo del COVID-19 de forma sistemática? | X | X | X |
| 3.1.2 | ¿Ha incluido la gestión del riesgo frente al COVID-19 en todos los procesos de su negocio y éstos están coordinados entre sí? | X | X | X |
| 3.2 | Comité de gestión | Sí | No | NA |
| 3.2.1 | ¿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 formación 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... | X | X | X |
| 3.2.2 | ¿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. | X | X | X |
| 3.2.3 | ¿Han diseñado e implantado un Plan de Contingencia frente a estas situaciones? Este Plan de Contingencia debe incluir: <ul style="list-style-type: none"> → 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. | X | X | X |

¿Cuánto cuesta acceder al sello?

ES GRATUITO



ESPECIFICACIONES DEL SELLO “TURISMO DE CONFIANZA” para Alojamientos Hoteleros

1. Ámbito de aplicación

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

➤ **Alojamientos Hoteleros**

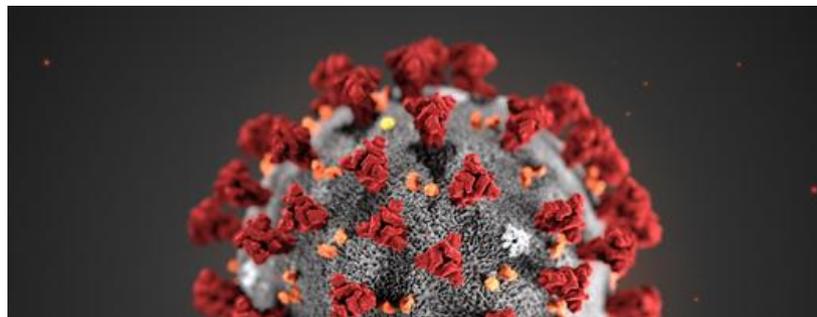
Las directrices se aplicarán en función de que los establecimientos presten o no los servicios.

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).



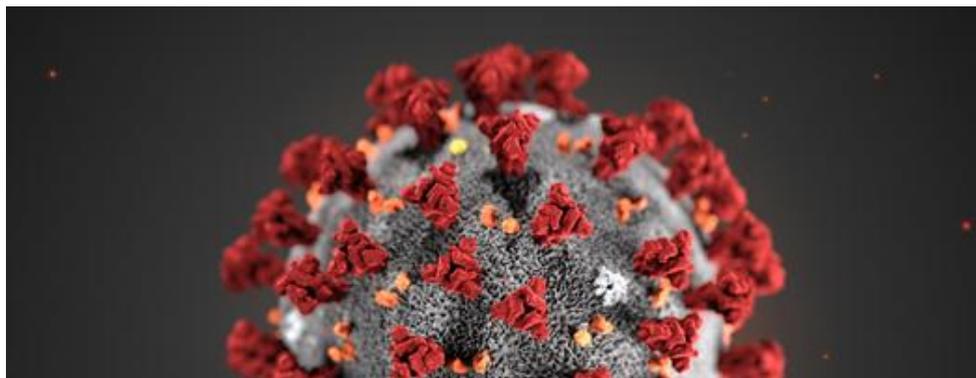
2. Términos y Definiciones (2/2)

Riesgo

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

Gestión del riesgo

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



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

Requisitos generales

El hotel debe 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 Establecimientos Hoteleros**.

- ✓ 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 Hotel **debe adaptarse si fuera necesario**

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

Medidas generales para personal de los hoteles

- **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 hoteles (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 pisos y limpieza**
 - 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**

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

Instalaciones para uso del personal

➤ Comedores, cantinas, locales de ocio o descanso

Se debe **establecer aforo máximo** e implementar **medidas que aseguren la distancia de seguridad**:

- ✓ **Aumentar los turnos** de comida, el número de pausas, alternar las mismas
- ✓ **Retirar las sillas en nº suficiente** para asegurar con las que quedan que se respetan la distancia social de seguridad.
- ✓ **Colocar carteles que recuerden el lavado de manos** antes y después de pulsar los botones en las máquinas de vending y café, si las hubiere.

➤ Vestuarios y aseos

- ✓ La **ropa de calle** debe guardarse **en bolsas de plástico** o porta traje para que no haya contacto entre la ropa de calle y la de trabajo, recomendándose la instalación de taquilla.
- ✓ 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**.

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

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 (12/13)

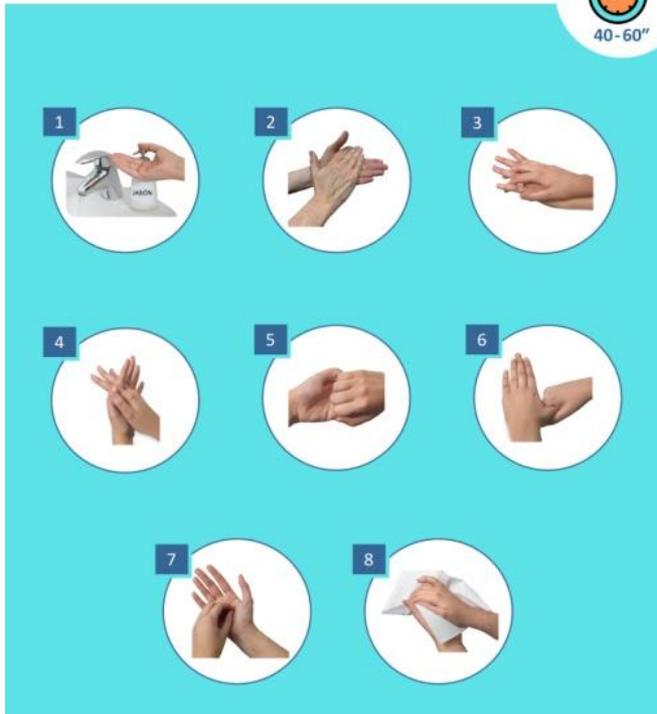
Medidas Informativas

- ✓ **El Plan de Contingencia** debe ser comunicado a: trabajadores, clientes, proveedores, etc.
 - ➔ Informado a todas aquellas personas que interactúan en el establecimiento.
- ✓ El hotel debe **informar en la formalización de reserva** de las condiciones de servicio y medidas de prevención establecidas, **para su aceptación**.
- ✓ 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 restaurante, 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.

¿CÓMO DEBO LAVARME LAS MANOS?



40-60"



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 |
|--|---|
| 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 (1/10)

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.
- 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 alojamiento.

4. Requisitos de Servicio (2/10)

Servicio de Recepción y Acogida (Cont.)

- Se recomienda la **colocación de alfombras desinfectantes** a la entrada de los establecimientos.
- La **asignación de las habitaciones** se realizará garantizando las medidas higiénicas de desinfección requeridas.
- Cuando el personal preste el servicio de **transporte de equipaje del cliente**, debe realizarse en condiciones de seguridad. Para ello, este personal dispondrá de **guantes desechables y/o toallitas desinfectantes** para limpiar asas, manillas, etc.
- En cuanto al aparcamiento, debe **evitarse la manipulación de coches de clientes por parte del personal**.

4. Requisitos de Servicio (3/10)

Servicio de Restaurante: Requisitos generales

- 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

- Se pueden **destacar** los requisitos generales para todas las tipologías de servicio:
 - ✓ 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 (4/10)

Servicio de Restaurante: Room Service

- El camarero deberá portar **mascarilla** si no puede asegurar la distancia de seguridad.
- La vajilla se higienizará en el **lavavajillas**.
- Se debe definir un **protocolo para la retirada de los residuos**, del que se informará al cliente.

Servicio de Restaurante: Cocina

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

4. Requisitos de Servicio (5/10)

Alojamiento

- Debe **analizarse la reducción de textiles** (incluidas alfombras) en la habitación, objetos de **decoración** y **ammenities** para actuar de acuerdo al plan de contingencia definido.
- Todas las **papeleras** deben tener bolsa, tapa y deben accionarse de forma no manual.
 - Se recomienda eliminar la papelera de la habitación con el fin de que cualquier pañuelo, mascarilla, etc. se concentre en una única papelera.
- Las **mantas y almohadas** en los armarios deben **encontrarse protegidas** o en su caso solicitarse en recepción.
- Si se dispone de **secador de pelo** en la propia habitación se debe limpiar (incluido el filtro) a la salida del cliente.
- Las **perchas**, en caso de que no se ofrezcan precintadas, deben ser desinfectadas a la salida del cliente.

4. Requisitos de Servicio (6/10)

Zonas de uso común: Requisitos generales.

- El hotel 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 hotel debe 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 papel** de secado o secador de manos. 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**.
- El espacio donde se vaya a celebrar el evento, espacios cerrados para las actividades de animación o gimnasios, deben **ventilarse 2 horas** antes de su uso para **garantizar la normativa vigente**.

4. Requisitos de Servicio (7/10)

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 (8/10)

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 y SPAs.

- 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**.
- En las instalaciones de spa el alojamiento deberá remitirse a las “Medidas para la reducción de contagio por SARS-CoV-2 en balnearios” (ICTE, 2020), según aplique.
 - ✓ Principalmente asegurar **aforos y distancias** de seguridad
 - ✓ Protocolos de **higiene y limpieza** para balnearios y zonas de piscina

4. Requisitos de Servicio (9/10)

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 (10/10)

Animación

- **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.

Eventos

- Cada establecimiento debe **definir las zonas en las que se pueden celebrar eventos**
- Control de **aforos y distancias**
- Se debe **valorar la distribución de material** en reuniones (papel, bolígrafo, aguas, etc.)

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

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, 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 .
- **Limpieza de paredes, suelos, techos**, espejos y ventanas, muebles, equipos y elementos decorativos y funcionales
- **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

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

Tareas de limpieza específicas COVID 19

- **Evitar** prestar el **servicio de minibar** en la habitación si el establecimiento no puede garantizar su limpieza entre clientes.
- El personal del **área de pisos y limpieza no accederá a prestar servicio en las habitaciones** sin que el/los **clientes salgan de la habitación**, excepto en circunstancias excepcionales. Se informará anticipadamente de esta medida.
- 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

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 Establecimientos Hoteleros

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 Establecimientos Hoteleros

- 1º Realizar una **evaluación de los riesgos** del alojamiento 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>

