

CONSULTORÍA DE COMUNICACIÓN

Sellos y protocolos globales para reactivar el sector turístico

COVID-19

Junio de 2020

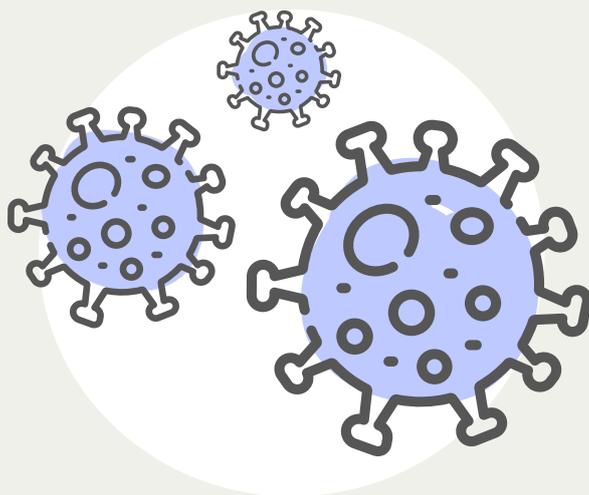
MADISON[®]
experience marketing



Índice

Introducción	5
Sello 'Safe Tourism Certified'	6
Definición del sello	6
Objetivos y misión	6
Elaboración de los protocolos	7
Subsectores	7
Cuantía económica	8
Proceso de adhesión al sello	8
Inscripción.	8
Contacto con la empresa auditora.	8
Auditoría.	9
Plan de Acciones Correctivas (PAC).	9
Resolución de los Comités de Certificación.	9
Obtención del sello "Safe Tourism Certified"	9
Medidas significativas de los protocolos	9
MEDIDAS GENERALES SECTOR TURISMO	9
OFICINAS TURISMO	10
HOTELES.....	10
MUSEOS	11
RESTAURACIÓN.....	11
TRANSPORTE TURÍSTICO.....	12
Distintivo 'Responsive Tourism'	13
Información esencial	13
Sello 'Safe Travels'	14
Objetivos y misión	14
Elaboración de los protocolos	14
Subsectores	15
Cuantía económica	16

Proceso de adhesión al sello	16
Medidas significativas de los protocolos	19
HOSPITALITY	19
RETAIL Y COMPRAS AL AIRE LIBRE	20
AVIACIÓN (AEROLÍNEAS)	21
AEROPUERTOS	22
OPERADORES TURÍSTICOS	23
CENTROS DE CONVENCIONES, REUNIONES Y EVENTOS	24
Sello 'Hostelería Segura'	25
Elaboración	26
Algunas medidas	26
Cuantía económica	26
Proceso de adhesión	26
Guía de buenas prácticas para los establecimientos del sector comercial	27
Medidas que recoge la guía	28
Acceso a la guía	28
Conclusiones	29
Bibliografía, fuentes y acceso a guías y protocolos	30



Introducción

El turismo es una de las principales industrias de nuestro país. En este sentido, el actual contexto COVID-19 obliga a establecer protocolos para que la reapertura de las instalaciones no aumente el riesgo de contagio comunitario, así como establecer las medidas de protección necesarias para las personas trabajadoras en el sector turístico.

En este sentido, El Instituto para la Calidad Turística Española recogió el encargo de la Secretaría de Estado de Turismo para la realización de un amplio catálogo de especificaciones técnicas UNE desarrolladas a partir de las guías elaboradas para la prevención de contagio frente al coronavirus SARS-CoV-2, con el fin de poder abordar la reapertura de recursos y establecimientos turísticos públicos y privados, así como de prestar servicio en condiciones de seguridad.

En esta consultoría se abordan diferentes protocolos y sellos multisectoriales que certifican la implantación de un sistema de prevención de riesgos para la salud frente a la COVID-19 y aportan seguridad al turista y al sector.



Sello 'Safe Tourism Certified'

Marca de garantía nacional Instituto de Calidad Turística Española (ICTE)

Definición del sello

El pasado 8 de mayo, el Instituto de Calidad Turística Española (ICTE) anunciaba la creación del sello 'Safe Tourism Certified', como marca de garantía nacional de que los establecimientos distinguidos con esta certificación han implantado un Sistema de Prevención de Riesgos para la Salud frente a la COVID-19.

Empresas, organizaciones y recursos turísticos pueden optar voluntariamente a incorporarlo después de superar una auditoría que certifique la implantación de unos protocolos, avalados por el Ministerio de Sanidad y que **recientemente han sido declarados como "referencia para el desarrollo de normas ISO a nivel mundial en el ámbito turístico"**. El objetivo que se persigue con la distinción del sello es generar confianza y seguridad entre clientes y operadores turísticos.

El Comité ISO/TC228 Turismo y Servicios Relacionados, organismo internacional encargado de elaborar las normas turísticas en el ámbito global en el marco de la International Standard Association –organización que desarrolla las normas de calidad de todos los sectores productivos y de ámbito mundial- ha determinado que los protocolos antiCOVID del ICTE sean la referencia para establecer las normas mundiales.

El ICTE, junto con la Asociación Española de Normalización (UNE), ha presentado los 21 protocolos convertidos en Especificaciones UNE para la prevención del contagio del SARS-CoV-2 en los establecimientos y recursos públicos turísticos.

Objetivos y misión

Su misión principal es la promoción de la normalización en el sector turístico, además de la certificación de los sistemas de calidad implantados y la gestión de la Marca Q de Calidad Turística (propiedad del Estado español y cedida en su gestión al ICTE).
Objetivos fundamentales:

- Lograr un conocimiento fiable para la implantación de las medidas de reducción del contagio por el coronavirus SARS-COV-2 en los diferentes establecimientos y servicios.

- Recuperar paulatinamente la confianza de los turistas a los que den servicio durante la próxima reapertura turística.
- Reducir el riesgo de contagio por el coronavirus SARS-COV-2 de turistas y trabajadores del sector, gracias a las medidas que adopten los prestadores de servicios turísticos.
- Dar visibilidad a través de una marca fiable e independiente respaldada por auditorías realizadas por auditores externos, que servirá como elemento diferenciador para las organizaciones certificadas.

Elaboración de los protocolos

La certificación del ICTE se ha desarrollado en consenso con todo el sector público y privado (Secretaría de Estado de Turismo, patronales, sindicatos, representantes de comunidades autónomas y de la Federación Española de Municipios y Provincias - FEMP- y asociaciones de prevención de riesgos laborales) y ha sido validada por el Ministerio de Sanidad.

Subsectores

Destaca, además, la transversalidad de este sistema ya que es aplicable a 21 diferentes subsectores:

1. Agencias de Viaje
2. Albergues - Hostels
3. Alojamientos Rurales
4. Balnearios
5. Campings y ciudades vacacionales
6. Campos de Golf
7. Espacios Naturales Protegidos
8. Espacios Públicos Singulares (protocolo en fase de desarrollo)
9. Guías de Turismo
10. Hoteles y apartamentos turísticos
11. Instalaciones Náutico-Deportivas y actividades náuticas
12. Museos y sitios patrimoniales
13. Ocio Nocturno
14. Oficinas de Información Turística
15. Parques de Atracciones y de Ocio
16. Playas (protocolo en fase de desarrollo)
17. Servicios de restauración
18. Transporte Turístico (empresas de autocares turísticos, Rent a Car, transporte por cable y transporte turístico acuático)
19. Turismo Activo y Ecoturismo

20. Turismo Mice

21. Visitas Turísticas (Visitas a bodegas y otras instalaciones industriales, lugares culturales, históricos y naturales)

Cuantía económica

La obtención de esta etiqueta implica un coste para las empresas interesadas (excepto para aquellas que cuenten con la certificación de la Marca Q de Calidad), que oscila entre los 100 y 400 euros por el uso de la marca, más los gastos derivados de una auditoría que deben superar.

El Instituto de Calidad Turística Española (ICTE) estima que, de media, el gasto final para una agencia de viajes con hasta 10 empleados será de 350 euros.

Las tarifas de mercado de las auditoras que trabajan con el Sistema de Calidad Turística Española (las únicas reconocidas para realizar este trabajo) oscilan entre los 70 y 120 euros la hora. Las firmas son Adok Certificación, AENOR, APPLUS, Bureau Veritas, OCA Global, SGS y Tüv Rheinland.

Dependiendo del tamaño de la empresa, se necesitará una media de entre dos y cuatro horas, puede ser mayor en compañías de grandes dimensiones.

Las empresas que ya cuentan con la Q de Calidad, a la hora de someterse a una nueva auditoría para renovar esta marca, tendrán que añadir dos horas para la revisión de los protocolos de seguridad anti-Covid.

Proceso de adhesión al sello

Inscripción.

Este paso es gratuito para todas las organizaciones. Para poder adherirse al sistema, hay que acceder a www.calidadturistica.es, Adhesión al Sistema y cumplimentar un cuestionario con los datos generales del establecimiento. Una vez inscrito, el sistema enviará unas claves para entrar en www.calidadturistica.org y gestionar el expediente a lo largo del proceso. Teléfono de ayuda: 915 331 000.

Contacto con la empresa auditora.

Una vez adherido al sistema o de forma paralela, se debe contactar con una de las empresas auditoras mencionadas anteriormente para pedir presupuesto de auditoría y cerrar fecha de auditoría sobre el cumplimiento de las medidas reflejadas en las especificaciones técnicas creadas para la prevención del contagio frente al SARS-Cov-2.

El ICTE pone a disposición del interesado un documento con los contactos de las distintas empresas auditoras homologadas para realizar la auditoría del cumplimiento de las medidas: <https://calidadturistica.com/ESP/m/41/Actualidad/Audidores>

Auditoría. La empresa auditora realizará la auditoría de la organización y emitirá un informe, que estudiará el ICTE para la concesión del sello SAFE TOURISM CERTIFIED.

Plan de Acciones Correctivas (PAC).

Si en el informe de auditoría constan cuestiones que deben ser resueltas para la obtención del sello SAFE TOURISM CERTIFIED (no conformidades), existe un plazo para solucionarlas de cuatro semanas. Para ello, es necesario enviar un plan de acciones correctivas (PAC) con las diferentes medidas correctivas a aplicar. Plantilla e instrucciones para presentar un PAC: www.calidadturistica.org

Resolución de los Comités de Certificación.

Una vez revisado el informe de auditoría y PAC (esto último, en caso necesario), el ICTE estudia el expediente. Realizan comités de certificación semanalmente.

Obtención del sello "Safe Tourism Certified".

Si la resolución del Comité de Certificación es favorable, el ICTE envía el sello "Safe Tourism Certified" de forma casi inmediata y ya es posible hacer uso de él, de acuerdo al Manual de Imagen Corporativa que está alojado en su web. Se requiere la firma de un contrato de Licencia de Uso de Marca.

La obtención del sello lleva asociada una cuota de uso de marca anual para establecimientos que no se encuentran certificados con Q Calidad Turística. Consulta la tarifa aplicable a cada establecimiento en: www.calidadturistica.es (FOR-99).

Más información: 915 331 000 e info@icte.es

Medidas significativas de los protocolos

MEDIDAS GENERALES SECTOR TURISMO

1. Compromiso con la gestión del riesgo
2. Plan de contingencia y comité de gestión
3. Desinfección y aireación frecuente en todas las zonas y elementos (incluidos los de trabajo, como ordenadores y TPVs)
4. Definir aforo máximo en zonas comunes, de paso, ascensores, salas, etc
5. Donde proceda, indicación de posiciones por marcas y otros sistemas: distancia mínima de seguridad entre clientes y con empleados y/o uso de mascarillas
6. Cartelería con medidas preventivas implantadas- al menos 1 lengua extranjera

7. 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- al menos 1 lengua extranjera
8. Promover pago tarjeta contactless
9. Aseos: requisitos especiales de desinfección, limpieza equipamiento, reposición de consumibles.
10. Papeleras en cualquier espacio: pedal, doble bolsa. Rooms: sólo 1

OFICINAS TURISMO

- 1- No contacto físico
- 2- Informar de las medidas preventivas y limitaciones en la prestación del servicio
- 3- Diseño del recorrido en función de la evaluación de riesgos: evitar aglomeraciones y espacios reducidos, recorridos de sentido único
- 4- Respetar horarios y coordinación con compañeros
- 5- Decidir número máximo de personas vs seguridad
- 6- Punto único de carga y descarga de personas en vehículos
- 7- Recorridos a pie y paradas: espacios abiertos. Distancia de seguridad
- 8- Conocer protocolos proveedores (restaurantes, tiendas, etc)
- 9- Cita previa para los espacios turísticos y acceso escalonado
- 10- Envío de los datos de los clientes previo a la visita a otro proveedor turístico
- 11- Reparto de llaves en el vehículo
- 12- Los guantes se colocan delante de los clientes
- 13- Audioguías o de 1 solo uso o desinfectados tras cada uso. El cliente, desinfección de manos, lo coge y lo deja en bolsa común
- 14- No material impreso. Priorizar online

HOTELES

1. Aforo máximo en zonas comunes, de paso, ascensores
2. Uso de soluciones desinfectantes en zonas comunes, de paso, ascensores y para eventos
3. Distancia mínima de seguridad entre clientes y con empleados
4. Pago contactless si posible
5. Desinfección de elementos de trabajo y TPVs. Desinfección frecuente instalaciones
6. Mostradores y otras superficies de uso común, al menos 1 desinfección diaria.
7. Recipiente con desinfectante para llaves, tras uso
8. Uso de alfombras desinfectantes a la entrada
9. Manipulado del equipaje seguro
10. Evitar manipulado de coches de clientes
11. Ascensores: no comparten no-miembros unidad familiar

12. Asignación de habitaciones= garantía de medidas higiénicas de desinfección
13. Habitaciones: reducción uso textiles
14. Desinfección elementos como perchas, secadores, dispensadores
15. Papeleras sg recom y en habitaciones 1
16. Limitar servicio de plancha

MUSEOS

- 1- Atendiendo a la afluencia de visitantes y el tamaño del museo, sistemas de control de accesos
- 2- Tramos horarios por turnos de visita en función del nivel de afluencia
- 3- Comunicar el aforo
- 4- Itinerario sugerido señalizado
- 5- Fomento venta online y pago por tarjeta
- 6- No folletos, o de uso individual
- 7- Información virtual a través de canales digitales
- 8- Grupos: delimitar número de personas
- 9- Grupos: diseño del recorrido (paradas, espacios, personas) para garantizar distancias
- 10- Audioguías: auriculares desechables o del cliente
- 11- Pantallas táctiles: uso con guantes, desinfección tras uso
- 12- Sala de lactancia: apertura a demanda
- 13- Guardarropía: mochilas y otros bultos, en bolsas y manipulado por el cliente

RESTAURACIÓN

- 1- Mesa: Desinfección mesas y reposabrazos tras cada uso
- 2- Mesa: Priorizar uso de manteles de un solo uso
- 3- Terraza: acotar espacios
- 4- No usar cartas/minutas de uso común
- 5- Eliminación de elementos decorativos en mesas y buffets
- 6- Elementos auxiliares de menaje, almacenados
- 7- Eliminación de productos de autoservicio en todos los casos
- 8- Mesa: No montaje de mesas previo (con excepciones)
- 9- Mesa: garantizar distancia camareros y/o ss de protección
- 10- Barra: Establecer las posiciones de los clientes en la barra
- 11- Barra: no autoservicio. Productos expuestos, protegidos
- 12- Buffet: emplatados individuales y monodosis
- 13- Buffet: asistido, con pantalla de protección
- 14- Buffet: itinerarios sugeridos

TRANSPORTE TURÍSTICO

- 1- Definir aforo y sistemática de vehículos e instalaciones según autoridades competentes
- 2- Pasajeros: uso de mascarilla según indiquen autoridades competentes
- 3- Conductor: uso de mascarilla
- 4- Recomendado, disponer de mascarillas quirúrgicas a disposición de los pasajeros
- 5- Recomendado, alfombras desinfectantes accesos a oficinas de atención al público
- 6- Atención a la gestión de desechos en vehículos e instalaciones
- 7- Clausura de aseos si no se garantizan las medidas higiénicas necesarias
- 8- Bus/minibús: definir distribución asientos
- 9- Bus/minibús: no usar trasportín ni primera fila
- 10- Bus/minibús: pasajeros acceden por puerta trasera
- 11- Bus/minibús: identificación de asientos/no se intercambian
- 12- Bus/minibús: evitar aglomeraciones en subidas/bajadas
- 13- Bus/minibús: auriculares desechables
- 14- Vehículo conductor (hasta 9 plazas): recomendada, mampara de protección



Distintivo 'Responsible Tourism'.

Secretaría de Estado de Turismo

Información esencial

La Secretaría de Estado de Turismo ha creado el distintivo 'Responsible Tourism' para aquellos establecimientos que siguen las guías de medidas para la reducción del contagio por Covid-19 en el sector turístico, las únicas visadas por el Ministerio de Sanidad.

Es un **DISTINTIVO**, no una **CERTIFICACIÓN**.

El distintivo es gratuito y se puede descargar en la página web del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo tras rellenar un formulario en el que el establecimiento muestra su compromiso a seguir las guías: <http://www.mincotur.gob.es/covid-19/turismo-responsable>

Es personal e intransferible y tendrá que renovarse cada año.

Sirve para reconocer la responsabilidad de los empresarios que hacen un esfuerzo por crear un entorno seguro en sus negocios, no solo para los turistas, sino para sus trabajadores y los residentes.

Safe travels

approved by

WORLD
TRAVEL &
TOURISM
COUNCIL

Sello 'Safe travels'

Marca de garantía internacional.

Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC)

Definición del sello

El Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) ha lanzado el primer sello mundial de seguridad e higiene. Su objetivo es que los viajeros puedan reconocer qué gobiernos y qué empresas de todo el mundo han adoptado protocolos estandarizados globales para que los consumidores puedan viajar seguros. Las empresas turísticas podrán usar el sello una vez que se hayan establecido los protocolos de salud e higiene descritos por WTTC.

El sello se basa en la autoevaluación y no es una certificación. Países, autoridades de destino y empresas que utilizan el sello confirman que han implementado y aseguran el cumplimiento continuo de los protocolos de Safe travels.

Se trata de la primera vez que el sector privado global se une a una iniciativa de este tipo. Los protocolos han sido aceptados por más de 200 consejeros delegados, incluidos algunos de los principales grupos de turismo del mundo como Trip.com o Expedia. Arabia Saudí, que preside el grupo de turismo del G20, Cancún, Portugal, Barcelona y Sevilla, entre otros, se encuentran entre los primeros destinos en respaldar esta certificación.

Objetivos y misión

El sello de Viajes Seguros es el primer sello mundial de seguridad e higiene para Viajes y Turismo, diseñado específicamente para abordar COVID-19 y brotes similares. El objetivo es generar confianza al turismo internacional para que los consumidores puedan viajar seguros y reconocer un sello global que opera en el país de origen y destino.

Elaboración de los protocolos

El Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) ha trabajado junto a la Organización Mundial de la Salud (OMS) y los Centros de Prevención de Enfermedades (CDC) una serie estrictas normas de higiene y sanitización de espacios. Se persigue homologar criterios y brindar orientación sanitaria a los proveedores, operadores y a los turistas

de todo el mundo para que viajen una vez superada la fase crítica de la Covid-19. La normativa cuenta con el respaldo de la Organización Mundial de Turismo (OMT) y está basada en evidencias médicas, de acuerdo a las normas establecidas por OMS y CDC.



Para el desarrollo de los protocolos se ha consultado a miembros de WTTC y a organismos como el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI), la Asociación Internacional de Cruceros (CLIA) y la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA).

Subsectores

Los protocolos de la industria turística se están lanzando en fases. En la actualidad hay **seis protocolos** disponibles para las siguientes industrias:



1. Hospitality
2. Retail (establecimientos minoristas) y compras al aire libre
3. Aviación
4. Aeropuertos
5. Operadores Turísticos
6. Centros de Convenciones y MICE

Además, el WTTC está desarrollando nuevos protocolos para las industrias del:



- Alquiler
- Atracciones
- Seguros
- Alquiler de coches
- Cruceros

Cada protocolo se sustenta en cuatro pilares fundamentales:

- Preparación operacional y del personal
- Asegurar una experiencia segura
- Reconstruir la confianza
- Aplicación de políticas habilitantes

Todos los países, autoridades de destino y empresas que operan en Viajes y Turismo podrán utilizar el sello, siempre que cumplan con los protocolos de Safe travels.

Cuantía económica

El sello es GRATUITO y de uso libre.

Proceso de adhesión al sello

El proceso es sencillo. Pueden obtener el sello todas aquellas autoridades de destino y empresas y que, a través de un formulario disponible en la web de WTTC, confirmen que cumplen y garantizan el cumplimiento continuo de los protocolos de Safe travels del Consejo Mundial de Viajes y Turismo.

Esto no es una certificación, sino un reconocimiento de que los protocolos locales están alineados con los protocolos WTTC. WTTC se reserva el derecho de realizar verificaciones aleatorias, modificar estos protocolos y emitir versiones revisadas cuando surjan circunstancias. Los protocolos actualizados se encontrarán en el sitio web. La responsabilidad del cumplimiento de los protocolos actuales y actualizados es de la empresa/autoridad solicitante. La WTTC no revisará los protocolos de la compañía; confía que el solicitante implemente los protocolos correctamente antes de usar el sello.

- **Adhesión para empresas:**

1. Podrán solicitar el sello hoteles, restaurantes, aerolíneas, líneas de cruceros, operadores turísticos, atracciones, alquileres a corto plazo, empresas de alquiler de automóviles, comercio al aire libre, transporte y aeropuertos.
2. Cada compañía deberá implementar los protocolos WTTC relevantes que se encuentran en la web, y en el caso de la aviación, el protocolo de "Despegue: guía para viajes aéreos de la Organización de Aviación Civil Internacional".
3. La compañía debe rellenar un sencillo formulario web y aceptar los Términos y condiciones:

Formulario de sello de SafeTravels

Una vez completado y enviado, será llevado a una carpeta en línea para recuperar la plantilla. Si implementó los protocolos WTTC, descargó la plantilla y agregó su logotipo en el cuadrado blanco, podrá usar el sello.

Nombre Required	
Nombre de pila	Apellido
Correo electrónico Required	Organización Required
your.email@example.com	
¿Eres miembro del WTTC?	¿Eres una autoridad o empresa de destino?
No <input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Autoridad
	<input type="checkbox"/> Empresa
Sitio web Required	
#SafeTravel Términos y condiciones del sello Required	<input type="checkbox"/> Acepto los Términos y condiciones *
	<input type="button" value="Enviar"/>

4. A continuación, podrá descargar el sello, junto con un manual de uso que le permita agregar su logotipo corporativo al sello. Una vez que haya implementado los protocolos WTTC y haya descargado la plantilla, podrá usar el sello. En el caso de empresas matriz, se permite emitir el sello a empresas subsidiarias siempre que acepte los Términos y condiciones legales.

5. No se requiere ser miembro para usar el sello.

6. Utilizar en redes sociales el hashtag #SafeTravels.

7. Agregar el sello a su sitio web, correos electrónicos, ubicaciones, etc.

- **Adhesión para autoridades de destino:**

1. Si dispone de protocolos, debe asegurarse de que están alineados con los Requisitos básicos de la WTTC y, en el caso de la aviación, con el "Despegue: orientación para viajes aéreos de la Organización de Aviación Civil Internacional" a través de la crisis de salud pública de COVID-19.

2. Una vez que sus protocolos están alineados con los requisitos básicos de la WTTC, se requiere el envío de un e-mail a safetravels@wttc.org con la siguiente información:

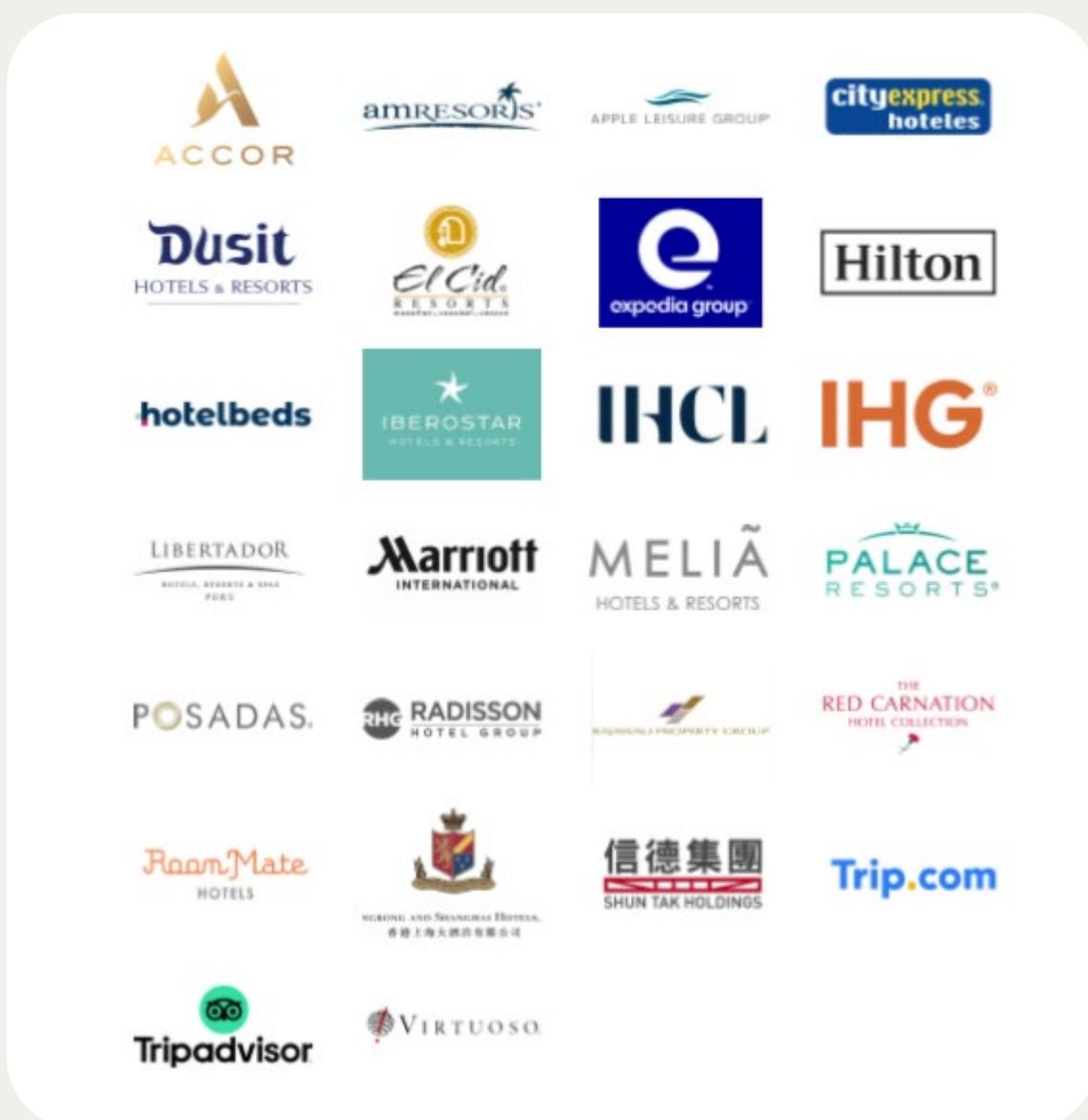
- Los protocolos propios, necesarios para que la WTTC pueda validarlos y, si es necesario, hacer recomendaciones. (Debido a la alta demanda, esto puede llevar algunos días).
 - Una declaración de la máxima autoridad turística que apoye la iniciativa, que se publicará en la web de WTTC.
 - El logotipo corporativo para publicarlo en la web de WTTC, una vez se validen los protocolos.
3. Completar el formulario anteriormente descrito y aceptar los Términos y condiciones.
 4. Descargar el sello y el manual de uso para generar un sello corporativo con la imagen de Safe travels.
 5. Utilizar en redes sociales el hashtag #SafeTravels.
 6. Agregar el sello a su sitio web, correos electrónicos, ubicaciones, etc. Puede emitir el sello a las autoridades públicas subsidiarias siempre que haya aceptado los Términos y condiciones de la WTTC. (Se recomienda informar a la WTTC con anticipación).

Medidas significativas de los protocolos

HOSPITALITY

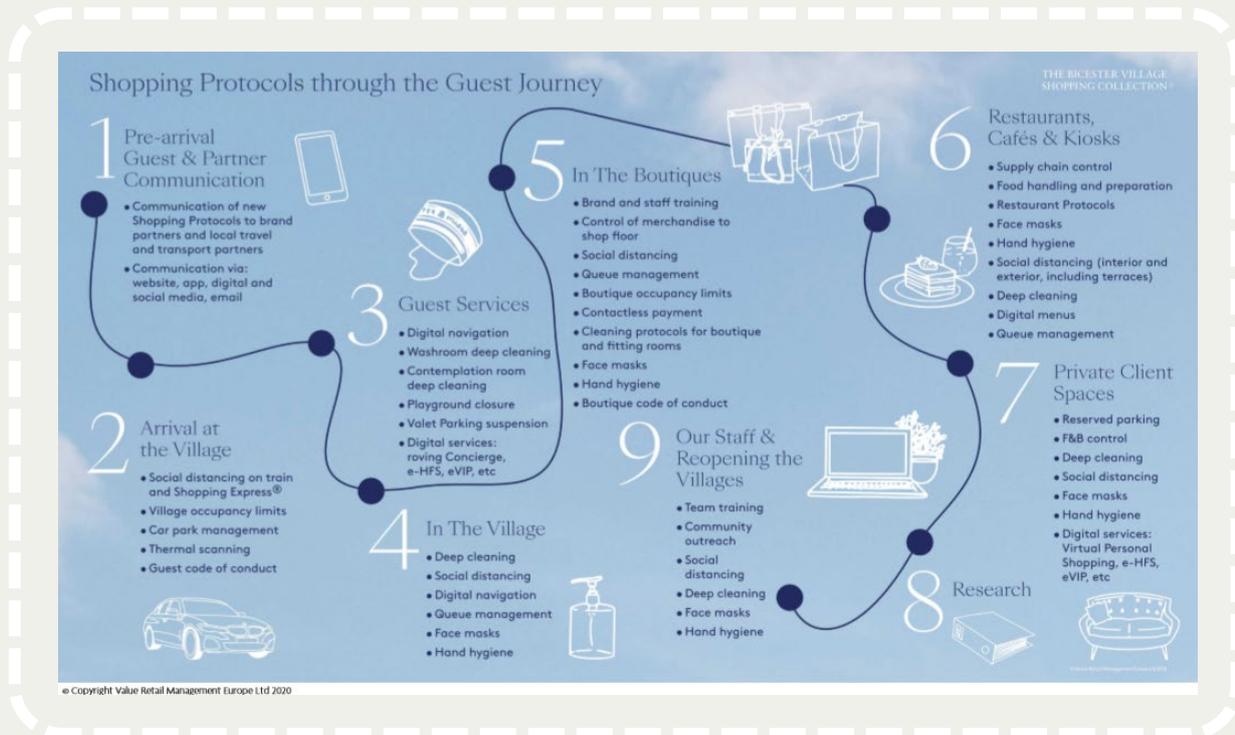
- Procesos de limpieza profunda y lavado de manos entre el personal y los huéspedes.
- Desinfección de las tarjetas de las habitaciones y fomento de pago electrónico.
- Desinfectantes para manos a base de alcohol en cada piso, entradas y salidas.
- Desinfección de controles de TV, interruptores de luz, termostatos y picaportes.
- Limpieza y capacidad reducida en ascensores y fomento del uso de escaleras.
- A ser posible, entrega de desayunos en las habitaciones.
- Los buffet deben garantizar que los huéspedes no manipulen alimentos.

Ya se han adherido:



RETAIL Y COMPRAS AL AIRE LIBRE

- Limpieza profunda, distanciamiento social con marcadores visuales especiales y gestión de colas.
- Uso de máscaras faciales y, a ser posible, implementación del escaneo térmico.
- Fomento de mapas digitales, gestión de filas, menús digitales en locales gastronómicos y compras virtuales.
- Promover pagos sin contacto, recibos por correo electrónico y WIFI gratuito.
- Dispensadores de desinfectante de manos a la entrada y salida de las tiendas, baños y otros puntos del comercio.
- Gestión de asientos y filas de acuerdo con los requisitos de distanciamiento social.
- Límites de capacidad en estacionamientos para evitar el hacinamiento.



AVIACIÓN (AEROLÍNEAS)

- Proporcionar equipo de protección individual (EPI) a su personal.
- Reducción los puntos de contacto de los pasajeros mediante el check-in en línea antes de la salida, la entrega de equipaje, las etiquetas de equipaje impresas en por el propio viajero, un mayor uso de puertas electrónicas biométricas y lectura de tarjetas de embarque en las puertas.
- Dispensadores de gel desinfectante de manos en zonas de alto tráfico, como las áreas de check-in y embarque.
- Orientación revisada para los equipos de limpieza de todas las áreas del avión, incluidos los baños, así como las áreas de facturación y embarque, con un enfoque específico en los puntos de contacto de alta frecuencia.
- Abordaje desde la parte trasera del avión hacia el frente, desde la ventana hasta el pasillo.
- Limitación del movimiento en la cabina.
- Capacitar a la tripulación y al personal de primera línea con respecto al control de infecciones y las medidas de higiene.

Ya se han adherido:

amadeus

CDA
CHICAGO DEPARTMENT OF AVIATION



الإتحاد
ETIHAD
AVIATION GROUP



SITA



UNITED



AEROPUERTOS

- Limpieza mejorada que incluye equipos de autoservicio, carros de equipaje, mostradores, puntos de control de seguridad, baños, ascensores, pasamanos, áreas de embarque y áreas comunes con especial atención a puntos de contacto de alta frecuencia.
- Proporcionar equipo de protección individual (EPI) al personal.
- Nueva señalización y anuncios para limitar la interacción y las colas en los puntos de contacto.
- Posible evaluación del riesgo para la salud antes de la llegada para evitar demoras.
- Reducción de los puntos de contacto de los pasajeros mediante el check-in en línea, el uso del auto check y la entrega de maletas, las etiquetas de equipaje impresas por el propio viajero, un mayor uso de puertas electrónicas biométricas y la lectura de tarjetas de embarque en las puertas.
- Si se requiere la detección de entrada y salida, se debe llevar a cabo de manera no intrusiva, a través de escáneres infrarrojos de cuerpo completo utilizando termómetros infrarrojos de mano y termómetros de pistola.
- Mayor seguridad e higiene de los alimentos en los restaurantes, con alimentos preenvasados.
- Posible rediseño de las salas de inmigración junto con gobiernos y aerolíneas para acelerar los procedimientos.
- Cuando se requieren declaraciones a la llegada, deben utilizarse medios electrónicos que minimicen o eviten el contacto.

Ya se han adherido:



OPERADORES TURÍSTICOS

- Mejores prácticas de saneamiento, desinfección y limpieza profunda para autocares y otros vehículos.
- Limpieza focalizada en puntos de contacto de alta frecuencia, incluidos pasamanos, manijas de puertas, mesas, inodoros a bordo, filtros de aire acondicionado, armarios superiores y auriculares.
- Planes de asientos asignados previamente sin rotación.
- Limitación del contacto físico y las colas cuando sea posible.
- Tiempo escalonado para acceder a lugares, hoteles y restaurantes, entre otros.
- Protocolos de salud, saneamiento, desinfección e higiene y seguridad alimentaria en los restaurantes asociados.

Ya se han adherido:



CENTROS DE CONVENCIONES, REUNIONES Y EVENTOS

- Distanciamiento físico para la distribución de asientos y pasillos.
- Reducción de los aforos, acorde a la legislación local competente.
- Considerar el cuestionario de evaluación de riesgos previo a la llegada para los asistentes.
- Limitar la interacción física y las posibles colas en la recepción y el registro utilizando el registro anticipado para mejorar el flujo de asistentes.
- Crear unidades de aislamiento fuera del recinto para posibles afectados con síntomas de COVID-19.

Ya se han adherido:

FIBES SEVILLA
PALACIO DE EXPOSICIONES Y CONGRESOS

GREATER FORT LAUDERDALE & BROWARD COUNTY
CONVENTION CENTER

GLOBAL TOURISM
ECONOMY FORUM
世界旅遊經濟論壇

ICF

IFEMA
Feria de
Madrid

JTB

LAS
Vegas

Maritz
GLOBAL EVENTS®

RajahTravel
CORPORATION

Reed Travel
Exhibitions®

Sevilla
Tourism

tiao
TOURISM INDUSTRY
ASSOCIATION OF ONTARIO

visit
Portugal

**HOSTELERÍA
SEGURA** COVID-19



**HOSTELERÍA
DE ESPAÑA**

Este establecimiento cumple los requisitos necesarios para
garantizar la seguridad de sus clientes y empleados

Sello 'HOSTELERÍA SEGURA'

Marca para el sector hostelero

Confederación Empresarial Hostelería de
España

Definición y sello

La hostelería es uno de los sectores más importantes de nuestro país y también uno de los más afectados por la crisis del covid-19. Por ello, la Confederación Empresarial Hostelería de España ha colaborado en la elaboración de las medidas higiénico-sanitarias para afrontar esta desescalada gradual y adaptación a la nueva normalidad. Así nace la marca 'HOSTELERÍA SEGURA', un distintivo/herramienta creado para ayudar a las empresas del sector de la restauración y alojamiento a identificar y analizar los riesgos inherentes a sus establecimientos, así como a implementar las mejores prácticas en el servicio, en sus instalaciones y con el personal para hacer frente al virus.

El distintivo acreditativo de 'HOSTELERÍA SEGURA' aporta confianza a los trabajadores y clientes sobre el cumplimiento de una serie de medidas de limpieza, salud e higiene en los establecimientos del sector. Cuenta con tres variantes diferentes, 'HOSTELERÍA SEGURA', 'RESTAURANTE SEGURO' y 'BAR SEGURO', que a su vez podrán hacer propios los distintos territorios a través de su traducción y la incorporación de la imagen de la asociación de hostelería correspondiente.

La acreditación como LOCAL SEGURO incluye:

- Un curso de formación en medidas preventivas frente al COVID-19.
- La certificación individual de los alumnos que han superado la formación.
- Incorporación al Registro Estatal de Hostelería de España.
- Una acreditación personalizada para colocar en su local.
- Cartelería informativa para sus empleados y sus clientes sobre las medidas aplicadas en cada zona (cocina, sala, terraza, etc.).
- Publicación de su local en el portal <http://dondecomer.es/> y otros afiliados.
- Manual de medidas de prevención para la empresa y para el trabajador.
- Listas de control de las medidas aplicadas
- Recepción por email de actualizaciones en las normativas aplicables durante 12 meses.
- Acceso a plataformas de comercialización y ofertas para el establecimiento

Más información: <https://hosteleriaunida.es/hosteleria-segura.html>

Elaboración

La patronal de los hosteleros, contando con la participación de diversas asociaciones de hostelería provinciales del país, ha creado un comité técnico para ultimar las condiciones de este distintivo que garantice que cumplen una serie de medidas diseñadas para obstaculizar la propagación del Covid-19. Las medidas a las que hace referencia este distintivo comprenden diferentes aspectos que tienen como finalidad garantizar la seguridad de los clientes desde que entran al local hasta que salen, así como la de los trabajadores.

Algunas medidas

El protocolo incluye medidas como:

- Control de temperatura a la entrada del establecimiento
- Reajuste del aforo con una distancia mínima de separación entre mesas
- Implantación de dispensadores de hidrogel para favorecer las mejores condiciones de higiene
- Extremar la higiene en la manipulación de alimentos, así como en la limpieza de todo tipo de utensilios del local y baños.

Cuantía económica

Para los asociados de las asociaciones territoriales el sello es GRATUITO (<https://hosteleriaunida.es/asociaciones-hosteleria.html>)

Para no asociados, la acreditación tiene un coste anual de 295 €+IVA incluyendo la formación de 5 alumnos. A partir del 6º alumno hay un cargo de 9 € por cada alumno adicional.

Proceso de adhesión

Para recibir la acreditación de LOCAL SEGURO, se requiere la inscripción del local, realizar una formación online sobre medidas preventivas frente al COVID-19 y la firma de una declaración responsable de la aplicación de estas medidas en el local. Pasos para obtener la acreditación 'HOSTELERÍA SEGURA':

- Darse de alta en el sistema
- Inscribir su local y las personas a formar
- Realizar el pago (si procede)
- Completar la formación en las medidas frente al COVID-19
- Enviar una declaración responsable en la aplicación de estas medidas.
- Autorizar la publicidad de su local

Todo el proceso se realiza a través de la web y la formación es on-line. La acreditación puede obtenerse en 48 horas dependiendo del medio de pago y la dedicación de una hora a la formación.

Más info.: localseguro@hosteleriaunida.es / <https://hosteleriaunida.es/asociaciones-hosteleria.html>



Guía de buenas prácticas para los establecimientos del sector comercial

Secretaría de Estado de Comercio del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo

Definición y guía

Para las industrias del sector Comercio, además de los protocolos anteriormente mencionados de la WTTTC (Retail) existen diferentes guías de buenas prácticas. En esta consultoría se destaca la elaborada por la Secretaría de Estado de Comercio del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, que incluye medidas de prevención general relativas a la protección frente al COVID-19, higiene personal y del establecimiento, con especial atención a las zonas comunes y de venta al público.

La Guía da respuesta a las inquietudes y dudas generadas en el sector comercial y busca ayudar a la adopción de las medidas más adecuadas que garanticen la seguridad del personal y de los clientes. Para ello, se han tenido en cuenta las instrucciones y recomendaciones elaboradas por el Ministerio de Sanidad y se han incorporado propuestas de asociaciones y sindicatos.

Las recomendaciones van dirigidas a los establecimientos comerciales minoristas de:

- Alimentación
- Bebidas
- Productos y bienes de primera necesidad
- Establecimientos farmacéuticos
- Médicos
- Ópticas y productos ortopédicos
- Productos higiénicos
- Prensa y papelería
- Combustible para la automoción
- Estancos
- Equipos tecnológicos y de telecomunicaciones
- Alimentos para animales de compañía
- Comercio por internet, telefónico o correspondencia
- Tintorerías y lavanderías

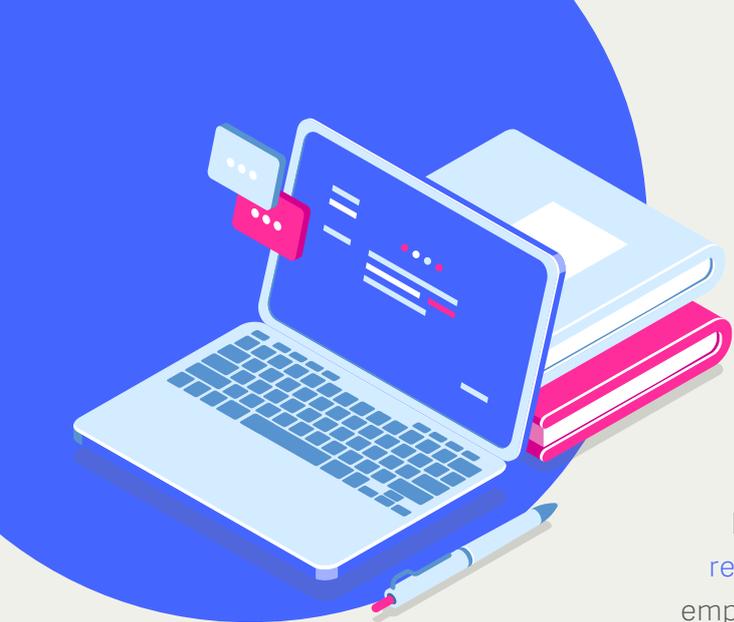
Medidas que recoge la guía

- Medidas generales de prevención
- Recomendaciones de protección frente al virus
- Medidas de higiene personal
- Medidas de higiene en el establecimiento
- Medidas organizativas
- Medidas de protección al trabajador
- Medidas en caso de sospecha de infectados en el establecimiento
- Zonas comunes
- Zona de venta
- Abastecimiento

Acceso a la guía

Consulta la guía en:

<https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/industria/Documents/2020/190320-BuenasPracticasSectorComercial.pdf>



Conclusiones

La industria del **turismo** es uno de los principales **motores de desarrollo económico** de nuestro país y su reactivación es clave.

Necesitamos una reactivación **segura y responsable** donde todos (Administraciones, empresas y ciudadanos) vamos a desempeñar un papel fundamental que **no entiende de fronteras**.

En este **webinar** se han puesto sobre la mesa algunos **sellos, protocolos y guías** (nacionales e internacionales) para lograr una reactivación segura y eficiente para todos, que **genere confianza al turista**, pero también al **trabajador y al empresario**.

Una reactivación necesaria para la hostelería, el comercio, las agencias de viajes, los hoteles, los museos, las oficinas de información turística, el turismo MICE y otras muchas industrias que aquí se han mencionado.

Hay que actuar con **responsabilidad y trabajar duro**.

Nuestros **protocolos** han sido declarados como **referencia para el desarrollo de normas ISO a nivel mundial** en este sector.

Ahora lo que 'toca hacer' es **ponerlos en práctica** y lograr que nuestros establecimientos y negocios cuenten con las **medidas de seguridad e higiene** necesarias para reducir el riesgo de contagio por el COVID-19 y recuperar uno de los sectores que más orgullo nos genera: **el Turismo**.

Todo el esfuerzo que están realizando gestores y empresarios no tiene sentido si todos no aplicamos enormes dosis de **responsabilidad personal** y **sentido común** para evitar riesgos innecesarios. **Nos jugamos mucho**.

Es necesario **mantener la cadena de valor**.

Cada empresario o gestor debe **seguir los protocolos que más interesen a su actividad y negocio**. Con libertad total para considerar si opta por una declaración responsable o un sello basado en una auditoría que certifique el control de unas medidas y protocolos.

Madrid (y el mundo en general) no será un destino seguro si no lo es cada una de las partes que componen la cadena de valor turística de las ciudades. En este sentido, **los protocolos y certificados de seguridad son una herramienta indispensable**.

Bibliografía, fuentes y acceso a guías y protocolos

Instituto de Calidad Turística Española (ICTE)

<https://calidadturistica hoy.es/ESP/m/36/1394/general/Inicio/Primeras-empresas-certificadas-con-el-sello-Safe-Tourism-Certified-otorgado-por-el-ICTE>

Secretaría de Estado de Turismo

<https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/turismo/Paginas/Guias-sector-turistico.aspx>

Ministerio de Industria, Comercio y Turismo

<https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/Paginas/Guias-sector-turistico.aspx>

Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC)

<https://wttc.org/COVID-19/SafeTravels-Stamp-and-Assets>

Confederación Empresarial Hostelería de España

<https://www.cehe.es/index.html>

<https://localseguro.hosteleriaunida.es/>

Secretaría de Estado de Comercio

<https://www.mincotur.gob.es/es-es/GabinetePrensa/NotasPrensa/2020/Paginas/Comercio-elabora-una-Guia-de-buenas-practicas-frente-al-COVID-19-para-los-establecimientos-y-los-trabajadores-del-sector.aspx>

Hosteltur

https://www.hosteltur.com/137245_proliferacion-de-sellos-anti-covid-para-generar-confianza.html

Ayuntamiento de Madrid

<https://www.madrid-destino.com/prensa/medidas-tomadas-por-el-ayuntamiento-de-madrid-para-contener-el-coronavirus>

Guías sello 'Safe Tourism Certified' (ICTE) y distintivo 'Responsible Tourism' (Secretaría de Estado de Turismo)

Agencias de viaje:

https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/turismo/GuiasSectorTurismo/Agencias_de_viajes.pdf

Albergues - Hostels:

<https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/turismo/GuiasSectorTurismo/Albergues.pdf>

Alojamientos Rurales:

https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/turismo/GuiasSectorTurismo/Alojamientos_Rurales.pdf

Balnearios:

<https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/turismo/GuiasSectorTurismo/Balnearios.pdf>

Campings y ciudades vacacionales:

<https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/turismo/GuiasSectorTurismo/Campings.pdf>

Campos de Golf:

https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/turismo/GuiasSectorTurismo/Campos_de_golf.pdf

Espacios Naturales Protegidos:

https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/turismo/GuiasSectorTurismo/Espacios_Naturales_Protegidos.pdf

Guías de Turismo:

https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/turismo/GuiasSectorTurismo/Guias_de_turismo.pdf

Hoteles y apartamentos turísticos:

<https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/turismo/GuiasSectorTurismo/Hoteles.pdf>

Instalaciones Náutico-Deportivas y actividades náuticas:

https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/turismo/GuiasSectorTurismo/Instalaciones_Nautico-Deportivas.pdf

Ocio Nocturno:

https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/turismo/GuiasSectorTurismo/Ocio_Nocturno.pdf

Oficinas de Información Turística:

https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/turismo/GuiasSectorTurismo/Oficinas_de_informacion_turistica.pdf

Parques de Atracciones y de Ocio:

https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/turismo/GuiasSectorTurismo/Parques_De_Atracciones_Y_De_Ocio.pdf

Servicios de restauración:

<https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/turismo/GuiasSectorTurismo/Restaurantes.pdf>

Transporte Turístico:

https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/turismo/GuiasSectorTurismo/Transporte_Turistico.pdf

Turismo Activo y Ecoturismo:

https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/turismo/GuiasSectorTurismo/Turismo_activo_y_ecoturismo.pdf

Visitas turísticas:

https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/turismo/GuiasSectorTurismo/Visitas_Turisticas.pdf

Protocolos Sello 'Safe travels'. Consejo Mundial de Viajes y Turismo

(WTTC)

<https://wttc.org/COVID-19/Safe-Travels-Global-Protocols-Stamp>

**Manual Sello 'HOSTELERÍA SEGURA'. Confederación Empresarial
Hostelería de España**

<https://hosteleriaunida.es/hosteleria-segura.html>

<https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/GuiasSectorTurismo/Restaurantes.pdf>

Guía de buenas prácticas para los establecimientos del sector comercial. Secretaría de Estado de Comercio del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.

<https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/industria/Documents/2020/190320-BuenasPracticasSectorComercial.pdf>



MADISON[®]
experience marketing