

Estrategia en destinos turísticos para cumplir con
medidas para la reducción del contagio por coronavirus
SARS-Cov-2
Especificaciones **Agencias de Viajes**

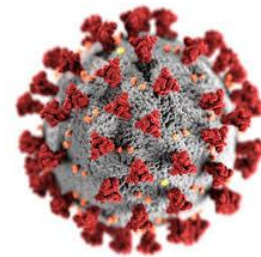


1. Introducción
2. Esquema normativo y Especificaciones sector turístico
3. Medidas a implementar en agencias de viaje
 1. Gestión del Riesgo
 2. Recursos materiales
 3. Medidas generales en instalaciones
 4. Medidas de protección para el personal
 5. Información
 6. Prestación del servicio
 7. Requisitos de Limpieza y desinfección
4. El Sello “Safe Tourism Certified”



EL SARS-CoV-2 ES UN NUEVO TIPO DE CORONAVIRUS Y PRODUCE LA ENFERMEDAD COVID-19

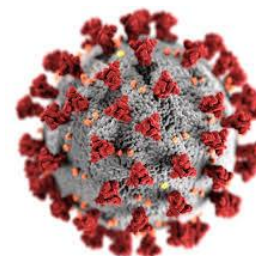
La transmisión se produce por contacto directo de las mucosas de nariz, ojos o boca con las gotas respiratorias que emite una persona enferma al toser o estornudar o a través de las manos contaminadas con esas gotas, al tocarse dichas mucosas.



EL MINISTERIO DE SANIDAD ESTABLECE QUE ES POCO PROBABLE LA TRANSMISION POR EL AIRE A DISTANCIAS MAYORES DE DOS METROS

Síntomas comunes de la covid-19 incluyen:

Fiebre, tos sensación de falta de aire. Y otros síntomas pueden ser disminución de olfato y gusto, escalofríos, dolor de garganta, dolores musculares, dolor de cabeza, debilidad general, diarrea o vómitos, entre otros.



EL COVID19 UN RETO GENERAL PARA EL SECTOR TUÍSTICO

Expectativas temporada verano 2020:

- ✓ Turismo nacional
 - ✓ Destinos costeros
 - ✓ Destinos de interior



Incertidumbres:

- Informe de otros países sobre España como destino.
- Informe de España sobre otros países como destino.
- Apertura al turismo sin cuarentena. ¿Otros países?

que en nuestro país el índice de afectación de **#covid19** aumenta a menor temperatura promedio, en consonancia con lo obtenido en otras investigaciones internacionales.
<https://t.co/sgfGmsjf4t>
<pic.twitter.com/Uca5ZdgRIX>

— AEMET / #QuédateEnCasa (@AEMET_Esp) April 14, 2020

Este estudio llega a la misma conclusión que otros internacionales. "Son datos preliminares, pero podría estar indicándonos que efectivamente los aumentos de temperaturas reducen la transmisión del virus", señala.

0:31 Msn.com

Los expertos coinciden en que, en el mejor de los casos, estaríamos hablando de unas vacaciones de verano muy atípicas. Que nadie se espere las aglomeraciones de las playas de Benidorm, los festivales de música masivos, las discotecas a reventar o los viajes exóticos a la otra punta del mundo. "Habrà que guardar la distancia un tiempo, hasta en la playa", aseguró la ministra de Industria, Turismo y Comercio, **Reyes Maroto**, en una entrevista en **El País**.

Una vez se levante la cuarentena, lo más lógico es que aquellos ciudadanos que puedan realicen viajes cortos, incluso de ida y vuelta en un día, de proximidad y dentro de España. Acudir a las segundas residencias o las casas del pueblo será lo más habitual, frente a los hoteles.

LP

«en condiciones de mucho calor, el virus sobrevivirá menos, pero, si la gente no guarda las medidas de seguridad, se puede volver a esparcir. Esperar que el calor acabará con el problema es erróneo».

algunos expertos, como el jefe de Enfermedades Infecciosas del Hospital Germans Trias i Pujol, **Bonaventura Clotet**, que ha vislumbrado un panorama inquietante. «Podremos ir a la playa, pero dependerá de a cuáles. Quizá por turnos y que no esté llena ni toallas una al lado de la otra. Todo dependerá de los posibles rebrotes y de la conciencia ciudadana».

El director del Centro de Coordinación de Alertas y Emergencias Sanitarias, Fernando Simón, no descarta que el **calor y la humedad puedan afectar a la supervivencia en el ambiente de la Covid-19** como ocurre con otros coronavirus, aunque ha reconocido que los **estudios al respecto no son concluyentes.**

Mamparas protectoras en la playa
En **Italia** ya han empezado a visualizar cómo será este verano una empresa ya ha desarrollado mamparas de plástico que aislarán a los bañistas, como si estuvieran en cubículos. Varias cadenas hoteleras ya se han interesado y nada descarta que se puedan ver en las playas de muchos países.

0:37 Msn.com

podría decretar un acceso escalonado a las playas y arcos de saneamiento previo a darse un chapuzón.

Se trata de los primeros proyectos que se están desarrollando en el país, a cargo de algunas empresas que se han puesto a disposición del castigado sector turístico, con idea de replicar las mismas barreras de contención de la enfermedad que están aplicándose en los supermercados a las zonas de baño.

Tal y como recogen **medios de comunicación locales**, se contempla la instalación de **dispensadores de desinfectantes en los baños**, en el bar, en las antiguas áreas comunes, en las duchas... A ello se añade la posibilidad de obligar a hacer reserva previa del sitio para poner la sombrilla, como manera de controlar el aforo en las playas y asegurar el distanciamiento social.

ESPECIFICACIONES SECTOR TURÍSTICO

ICTE + SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO + MINISTERIO DE SANIDAD:

12 PROTOCOLOS MEDIDAS PARA LA REDUCCIÓN DEL CONTAGIO POR EL CORONAVIRUS SARS-CoV-2

- Actividades náuticas
- **Agencias de Viaje**
- Albergues/Hostels
- Alojamientos Rurales
- Balnearios
- Campings
- Campos de Golf
- Espacios Naturales Protegidos
- Espacios Públicos Singulares
- Guías de Turismo
- Hoteles y Apartamentos Turísticos
- Museos y Sitios Patrimoniales
- Ocio Nocturno
- Oficinas de Información Turística
- Parques de Atracciones y de Ocio
- Playas
- Servicios de Restauración
- Transporte por carretera
- Turismo Activo
- Turismo MICE
- Visitas de turismo industrial, lugares culturales, naturales e históricos.



ESPECIFICACIONES SECTOR TURÍSTICO

OBJETIVOS:

El objetivo de estas especificaciones es:

- Garantizar una apertura segura.
- Viabilidad laboral de las empresas turísticas.
- Proteger la salud de trabajadores, turistas, usuarios, proveedores...

Máxima seguridad del producto, del servicio, del municipio o del destino.



SAFE TOURISM CERTIFIED

INSTITUTO PARA LA CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA (ICTE)



- Certificado voluntario.
- Cumplimiento del protocolo editado para su sector (futura norma UNE).
- Auditoría externa por entidad autorizada por ICTE.

GENERAR CONFIANZA EN EL TURISTA

ESPECIFICACIONES AGENCIAS DE VIAJE

Instituto para la Calidad
Turística Española (ICTE)

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO

Medidas para la reducción del
contagio por el coronavirus SARS-
CoV-2

Agencias de Viajes
Directrices y recomendaciones

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE SANIDAD
SECRETARÍA GENERAL DE SALUD
SECRETARÍA GENERAL DE ORGANIZACIÓN Y POLÍTICAS TERRITORIALES



masuno

20
años

ESPECIFICACIONES AGENCIAS DE VIAJE

Elaborado por el Comité de Técnicos constituido por el **ICTE** en colaboración con la **Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV)**, organizaciones sectoriales territoriales y empresas del sector, y consensuado con la Asociación Española de Servicios de Prevención Laboral (**AESPLA**), **PRLInnovación**, y con los sindicatos **CCOO** y **UGT**. Coordinado por la **Secretaría de Estado de Turismo**, las **Comunidades Autónomas** y la **FEMP**.

CAMPO DE APLICACIÓN:

Agencias de Viaje con oficina de atención al público.



GESTIÓN DEL RIESGO

El **PROPÓSITO** del pensamiento basado en riesgos adaptado es garantizar la naturaleza preventiva a la organización

Se estima que en las empresas los esfuerzos para resolver los problemas ocupan en torno al 80% del trabajo, mientras que la planificación y prevención tan sólo un 10%, y la toma de decisiones otro 10%.

Tradicionalmente se tiene una actitud completamente reactiva y no preventiva.

Riesgos Covid 19.



COMITÉ PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

Cuando no exista Comité de seguridad y salud, se deberá crear un **Comité para la gestión del riesgo**, en el que participará la **representación legal de los trabajadores**.

SERVICIO DE PREVENCIÓN: identifica y evalúa los Riesgos

“Procedimiento de actuación de los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-COV-2”, elaborado por el Ministerio de Sanidad.

https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/PrevencionRRL_COVID-19.pdf

COMITÉ: Decide las estrategias y toma de decisiones para minimizarlos.

PLAN DE CONTINGENCIA

FORMACIÓN E INFORMACIÓN

MODALIDADES DE GESTIÓN PREVENTIVA

1. Asumida por el empresario:

- Hasta 10 trabajadores o 25 con único centro.
- Que el empresario desarrolle de forma habitual la actividad en el centro de trabajo.
- Que no sea una actividad peligrosa según el anexo 1 del reglamento de servicios de prevención.
- Que tenga capacitación (mínimo nivel básico).
- Que recurra a SPA en actividades que no pueda realizar (vigilancia de la salud).

En la práctica sólo aplica a empresas unipersonales (autónomos)

MODALIDADES DE GESTIÓN PREVENTIVA

2. Designa a uno o varios trabajadores:

- Menos de 500 trabajadores o 250 si las actividades son peligrosas..
- Dispone de medios técnicos.
- Que tenga/n capacitación.
- Que recurra a SPA en actividades que no pueda realizar (vigilancia de la salud).

MODALIDADES DE GESTIÓN PREVENTIVA

3. Servicio de prevención propio/mancomunado:

- Más de 500 trabajadores.

4. Servicio de prevención ajeno:

- Firma de concierto de actividad preventiva.
- Recomendado para agencias de viaje.

EVALUACIÓN DEL RIESGO DE EXPOSICIÓN

EXPOSICIÓN DE RIESGO	EXPOSICIÓN DE BAJO RIESGO	BAJA PROBABILIDAD DE EXPOSICIÓN
<p>Personal sanitario asistencial y no asistencial que atiende a un caso sospechoso o confirmado de COVID-19.</p> <p>Técnicos de transporte sanitario, si hay contacto directo con un caso sospechoso o confirmado de COVID-19 trasladado.</p> <p>Situaciones en las que no se puede evitar un contacto estrecho en el trabajo con un caso sospechoso o confirmado de COVID-19.</p>	<p>Personal sanitario cuya actividad laboral no incluye contacto estrecho con un caso sospechoso o confirmado de COVID-19, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Acompañantes para traslado. – Celadores, camilleros, trabajadores de limpieza. <p>Personal de laboratorio responsable de las pruebas de diagnóstico virológico.</p> <p>Personal no sanitario que tenga contacto con material sanitario, fómites o desechos posiblemente contaminados.</p> <p>Ayuda a domicilio de contactos asintomáticos.</p>	<p>Trabajadores sin atención directa al público, o a más de 2 metro de distancia, o con medidas de protección colectiva que evitan el contacto, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Personal administrativo. – Técnicos de transporte sanitario con barrera colectiva, sin contacto directo con el paciente. – Conductores de transportes públicos con barrera colectiva. – Personal de seguridad.
REQUERIMIENTOS		
<p>En función de la evaluación específica del riesgo de exposición de cada caso: componentes de EPI de protección biológica y, en ciertas circunstancias, de protección frente a aerosoles y frente a salpicaduras.</p>	<p>En función de la evaluación específica del riesgo de cada caso: componentes de EPI de protección biológica.</p>	<p>No necesario uso de EPI.</p> <p>En ciertas situaciones (falta de cooperación de una persona sintomática):</p> <ul style="list-style-type: none"> – protección respiratoria, – guantes de protección.

PLAN DE CONTINGENCIA

OBJETIVOS:

- Prevenir la difusión de la enfermedad.
- Extremar precauciones para cuidar la salud de los trabajadores.
- Minimizar el impacto en la plantilla: Plan de Continuidad.
- Asegurar el funcionamiento normal.
- Eliminar, reducir y controlar los riesgos con medidas adecuadas.

PLAN DE CONTINGENCIA

- La posibilidad de modificar los procesos dirigidos a la toma de decisiones, si fuera necesario.
- La asignación de autoridades y responsabilidades en el marco de la gestión del riesgo.
- La asignación de recursos humanos y materiales, incluida la determinación el **uso de Equipos de Protección Individual (EPI)** según establezca la evaluación del Servicio de Prevención.
- La determinación e implantación de un protocolo de actuación en el caso de que un empleado o cliente muestre sintomatología compatible con la COVID-19.
- La supervisión del cumplimiento de las recomendaciones y pautas dictadas por las autoridades sanitarias en relación a medidas especiales frente a la COVID-19, **tanto por parte de empleados como de clientes**, así como de las medidas adicionales contenidas en el plan de contingencia resultante de la evaluación de riesgos.
- Considerar las necesidades de **trabajadores especialmente sensibles**.

PLAN DE CONTINGENCIA

TRABAJADORES ESPECIALMENTE SENSIBLES.

(Ministerio de Sanidad, 8 de abril de 2020)

- Diabetes
- Enfermedades cardiovasculares incluida hipertensión
- Enfermedad pulmonar crónica.
- Inmunodeficiencia.
- Cáncer en fase de tratamiento activo.
- Embarazo.
- Mayores de 60 años.

SE ELABORARÁN MEDIDAS ESPECÍFICAS DE SEGURIDAD PARA ESTE PERSONAL

PLAN DE CONTINGENCIA

EJEMPLO DE PLAN DE CONTINGENCIA.

1. Introducción
2. Objetivo y alcance
3. Comité de Gestión del Riesgo. Responsabilidades.
4. Evaluación de riesgos: servicio de prevención ajeno.
5. Trabajadores especialmente sensibles.
6. Legislación aplicable/webs de consulta.
7. Medidas generales de prevención.
8. Buenas prácticas en el centro de trabajo.
9. Normas de actuación ante presencia de síntomas de la enfermedad.
10. Seguimiento y control de las medidas.

RECURSOS MATERIALES

ACOPIO DE RECURSOS NECESARIOS:

En su caso:

- Mascarillas
- Guantes
- Gel hidroalcohólico
- Pantalla facial
- Pantallas separadoras
- Papeleras
- Elementos de desinfección
- Etc.

Atención a las **restricciones** de suministro.

Falta de recursos: análisis y registro por el Comité de Gestión, con propuesta de alternativas.

MEDIDAS GENERALES

DISTANCIA DE SEGURIDAD EN FASE II (Orden SAN /414/2020):

- Aforo del 40 %. Si se distribuye en dos plantas, esta proporción debe guardarse por planta.
- Distancia de seguridad entre trabajadores: **2 metros**.
- Distancia de seguridad interpersonal entre vendedor y cliente de **1 metro** con elementos de protección o barrera o de **2 metros** sin estos elementos
- Garantía de **distancia de seguridad de 2 m entre clientes**: si no es posible sólo permanecerá **un cliente** en el establecimiento.
- Horario de atención al público prioritario para mayores de 65 años.

MEDIDAS GENERALES

DISTANCIA DE SEGURIDAD:

- Planificación de tareas.
- Disposición de los puestos de trabajo.
- Circulación de las personas.
- Distribución de espacios.
- Turnos: mismos empleados coinciden en los mismos grupos de turnos.
- Cambio de ropa: espacio suficiente, separación del personal.
- Reuniones internas: distancias de seguridad.



¿Y si no puede garantizarse esta distancia? Equipos de protección adecuados al nivel de riesgo (mascarillas). Contemplar la disminución de puestos de atención al público.

MEDIDAS GENERALES

OTRAS MEDIDAS:

- Medidas especiales para trabajadores vulnerables frente a la Covid19 si los hubiere.
- Disposición de un termómetro sin contacto (no exigido por Sanidad)
- Sistema de control horario: desinfección del sistema de fichaje por contacto (huella, dígitos). Disponer una solución desinfectante cercana. Si no puede garantizarse la desinfección tiene que sustituirse por otro medio.
- Protección de los empleados: facilitar el lavado de manos con agua y jabón y/o solución desinfectante.
- Facilitar tiempo para la higiene de manos.
- Proporción de EPI adecuados. Tipo de mascarillas, si es obligatoria o no y el tiempo de uso depende de la evaluación de riesgos.
- Subcontrataciones: EPI adecuados.
- Ventilación diaria y con mayor frecuencia si es posible.

MEDIDAS ESPECÍFICAS PERSONAL

OTRAS MEDIDAS (PERSONAL):

- Informar al personal. Cartelería informativa clara y concisa.
- Formación sobre el uso de mascarillas, guantes y EPI. (REGISTRO).
- Evitar el saludo físico (entre el personal y los clientes).
- Residuos de higiene personal: papeleras con accionamiento no manual, con tapa y bolsa.
- Desinfección frecuente de los objetos personales con agua y jabón o solución desinfectante.
- Desinfección del material ante cambios de turno (ratón, teclado...).

(La desinfección de equipos electrónicos debe hacerse con productos o toallitas especiales)

- No compartir equipos durante el trabajo con los compañeros (micrófonos, teléfonos, auriculares, material de oficina...). Pautas de desinfección entre uso y uso.
- Cambio de ropa de trabajo diaria.

MEDIDAS ESPECÍFICAS PERSONAL

OTRAS MEDIDAS (PERSONAL DE LIMPIEZA):

- Uso de mascarillas y guantes como mínimo.
- Formación sobre el uso de mascarillas, guantes y EPI. (REGISTRO).
- Desecho de los materiales empleados y los equipos de protección.
- Lavado de manos tras la limpieza.
- Cubos con tapa y accionamiento no manual para los residuos.
- Subcontrataciones: EPI adecuados y aplica las medidas anteriores.



ATENCIÓN AL CLIENTE

MEDIDAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE:

- Determinación de **aforos** (40% en Fase II).
 - Información del aforo.
 - Cita previa.
 - Medidas de control del aforo (puerta cerrada, marcadores en el suelo).
- Solución desinfectante en la zona de acogida para los clientes.
- Pago prioritario con tarjeta u otros medios electrónicos.
- Desinfección de la TPV tras cada uso en el que exista contacto (no exigido por Sanidad).
- Cubos con tapa y accionamiento no manual para los residuos.
- Subcontrataciones: EPI adecuados y aplica las medidas anteriores.

ATENCIÓN AL CLIENTE

OTRAS POSIBLES MEDIDAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE:

- Instalación de elementos físicos para protección del personal
- Tener en cuenta las unidades familiares: los niños podrán acompañar a un adulto.
- Limpieza y desinfección de mesas y mostradores varias veces al día.
- Uso de los aseos por clientes sólo si es estrictamente necesario: desinfectar tras el uso.
- Esperar fuera del establecimiento de forma ordenada, guardando la distancia de seguridad.
- Papelera en la zona de espera con tapa, pedal y bolsa.

INFORMACIÓN AL CLIENTE

INFORMACIÓN AL CLIENTE:

- La AAVV debe ofrecer información específica sobre las recomendaciones de viajar del Ministerio de Asuntos Exteriores. "Ministerio de Asuntos Exteriores (2020). Recomendaciones de Viaje."
- Debe establecerse 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.).
- Eliminar pantallas táctiles si las hubiera a menos que se disponga junto a ellas desinfectantes y cartelera de información.
- Evitar el uso compartido de folletos.
- Eliminar zona de autoservicio de folletos.
- Fomentar la información por canales digitales.

ANTE SOSPECHA DE CONTAGIO

ACTUACIÓN ANTE LA SOSPECHA DE SUFRIR LA ENFERMEDAD:

- Si se empieza a tener síntomas compatibles (tos, fiebre, falta de aire...) llamar al 900 10 10 15 (Comunidad Valenciana).
- Extremar medidas de higiene.
- Lavado de manos.
- Distanciamiento social.
- Uso de mascarilla.
- Notificar al servicio de prevención.
- Abandonar el puesto de trabajo hasta que sea valorado por un profesional médico.

Importante el Plan de Continuidad.

PLAN DE LIMPIEZA

EL PLAN DE LIMPIEZA INCLUIRÁ:

- Un **incremento de las frecuencias de limpieza y repasos**, especialmente en las zonas de mayor contacto (superficies, pomos, lavabos, grifería, aseos, manivelas, botoneras ascensores, mostrador de recepción, acogida y atención al cliente, puertas, teclados, pantallas táctiles, TPV, tótems, zona comercial, vitrinas, audioguías, botón de descarga del wc, barreras de protección,, etc.) Extremar medidas de higiene.
- De forma específica, debe **desinfectarse la zona de trabajo de los empleados al finalizar su turno** (ej. mostrador de recepción, caja, etc.)
- Las superficies deben limpiarse con productos desinfectantes
- Ventilación/aireación diaria de la oficina.

RESUMEN DE DOCUMENTOS

DOCUMENTOS/PROCEDIMIENTOS:

- Identificación y evaluación de riesgos.
- Plan de contingencias.
- Registro de aspectos críticos o acta reunión comité.
- Pautas y normas de higiene en puestos de trabajo.
- Cartel con aforo.
- Plan de formación de trabajadores, incluyendo manual de bienvenida.
- Registros de formación-información trabajadores, sobre plan de contingencia, sus responsabilidades y medidas específicas implantadas.
- Registro de entrega de EPIs.
- Protocolo para el suministro de folletos y material escrito de manera segura.
- Cartelería con medidas preventivas e higiénicas implantadas.

RESUMEN DE DOCUMENTOS

DOCUMENTOS/PROCEDIMIENTOS:

- Información prácticas higiene y limpieza para empleados.
- Información prácticas higiene y limpieza para visitantes.
- Plan de limpieza + Registro tareas limpieza o certificado de empresa.
- Plan de mantenimiento + Registros de revisiones o certificado de empresas.
- Fichas técnicas y de seguridad productos de limpieza.
- Procedimientos prevención COVID de empresas subcontratadas (limpieza, mantenimiento, control de plagas, etc.).

PROCESO DE CERTIFICACIÓN

IMPLANTACIÓN
PROTOCOLOS



AUDITORÍA



CERTIFICACIÓN



Entidad acreditada
por ICTE



ICTE

TURISMO CERTIFICADO

- ✓ Disponer de un sistema de trabajo basado en los estándares en prevención del COVID-19 de reconocimiento normativo nacional, y adaptados al sector turístico de referencia (museos, oficinas de turismo, restaurantes, playas, hoteles, campings, etc.)
- ✓ Asegurar la verificación del riguroso cumplimiento de los Protocolos Sectoriales elaborados por el ICTE, y avalado por auditorías independientes realizadas por profesionales cualificados.
- ✓ La generación de confianza y la mejora de la percepción de la seguridad entre clientes, trabajadores, proveedores, hoteles, restaurantes, agencias, turoperadores...
- ✓ La visibilidad de un reconocimiento exigente e independiente, creador de que puede marcar la diferencia y será generador de ventajas competitivas.



TURISMO CERTIFICADO



Crear paquetes de destino Safe Tourism Certified.

Una posible acción para mejorar esa percepción de la seguridad del destino podría ser potenciar la oferta de destinos certificados



masuno

20
años

MASUNO SOLUCIONES S.L.

C/Méndez Núñez 40 Pta. 306

46024 Valencia

Tfno: 96 337 45 05

masuno@masuno.org

www.masuno.org