

**ESPECIFICACIONES DEL SELLO
“TURISMO DE CONFIANZA”**

**Agencias de Viaje y Oficinas de Información
Turística**

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



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:

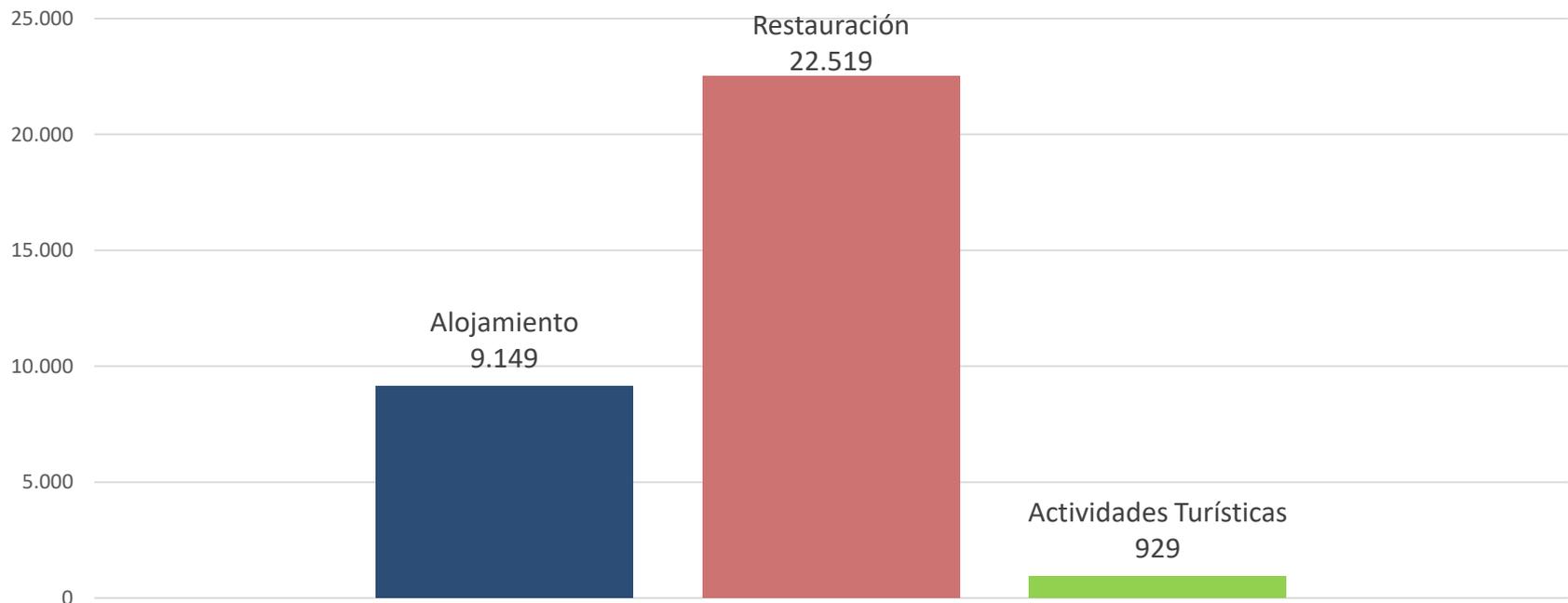
1. Con quien se tiene **trato íntimo o familiar**.
2. **En quien se puede confiar**.
3. Que **posee las cualidades recomendables** para el fin a que se destina.

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

CASTILLA Y LEÓN

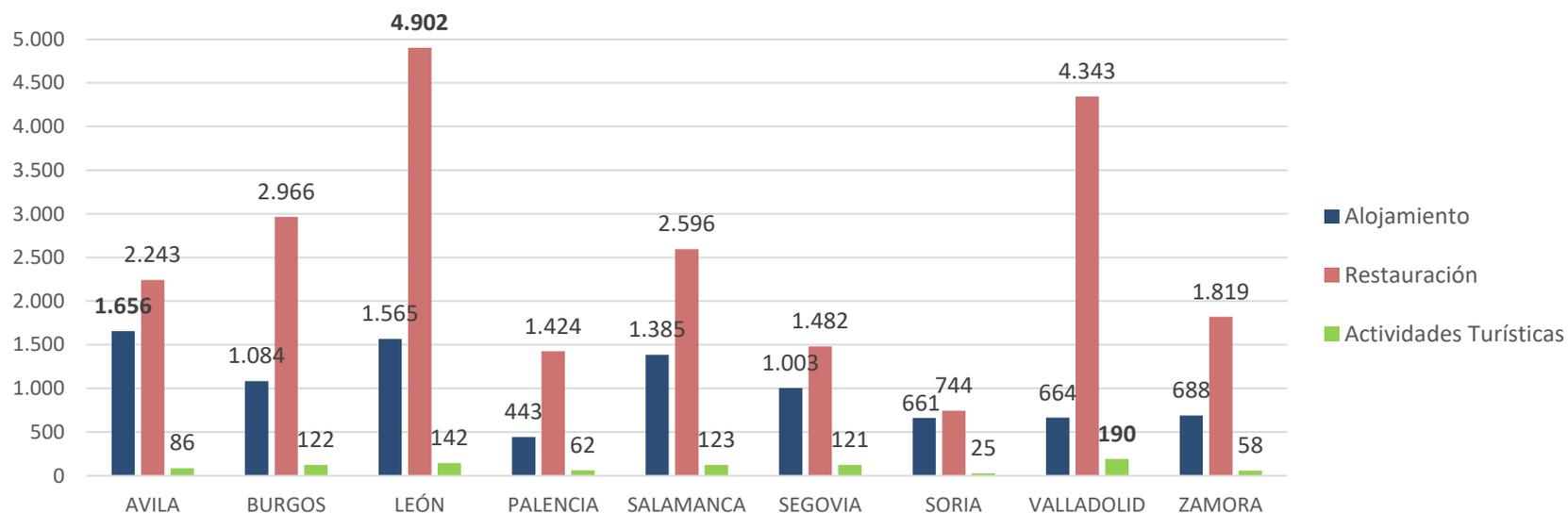
¿Por qué tenemos que generar confianza?

Nº Empresas totales en Castilla y León por actividad



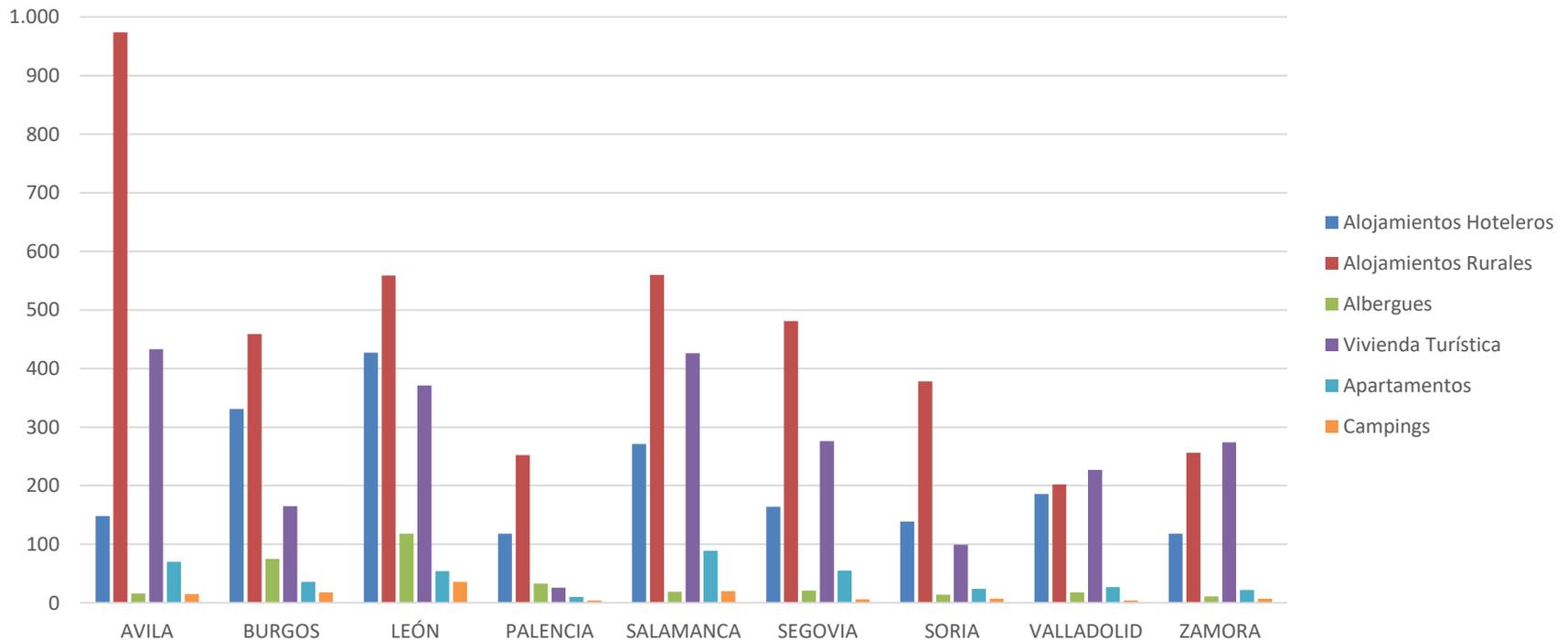
¿Por qué tenemos que generar confianza?

Nº Empresas por provincia y actividad



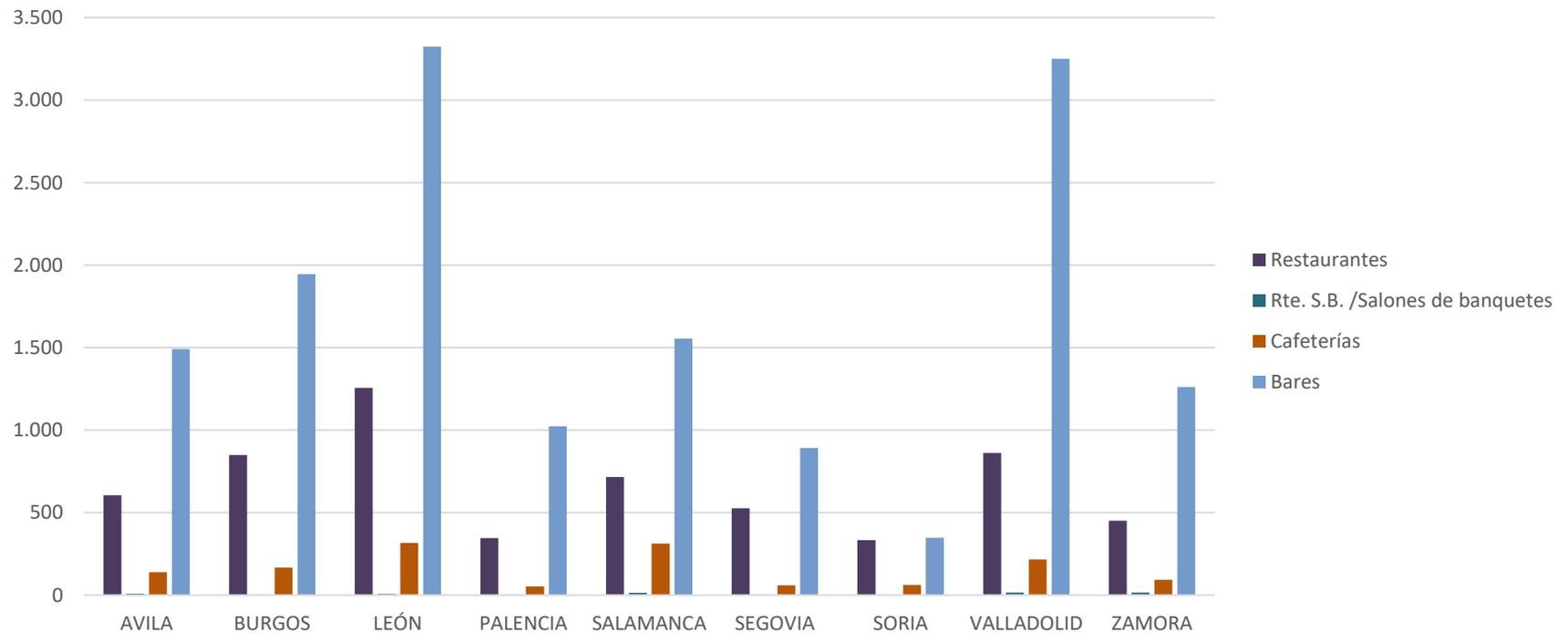
¿Por qué tenemos que generar confianza?

Nº Empresas por provincia y tipo de alojamiento



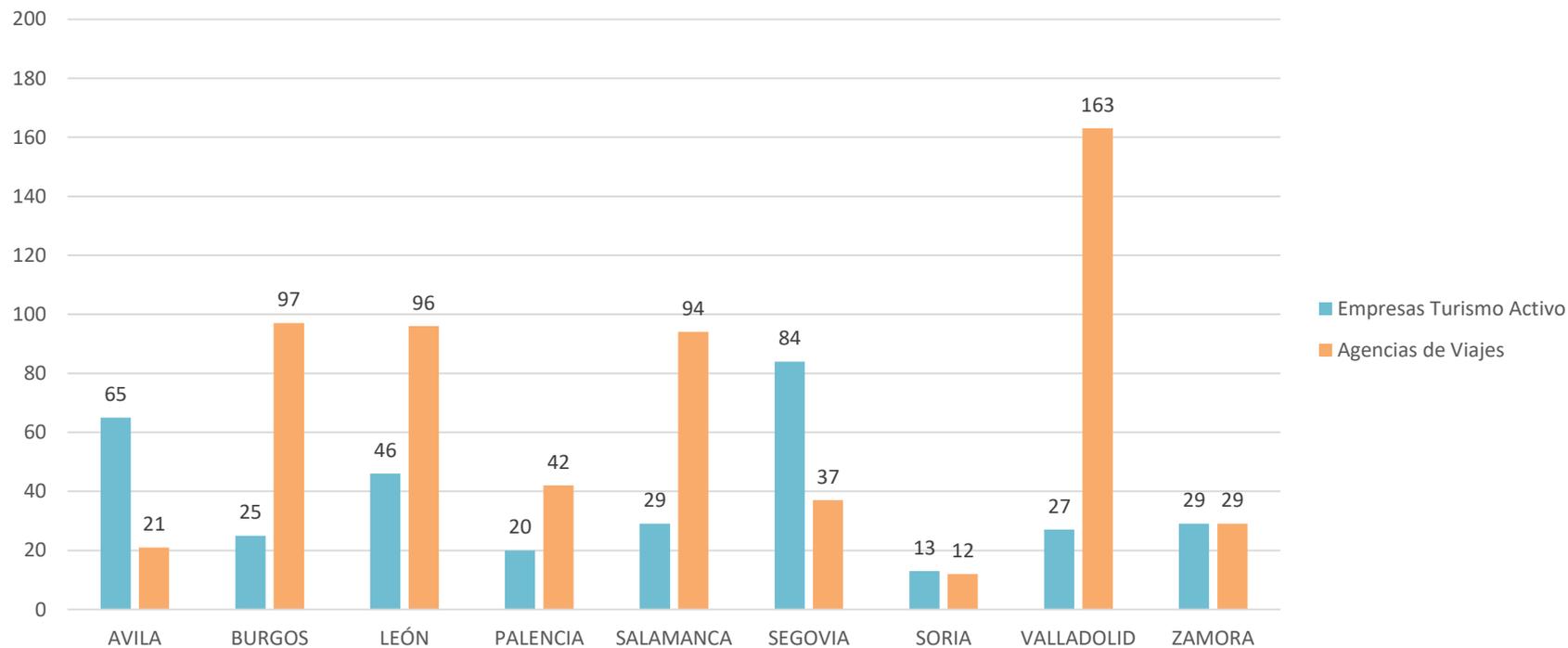
¿Por qué tenemos que generar confianza?

Nº Empresas por provincia y tipo de servicio de restauración



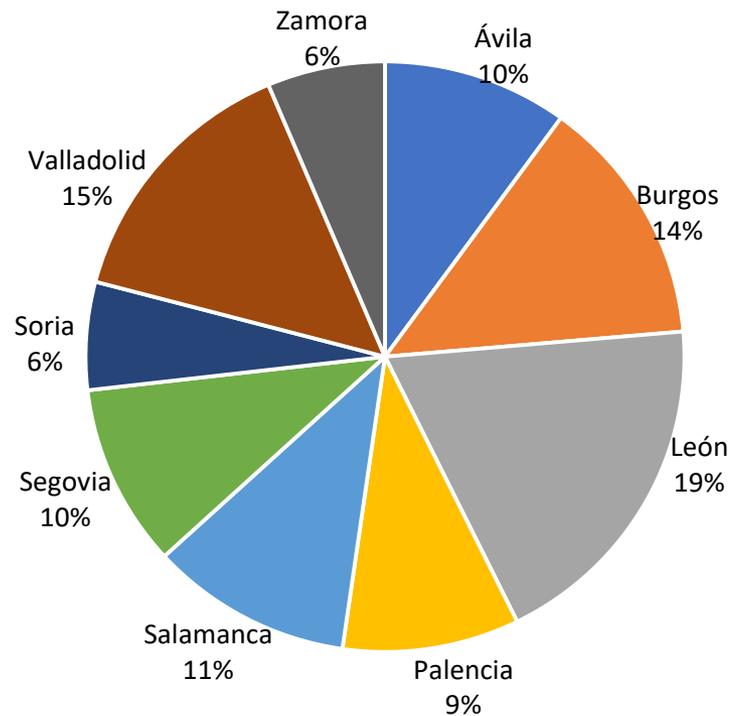
¿Por qué tenemos que generar confianza?

Nº Empresas por provincia y tipo de actividad turística



¿Por qué tenemos que generar confianza?

Oficinas de Información Turística



¿Por qué tenemos que generar confianza?

Primer trimestre (INE)

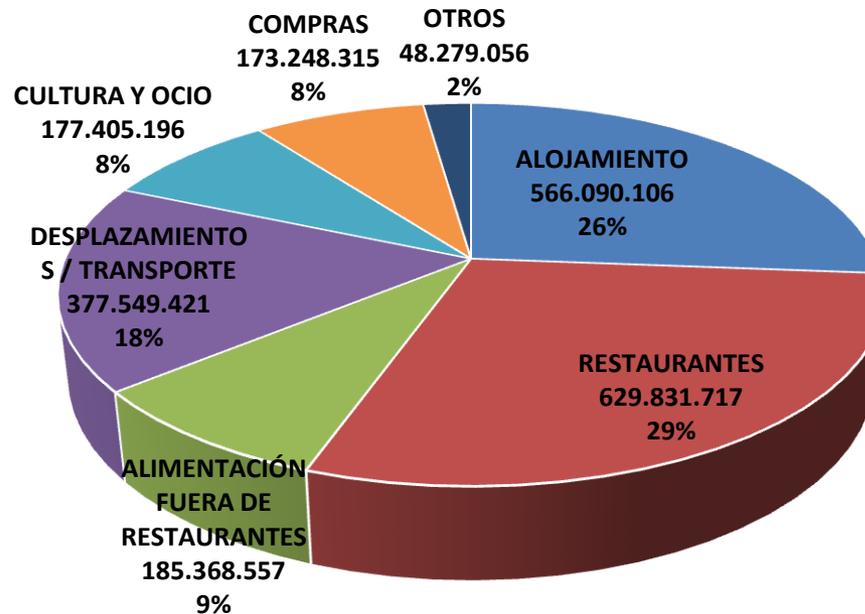
Datos afiliación Seguridad Social	2019	2020	Dif	%
Afiliados Seguridad Social	73436	66633	-6803	-9,26%
Asalariados				-12,15%
Autónomos				-2,54%

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” ?

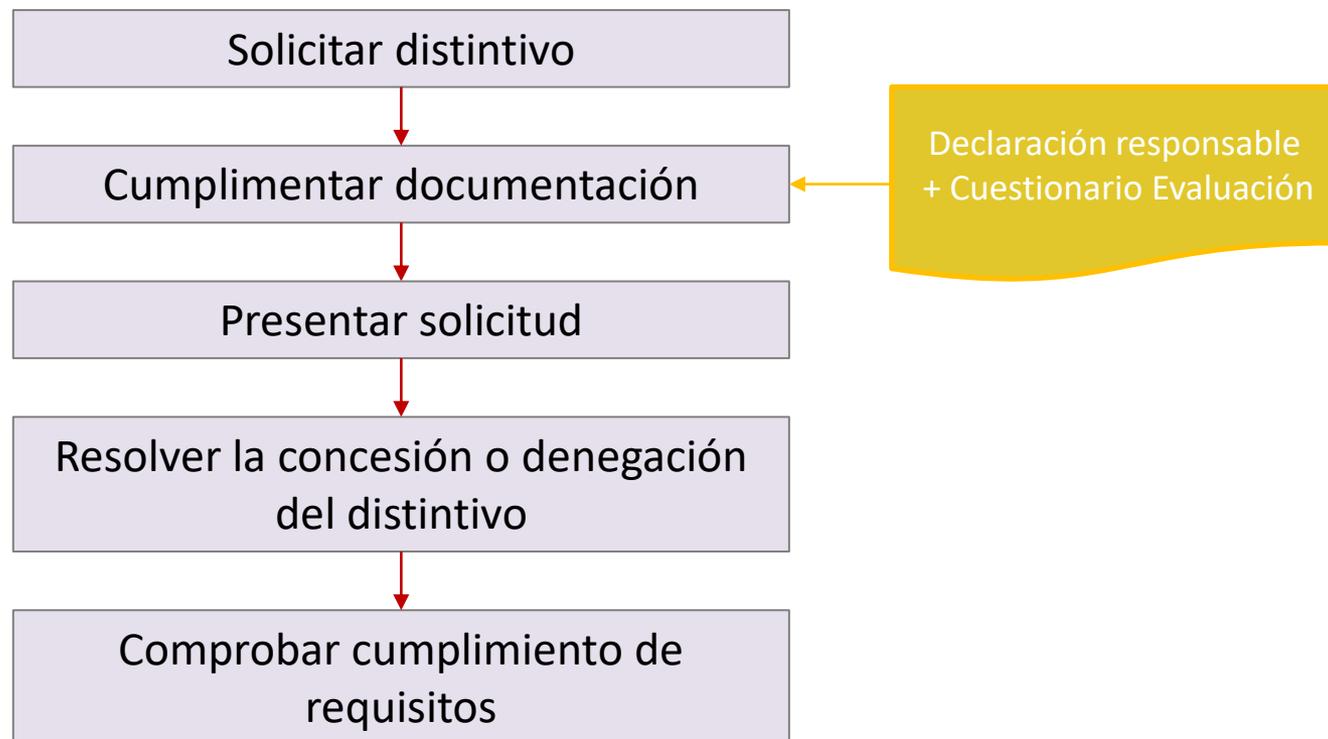
➤ **Empresas y actividades** inscritas en el **Registro de Turismo de Castilla y León** de los **subsectores:**

- ✓ 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. 0001599
 Dirección General de Turismo
 DECLARACION RESPONSABLE

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

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: _____
 Dirección: _____ Calle: _____ Número de la vía: _____ N.º: _____ Escalera: _____ Piso: _____ Letra: _____
 Población: ESPANA Provincia: 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: _____ N.º: _____ Escalera: _____ Piso: _____ Letra: _____
 Población: ESPANA Provincia: 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: _____ Apellido1: _____ Apellido2: _____
 Nombre: _____ Correo electrónico (1): _____
 B) Si el solicitante es una persona física, deberá optar por uno de estos medios de notificación:
 Papel a la siguiente dirección:
 domicilio del representante;
 Buzón Electrónico al siguiente destinatario (*):
 DNI/NIE: _____ Apellido1: _____ Apellido2: _____
 Nombre: _____ 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 solicitarlo al personal técnico. El buzón electrónico es gratuito. Y una vez creado, desde el propio buzón, deberá recibir el procedimiento denominado "Actuación y gestión de 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 buzón electrónico es una herramienta que permite la recepción de notificaciones electrónicas, pero no garantiza la recepción de las notificaciones electrónicas. El buzón electrónico no es un correo electrónico, es una aplicación web desde la que se crean y se gestionan buzones para la recepción de notificaciones electrónicas en todas las Juntas de Castilla y León, pero que no debe ser utilizado como correo electrónico. El buzón electrónico no es un correo electrónico. Y será en esta aplicación de buzón electrónico donde se recibirán las notificaciones electrónicas, accediendo a un certificado electrónico para acceder a ella.
 Si la persona indicada como destinatario no dispone 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 recepción 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.º de Registro de Turismo de Castilla y León: _____

Datos del establecimiento
 Domicinio/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: _____ N.º: _____ Escalera: _____ Piso: _____ Letra: _____
 Población: SIN DEFINIR Localidad: _____ C.P.: _____

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	<p>¿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?</p> <p>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...</p>	X	X	X
3.2.2	<p>¿Tiene definidas las estrategias para combatir el riesgo por COVID-19?</p> <p>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.</p>	X	X	X
3.2.3	<p>¿Han diseñado e implantado un Plan de Contingencia frente a estas situaciones?</p> <p>Este Plan de Contingencia debe incluir:</p> <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

Agencias de Viaje y Oficinas de Información Turística

1. Ámbito de aplicación

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

- **Agencias de Viaje**
- **Oficinas de Información Turística**

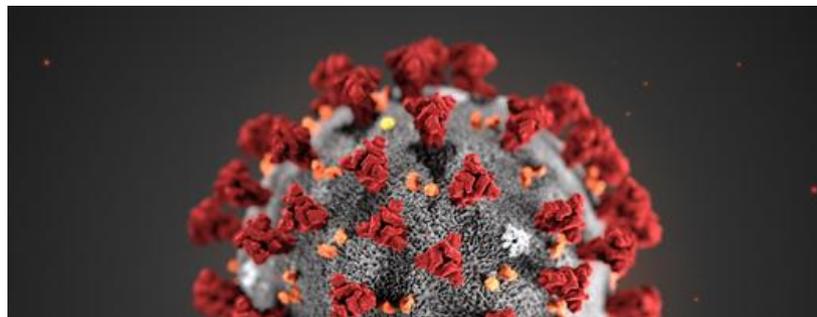
Las directrices se aplicarán en función de que las organizaciones y entes gestores presten o no estos servicios.

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)

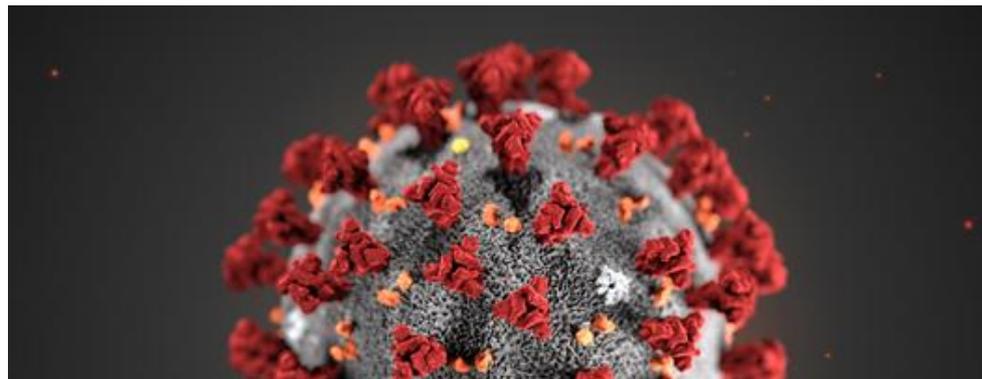
Riesgo

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)



3. Requisitos para la gestión del riesgo (1/18)

Requisitos generales

La Agencia / Oficina 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?



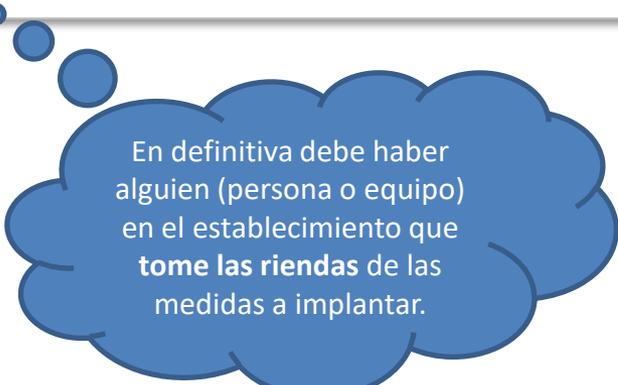
Integrar en los **procesos de negocio** las **medidas necesarias** para **minimizar el riesgo** y realizar **controles frecuentes** para controlar el cumplimiento de estas medidas.

3. Requisitos para la gestión del riesgo (2/18)

Comité de seguridad y salud / gestión

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

- ✓ 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 (3/18)

Comité de seguridad y salud / gestión (Cont.)

- **Funciones del comité** para la minimización de riesgos higiénico-sanitarios por COVID-19:
 - ✓ Establecer los **objetivos** a perseguir.
 - ✓ Establecer los **mecanismos** para reunir la información que permita tomar decisiones (Agencias de Viaje).
 - ✓ Establecer la forma en la que se va a **coordinar** (entre componentes del Comité, representantes de los trabajadores, servicio de PRL o la persona con esas funciones, con trabajadores, autoridades competentes, proveedores y subcontratas, etc.).

3. Requisitos para la gestión del riesgo (4/18)

Comité de seguridad y salud / gestión (Cont.)

- **Funciones del comité** para la minimización de riesgos higiénico-sanitarios por COVID-19 (cont.):
 - ✓ Realizar una **evaluación de riesgos** con el fin de extraer conclusiones / obtener la información necesaria para el diseño de medidas preventivas.
 - ✓ **Elaborar del plan de contingencia** con las medidas de protección necesarias.
 - ✓ **Planificar** la implementación el **plan de contingencia**.
 - ✓ **Implementar el plan de contingencia**.

3. Requisitos para la gestión del riesgo (5/18)

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 agencia / oficina tendrá que identificar las suyas propias** según la afluencia y tipología de clientes / visitantes y/o los servicios que presta.

Tendrá que tener en cuenta también las que **se establecen de forma general para Agencias de Viaje y Oficinas de Información Turística.**

- ✓ 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 (6/18)

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 y materiales** (EPI según necesidades identificadas PRL)
 - ✓ **Impacto de las medidas** en la planificación y organización del trabajo. La determinación e implantación de un protocolo de actuación en el caso de que un empleado o cliente/visitante 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 y con las medidas adicionales contenidas en el plan de contingencia

3. Requisitos para la gestión del riesgo (7/18)

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 (8/18)

Identificación de los recursos necesarios: Oficinas de Información Turística

- ✓ Definir un **protocolo** para controlar el acceso de los proveedores a las instalaciones de la Oficina, que contempla:
 - Establecer un **punto de recogida de mercancías** de proveedores.
 - Facilitar **información a los mismos de las medidas de seguridad** aplicables, para su conocimiento y puesta en práctica.
 - Valorar la conveniencia o no de **programar citas**.
 - **Recibir las mercancías** a la entrada de la oficina.
 - **Limpiar y desinfectar las mercancías** recibidas a la recepción de las mismas.
- ✓ Disponer de un **registro diario** en el que se anota fecha, hora, nombre y contacto de los proveedores y servicios comerciales que accedan a las instalaciones.

3. Requisitos para la gestión del riesgo (9/18)

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**
 - ✓ La distribución de espacios (mobiliario, mesas, estanterías, pasillos, etc.)
- Si el **personal precisa cambiarse de ropa**, debe habilitarse un espacio que permita también asegurar dicha distancia de seguridad o establecer el aforo máximo
 - La instalación **debe adaptarse si fuera necesario**

3. Requisitos para la gestión del riesgo (10/18)

Planificación de Tareas y procesos de trabajo (cont.)

- Evaluar la presencia en el entorno laboral de **trabajadores vulnerables**.
- Disponer de un **termómetro sin contacto** (Agencias de Viaje).
- Implementar un **método de control horario** que evite el uso de una misma superficie por diferentes empleados.
- Asegurar la adecuada **protección de los empleados** (incluidos los EPI) y la **higiene de manos**.
- **Difundir pautas de higiene con información completa**, clara e inteligible sobre las normas de higiene a utilizar en el puesto de trabajo, **apoyado en cartelería**.

3. Requisitos para la gestión del riesgo (11/18)

Planificación de Tareas y procesos de trabajo (cont.)

- **Normas de uso** de las instalaciones y los espacios compartidos.
- **Ventilar diariamente** y con mayor frecuencia.
- Establecer el **control de aforos**.
- **Lavado de ropa de trabajo** a temperaturas superiores a 60°C.
- **Formar** a los trabajadores sobre el uso y mantenimiento correcto de los EPI y registrarla.
- Si la **oficina de información turística comparte instalaciones** con otros servicios, sujetos a la afluencia de trabajadores y usuarios, se debe establecer **mecanismos de coordinación e información entre los diferentes servicios** de forma que las medidas preventivas e higiénicas establecidas por la OIT resulten efectivas.

3. Requisitos para la gestión del riesgo (12/18)

Medidas generales para personal

- Contar con una **información clara e inteligible**, y **formación específica y actualizada** sobre las medidas específicas que se implanten.
- **Evitar el saludo con contacto físico**, dar la mano, tanto al personal como a visitantes.
- **Utilizar Equipos de Protección Individual** indicados en la evaluación de riesgos de cada puesto de trabajo, así como el tiempo de uso de acuerdo a sus características.
- **Tirar cualquier desecho de higiene personal**, así como los EPI, de forma inmediata a las papeleras o contenedores habilitados y con accionamiento no manual y bolsa.
- **Lavarse minuciosamente las manos** tras estornudar, sonarse la nariz o toser, o después de la realizar actividades que impliquen el contacto directo con las personas o superficies potencialmente contaminadas.

3. Requisitos para la gestión del riesgo (13/18)

Medidas generales para personal (cont.)

- **Desinfectar** frecuentemente los **objetos de uso personal** (gafas, móviles, etc.) con agua y jabón o con una solución desinfectante, al igual que los elementos del puesto de trabajo. Para la desinfección de equipos electrónicos (pantalla, teclado, ratón, etc.) se deben utilizar productos específicos, aplicados con un paño, o toallitas desinfectantes especiales.
- **No compartir equipos de trabajo o dispositivos** de otros empleados.
- Llevar diariamente la **ropa de trabajo limpia**. (Agencias de Viaje)
- Respetar las **distancias de seguridad interpersonal y lavarse frecuentemente las manos** con agua y jabón, o desinfectarse con una solución desinfectante.

3. Requisitos para la gestión del riesgo (14/18)

Medidas generales para personal de limpieza

- **Utilizar el equipo de protección individual** adecuado dependiendo del nivel de riesgo y del resultado de la evaluación de riesgos laborales. 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**, procediéndose posteriormente al lavado de manos. Se habilitarán cubos con tapa y apertura no manual y bolsa, para su depósito y posterior gestión.
- En caso de **subcontratación**, la organización supervisará que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios y actúa bajo los procedimientos establecidos.

3. Requisitos para la gestión del riesgo (15/18)

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 (16/18)

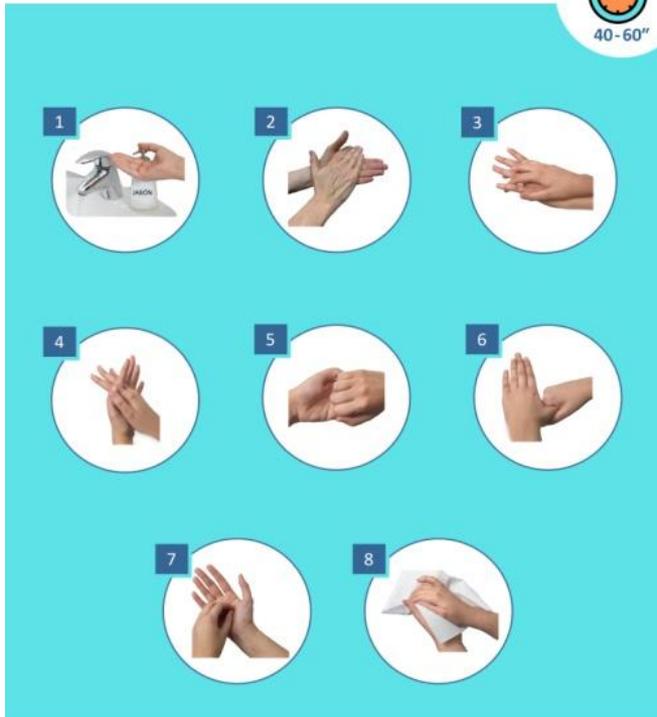
Medidas Informativas

- ✓ El **Plan de Contingencia** debe ser comunicado a: trabajadores, representante de los trabajadores, clientes, proveedores y subcontratistas, etc.
 - ➔ Informado a todas aquellas personas que interactúan en el establecimiento.
- ✓ **Información con medidas preventivas e higiénicas y medidas a adoptar por los propios clientes / visitantes** de acuerdo al plan de contingencia, así como la **forma de actuar si existen síntomas**.
- ✓ Cartelería con los **protocolos de higiene en una lengua extranjera** (Oficina de Información Turística).

¿CÓMO DEBO LAVARME LAS MANOS?

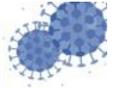


40-60"



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 (18/18)

Medidas Informativas

- ✓ La cartelería dispuesta debe encontrarse en **al menos una lengua extranjera** (Oficina de Información Turística).



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

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

Junta de Castilla y León

*Fuente: Página de Turismo JCyL

4. Requisitos de Servicio Agencias de Viaje (1/2)

Acceso a la oficina y atención al cliente

- En los centros de trabajo con atención al público, debe cumplirse con:
 - ✓ **Contar con solución desinfectante** para uso de clientes en la zona de acogida.
 - ✓ **Determinar aforos** atendiendo a las recomendaciones y directrices dictadas por las autoridades competentes. Lo mismo será de aplicación para el establecimiento del sistema de cita previa. Se debe informar de la limitación de aforo.
 - ✓ Fomentar el **pago con tarjeta u otros medios electrónicos** preferiblemente contactless.
 - ✓ **Desinfectar el TPV** tras cada uso en el que exista contacto.

4. Requisitos de Servicio Agencias de Viaje (2/2)

Acceso a la oficina y atención al cliente (cont.)

- Ofrecer información específica sobre las recomendaciones de viajar del Ministerio de Asuntos Exteriores. "Ministerio de Asuntos Exteriores (2020). Recomendaciones de Viaje."
- Establecer una **sistemática para suministrar folletos y material escrito** de manera segura, evitando el contacto directo con el visitante y el uso de material común (p.e mediante entrega individual, información digital, etc.)

4. Requisitos de Servicio Oficinas de Información Turística (1/7)

Atención al visitante

- Determinar el **aforo máximo** y establecer las medidas necesarias para asegurar el **distanciamiento entre visitantes y con los empleados**. Si no puede mantenerse la distancia de seguridad con los empleados en la zona de acogida y atención al visitante, se debe optar por la instalación de elementos físicos que aseguren la protección del personal, de fácil limpieza y desinfección, o por el uso de mascarilla por el personal.
- **Señalar claramente la distancia de seguridad entre clientes** (p.e. marcas en el suelo o balizas) cuando se atiende personalmente a más de un cliente a la vez. El mismo informador no podrá atenderse simultáneamente a varias personas.
- Establecer las medidas necesarias para que el **aforo definido no sea sobrepasado** (p.e. control de acceso en puerta, turnos, colocación de catenarias, colocación de marcadores en el suelo, entrada de un miembro por unidad familiar o grupo...). En unidades familiares de un adulto con niños, éstos podrán acompañar al adulto.

4. Requisitos de Servicio Oficinas de Información Turística (2/7)

Atención al visitante (cont.)

- Contar con **solución desinfectante**.
- Fomentar el **pago con tarjeta u otros medios electrónicos**, preferiblemente contactless.
- **Desinfectar el TPV** tras cada uso en el que exista contacto.
- **Limpiar y desinfectar los mostradores** varias veces al día, considerando la mayor o menor afluencia de visitantes.
- **Limpiar y desinfectar el equipo informático** y cualquier otro elemento de uso (p.e. el teléfono) al inicio y a la finalización del turno de trabajo, recomendándose disponer de auriculares y cascos de uso individual.

4. Requisitos de Servicio Oficinas de Información Turística (3/7)

Atención al visitante (cont.)

- Disponer de los **números de emergencias y hospitales o centros de salud** cercanos.
- Anunciar las medidas de **control de aforo** de forma que sean visibles por el visitante desde el exterior de la OIT.
- Se recomienda la colocación de **alfombras desinfectantes** a la entrada de las OIT.

4. Requisitos de Servicio Oficinas de Información Turística (4/7)

Servicio de información turística

- Establecer un **protocolo** para el **suministro de folletos y material escrito** (en el caso de que se facilite) de manera segura (p.e. evitando el contacto directo con el visitante), evitando el uso compartido de folletos, callejeros, guías en braille, etc. Eliminar la zona de autoservicio de folletos y podrá instalarse cartelería exponiendo la información retirada del autoservicio.
- **No podrán devolverse los folletos entregados** al visitante.
- Disponer de **papelera** en la zona de exposición/consulta con tapa y pedal.
- No se realizarán **encuestas de satisfacción** por medios manuales, evitando el uso de material compartido, papel y bolígrafo.
- **Fomentar el uso de los canales digitales** para facilitar información del destino, así como documentos en formato electrónico (p.e. códigos QR para que el visitante se descargue aquella información más demandada, guías del destino en pdf, etc.). Evitar el envío de información por correo postal.

4. Requisitos de Servicio Oficinas de Información Turística (5/7)

Servicio de información turística

- Si dispone de **pantallas táctiles u otros equipamientos de uso compartido** para la mejora de la experiencia del visitante (pantallas informativas, tablets, gestores de colas, gafas 3D, etc.), éstas quedarán **inhabilitadas de forma temporal** y hasta que el comité de seguridad y salud/gestión determine que se pueden habilitar de acuerdo a la evolución del contexto, a menos que se asegure la disponibilidad de medios junto a las mismas para su uso seguro (p.e guantes o solución desinfectante o toallitas desinfectantes, y cartelería para el uso seguro de estos equipamientos).

4. Requisitos de Servicio Oficinas de Información Turística (6/7)

Actividades Comerciales

- Fomentar el **pago por medios electrónicos y desinfectará el TPV** (si lo hubiere) tras cada uso en el que exista contacto. Se utilizará preferentemente guantes o solución desinfectante al cobrar y, si no es posible, se deberán extremar las medidas de seguridad y la frecuencia del lavado de manos.
- En todo caso, se atenderá a la “**Guía de Buenas Prácticas** frente al COVID-19 para los establecimientos y los trabajadores del **sector comercio**” (MINCOTUR, 2020).
- Para la prestación de visitas guiadas se atenderá a las “Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoCV-2 para **guías de turismo**” (ICTE, 2020).

4. Requisitos de Servicio Oficina de Información Turística (7/7)

Aseos

- Abrir los aseos públicos cuando se pueda garantizar su uso en **condiciones de seguridad**.
- Equipamiento mínimo:
 - ✓ **dispensadores** de jabón, solución desinfectante y dispensadores de papel de secado o secador de manos.
 - ✓ **papelera** de accionamiento no manual con doble bolsa interior.
- Velar por que los usuarios respeten las **distancias de seguridad**.
- Asegurar la **reposición de consumibles** (jabón, toallas de papel...)
- **Limpiar periódicamente** los dispensadores de papel, gel y jabón, según uso.
 - Garantizar un aumento de las frecuencias de limpieza y desinfección. 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.

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

Plan de limpieza

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, especialmente en las **zonas de mayor contacto** (superficies, pomos, lavabos, grifería, manivelas, ascensores, mostrador de acogida y atención de visitantes, mostrador de recepción, sillas, tótems, tablets, puertas, teclados, pantallas táctiles, TPV, teléfonos, mandos a distancia, barandillas, etc.) De forma específica, debe desinfectarse la zona de trabajo de los empleados al finalizar su turno (ej. mostradores, ordenadores, etc.), aseos y espacios comunes.
- **Renovar el aire interior** diariamente con **apertura de puertas** o sistema de aire acondicionado.

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

Plan de limpieza (cont.)

- **Limpiar las superficies** productos desinfectantes.
- **Usar productos de limpieza desinfectantes** autorizados que se hayan demostrado eficaces. Se utilizarán de acuerdo a las fichas de datos de seguridad de dichos productos.
 - 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
- Facilitar al personal de limpieza los **equipos de protección individual** adecuados.
- **Recoger las papeleras** de las zonas de uso común en condiciones de seguridad, de forma que las bolsas queden cerradas y sean trasladadas al punto de recogida de residuos.
- **Registrar diariamente** las limpiezas realizadas.

6. Requisitos de Mantenimiento (1/2)

Plan de Mantenimiento Preventivo: Oficina de Información Turística

- Adaptar su **plan de mantenimiento preventivo** teniendo en cuenta el resultado de la evaluación de riesgos.
- **Verificar la funcionalidad** de los elementos y equipamientos que se hayan instalado como medida de prevención frente al contagio y propagación de la COVID-19 (dispensadores de jabón, papel, posibles barreras físicas tipo mampara, cierre o precinto de equipamientos que se hayan considerado fuente de riesgo, etc.).
- **Protección del personal de mantenimiento** con los medios de protección personal, que determine el resultado de la evaluación de riesgos del puesto. Supervisar al personal subcontratado para esta tarea.
- **Desechar los EPI** una vez finalizada la asistencia o reparación de acuerdo al plan de contingencia y lavarse posteriormente las manos.

6. Requisitos de Mantenimiento (2/2)

Plan de Mantenimiento Preventivo: Oficina de Información Turística

- **Evitar cualquier contacto físico** (saludos, entrega de albaranes, etc.)
- Controlar periódicamente el **funcionamiento de sistemas de renovación de aire**, incidiendo especialmente en la limpieza de filtros y rejillas.
- **Dejar registro** de las tareas de mantenimiento realizadas.

Conclusiones para Agencias de Viaje y Oficinas de Información Turística

OBJETIVO DEL SELLO

Transmitir la **confianza** a los **clientes / visitantes** 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 Agencias de Viaje y Oficinas de Información Turística

- 1º Realizar una **evaluación de los riesgos** frente al COVID-19
- 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>

