

SERIE Recomendaciones para Minimizar el Riesgo de Transmisión de COVID-19 en el Sector Turístico de América Latina y el Caribe

Recomendaciones para la Gestión de Protocolos de Prevención de COVID-19 en Establecimientos y Espacios Turísticos



RO3



Con la participación de



OEA | Más derechos para más gente

Con el apoyo de



Descargo de responsabilidad

- El objetivo de las recomendaciones incluidas en este documento es ofrecer orientación para la reducción del riesgo de transmisión del virus SARS-CoV-2 en establecimientos y espacios turísticos. Por tanto, debe considerarse que su fin es únicamente orientativo y no preceptivo.
- Las recomendaciones parten del hecho de que no existe un escenario de riesgo cero y que, por tanto, no es posible eliminar por completo la posibilidad de contagio mientras dure la pandemia, aunque sí reducirlo.
- Las recomendaciones se ofrecen sin perjuicio de la legislación vigente que sea de aplicación en cada país. El presente documento no reemplaza la normativa y directrices gubernamentales existentes.
- El contenido de las recomendaciones parte de la información científica de conocimiento público y disponible en el momento del cierre de este documento (agosto de 2021). Nuevos hallazgos o estudios futuros podrían requerir revisiones del documento.

Tabla de contenidos

1	Alcance	4
2	Plan de prevención y plan de contingencia	
	2.1. Recomendaciones generales	5
3	Medidas para la gestión del plan de prevención y plan de contingencia	
	3.1. Implementación	7
	3.1.1. Gestión del personal	7
	3.1.2. Gestión de proveedores	11
	3.1.3. Gestión de limpieza y desinfección	12
	3.1.4. Gestión de residuos	3
	3.1.5. Activación del plan de contingencia	14
	3.2. Comunicación	18
	3.2.1. Recomendaciones generales	18
	3.2.2. Identificación del público objetivo	19
	3.2.3. Qué, cuándo y cómo comunicar	19
	3.3. Control	25
	3.3.1. Medidas de vigilancia y control	25
	3.3.2. Actualización del plan de prevención y plan de contingencia	27
4	Consideraciones adicionales en torno a la economía informal	28

El presente documento **R03** incluye, sin perjuicio de la legislación vigente que sea de aplicación, las **recomendaciones de gestión mínimas relativas a la implementación, comunicación y control de protocolos frente al COVID-19** a través del **plan de prevención** y del **plan de contingencia**, en los establecimientos y espacios turísticos de alojamientos, restaurantes, transporte local, playas, puertos y aeropuertos (en adelante, organizaciones turísticas), para una protección efectiva de clientes y empleados.

En un último apartado se añaden algunas consideraciones en materia de medidas a adoptar para minimizar el riesgo de transmisión del SARS-CoV-2 en la economía informal.

Nota: Antes de leer el presente documento se recomienda la lectura de **R01** (Recomendaciones Generales para Minimizar el Riesgo de Transmisión de COVID-19 en Establecimientos y Espacios Turísticos), así como el documento de Recomendaciones para Minimizar la Transmisión de COVID-19 en subsectores y espacios turísticos (**R02.1 a R02.5**) que corresponda en cada caso. Por su parte, los documentos **E02** permitirán a la organización turística evaluar el cumplimiento de las medidas incluidas en este documento **R03** a través de una lista de verificación (*Check List*).

2.1

Recomendaciones generales

Para gestionar eficazmente los protocolos frente al COVID-19 dictados por las autoridades competentes, la organización turística debería tener acceso a los mismos y, a partir de su lectura y comprensión, **elaborar un plan de prevención y un plan de contingencia adecuado a sus propias características y necesidades.**

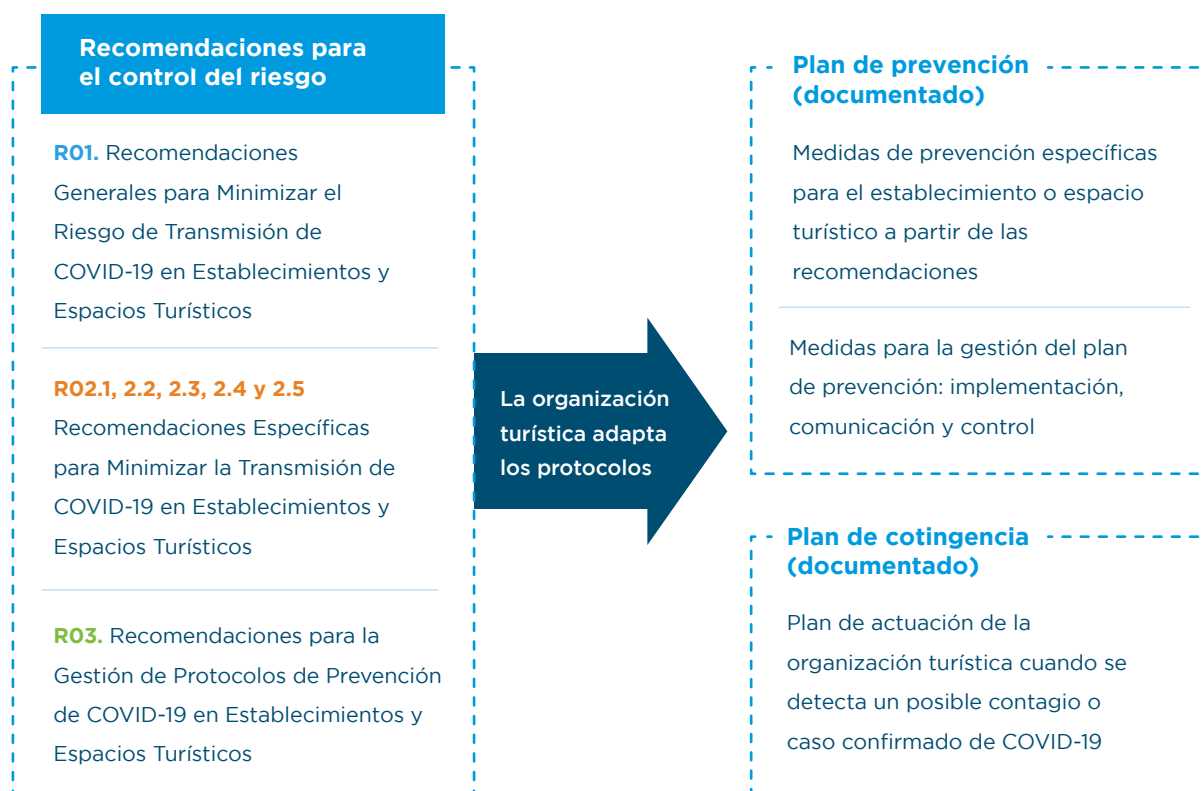


Figura 1. Elaboración del plan de prevención y plan de contingencia

El **plan de prevención** es un documento que incluye medidas específicas dirigidas a reducir el riesgo de transmisión del virus SARS-CoV-2 y debería incluir, al menos, los elementos de la Figura 2:

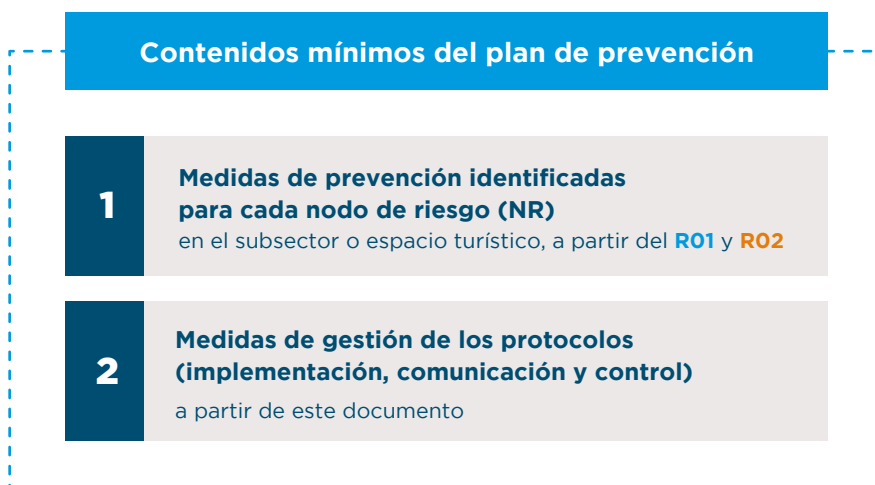


Figura 2. Contenidos del plan de prevención

Por su parte, el **plan de contingencia** es un documento que establece las pautas a seguir por la organización turística cuando se detecta un contagio o brote en la misma. Este plan debería incluir dichas pautas, así como la forma de implementarlas, comunicarlas y controlarlas, y concretamente:

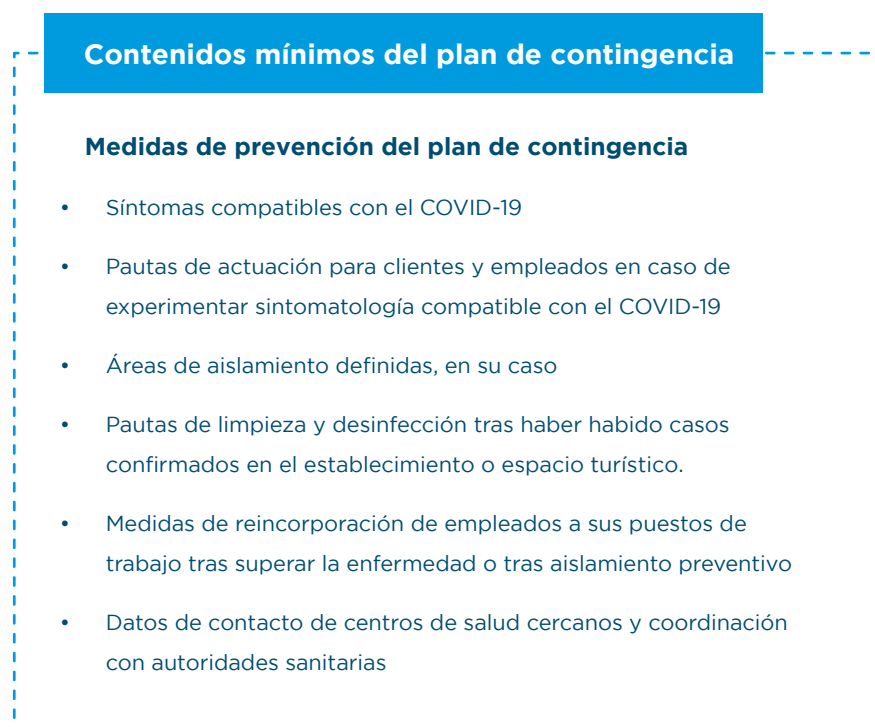


Figura 3. Contenidos del plan de contingencia

Ambos planes deberían adaptarse a cada establecimiento o espacio turístico, teniendo en cuenta sus procesos operativos, actividades, tamaño, personal, tipología de usuarios, etc.

3.1

Implementación

3.1.1 Gestión del personal

3.1.1.1 Asignación de responsabilidades

Para asegurar que los protocolos se implementan, comunican y controlan adecuadamente, las organizaciones turísticas deberían **definir la persona/s responsable/s** de dichas tareas. En concreto, deberían asignarse al menos las siguientes responsabilidades:

- a) Definición de plan de prevención y plan de contingencia
- b) Implementación de las medidas del plan de prevención
- c) Activación del plan de contingencia
- d) Comunicación de las medidas del plan de prevención y plan de contingencia
- e) Control del plan de prevención y plan de contingencia
- f) Actualización del plan de prevención y plan de contingencia

Idealmente, la organización turística debería contar con el apoyo de algún **especialista en seguridad y salud laboral**. Dado que esto no siempre es posible (por ejemplo, en organizaciones de menor tamaño), se sugiere en estos casos contactar con los gremios o **establecer alianzas** con otras organizaciones turísticas similares, con el fin de obtener el apoyo técnico oportuno.

Además, para la gestión del plan de prevención y plan de contingencia, y respecto a las actividades de implementación, comunicación y control, pueden utilizarse estructuras de coordinación preexistentes en las organizaciones, que actúen como equipos de gestión y mejora¹. En estos casos, debería contarse con mecanismos de coordinación interna entre los diferentes integrantes del equipo.

1. En organizaciones de mayor tamaño, a las que en muchos casos el marco legal de aplicación exige un comité que vele por la salud de los empleados (por ejemplo, comité de seguridad y salud o comité de riesgos laborales) podría aprovecharse dicho comité para desarrollar el plan de prevención y contingencia frente al COVID-19, de forma que pudiera converger con las medidas relativas a seguridad y salud laboral previamente definidas y aplicadas en la organización turística. En micro o pequeñas empresas, sería suficiente designar a una persona responsable.

En la Figura 4 se representan las principales tareas que debería asumir la organización turística para la gestión adecuada de su plan de prevención y plan de contingencia.



Figura 4. Responsabilidades en la elaboración de los planes

3.1.1.2 Capacitación del personal

Para asegurar que las medidas se implementan adecuadamente y se mantienen en el tiempo, se debería capacitar al 100% de los empleados, incluidos los empleados temporales, en los siguientes casos:

- **Cuando se implemente por primera vez** un plan de prevención y/o un plan de contingencia en el establecimiento o espacio turístico.
- **Cuando se modifique/actualice** el plan de prevención y/o el plan de contingencia existente, por ejemplo, al evidenciarse que las medidas que incluyen no son efectivas, al incluirse nuevas medidas fruto de hallazgos científicos o al recibir retroalimentación de clientes o empleados para la mejora.
- **Cuando** se observe que los empleados **no cumplen con las medidas** establecidas o no las aplican adecuadamente.

A los empleados se les debería informar y formar en las siguientes cuestiones:

- Persona/s responsables del plan de prevención y plan de contingencia en la organización turística.
- Sintomatología y vías de transmisión del SARS-CoV-2, factores moduladores del riesgo de contagio, evaluación del riesgo y uso correcto de equipos de protección (mascarilla, guantes, gafas, etc.). Esta información se incluye en el documento **RO1**.
- Plan de prevención, incluyendo información sobre los nodos con mayor riesgo de contagio (NR) en los respectivos establecimientos y espacios

turísticos, medidas a aplicar (por clientes, empleados y proveedores), así como la forma de aplicarlas.

- Plan de contingencia ante casos con sintomatología compatible con COVID-19 o confirmados.

Al finalizar la capacitación, cada empleado debería conocer con detalle qué medidas le aplican a su puesto de trabajo (y cómo cumplir con ellas), así como qué tareas le han sido asignadas (en su caso, si se ha constituido un equipo de trabajo y forma parte del mismo).

Además, a las personas responsables asignadas se les debería proporcionar los datos de contacto de las autoridades sanitarias a las que reportar casos de contagios, así como los de las autoridades en materia de seguridad con las que contactar en caso de que algún cliente se niegue a cumplir con las medidas de prevención y contingencia establecidas. Estos datos de contacto deberían encontrarse accesibles de forma permanente.

3.1.1.3 Organización del trabajo

El establecimiento turístico debería planificar y reorganizar, en caso necesario, las tareas y procesos de trabajo para prevenir el contagio (plan de prevención), así como ejecutar el procedimiento a seguir si se detectara que alguna persona se ha contagiado (plan de contingencia).

En este sentido, la organización debería instar al empleado a aislarse en su domicilio y contactar con su centro de salud en caso de tener sintomatología compatible con COVID-19 (tos, fatiga, fiebre, etc.) o confirmarse su contagio. Igualmente, si el empleado hubiera tenido contacto estrecho² con un positivo confirmado en los 14 días anteriores³, la organización turística debería comunicarse con las autoridades sanitarias para facilitar el rastreo de contactos y seguir sus recomendaciones. El apartado 3.1.5 incluye recomendaciones adicionales a este respecto.

Además, al ingreso del personal a las instalaciones se recomienda:

- Instar a los empleados a realizar los controles de salud establecidos por la organización y lavarse las manos con agua y jabón a su llegada al establecimiento. Los controles de salud a establecer por la organización turística pueden ser auto-reconocimientos/auto-declara-

2. Según el CDC de Estados Unidos, se considera que ha existido contacto estrecho cuando se ha permanecido a menos de dos metros, por más de 15 minutos con una persona con COVID-19 confirmado. <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/php/contact-tracing/contact-tracing-plan/appendix.html#contact>

3. La OMS establece que una persona con COVID confirmado puede abandonar la cuarentena 14 después del inicio de los síntomas, o bien 10 días después del resultado positivo de la prueba diagnóstica, en el caso de que la persona infectada no hubiera tenido síntomas: <https://www.who.int/news-room/commentaries/detail/criteria-for-releasing-covid-19-patients-from-isolation>, aunque otras fuentes (CDC) refieren diversos periodos de cuarentena dependiendo de la severidad de la infección y de las condiciones preexistentes del paciente. En este documento se toma la directriz de la OMS como referencia genérica. CDC y OMS establecen la diferencia entre cuarentena (cuando existe probabilidad de haber estado expuesto al virus) y aislamiento (cuando se confirma por prueba diagnóstica que la persona se ha contagiado). A lo largo de este documento hablaremos de aislamiento en ambos casos de cara a facilitar la lectura.

torias por parte del propio empleado, observación de sintomatología compatible con COVID-19, realización diaria de controles de temperatura⁴, etc.

- Instar al personal en contacto con el cliente (por ejemplo, personal de recepción, conductores, personal de taquillas, meseros, limpieza y desinfección, cocina en su caso y mantenimiento) a cambiarse de ropa al llegar a su puesto de trabajo. El personal debería llevar ropa limpia diariamente. El apartado 3.1.3 incluye recomendaciones sobre el tratamiento de textiles.

En las instalaciones durante la jornada de trabajo se recomienda:

- Disponer los puestos de trabajo y distribución de espacios considerando la distancia de seguridad a mantener y el aforo permitido, así como la optimización de la ventilación en interiores (por ejemplo, cambiando el mobiliario de ubicación, usando otros espacios adicionales, implantando fórmulas de teletrabajo, estableciendo turnos, definiendo grupos burbuja, etc.).
- Instar al personal a cumplir con todas las medidas de prevención incluidas en el plan de prevención (incluidas las recomendaciones estipuladas para las zonas comunes en los documentos **R02**). Entre otras cuestiones, asegurar que se mantiene la distancia de seguridad en las distintas actividades, servicios y espacios (por ejemplo, rediseñando las actividades, evitando aquéllas de contacto o instalando barreras físicas entre las personas).
- Proveer a los empleados con mascarillas y otros equipos de protección personal (EPP) según se requiera. La organización turística debería disponer siempre de stock de mascarillas y otros EPP, según las necesidades.

Al finalizar el turno de trabajo se recomienda:

- Instar al personal a lavar su ropa en lavadora con detergente. Si es la organización turística la que se hace cargo de dicho lavado, seguir las mismas pautas. Si lo hace una empresa subcontratada, informar a la misma por escrito de las condiciones requeridas (por ejemplo, mediante una comunicación por mail o, si fuera necesario, a través de un anexo al contrato de prestación de servicios). El apartado 3.1.3 incluye recomendaciones sobre el tratamiento de textiles.

Si la organización turística provee de ropa de trabajo a los empleados, debería valorar si es necesario un aumento de stock para asegurar el uso diario de ropa de trabajo limpia. La organización turística debería optar por ropa de trabajo de tejidos lavables.

4. Se considera fiebre a la temperatura superior a 38°C. En este sentido, el CDC de Estados Unidos y la OMS coinciden en que 38°C debería ser la temperatura a partir de la cual considerar que se tiene sintomatología compatible con COVID-19 (independientemente de otros síntomas). Sin embargo, en los protocolos nacionales revisados durante la etapa de diagnóstico no parece existir consenso, estableciéndose valores límite entre 37,3°C y 38°C, según el país. A juicio del equipo de expertos consultado, especialistas en medicina preventiva y salud pública, teniendo en cuenta el contexto de pandemia y en aplicación del principio de precaución, parece conveniente considerar entre 37,3°C y 37,5 (febrícula) como la temperatura a partir de la cual prestar atención a los síntomas, al estar indicando que “algo sucede” en nuestro organismo.

3.1.2 Gestión de proveedores

Se hace necesaria la gestión de proveedores por el riesgo que implica el contacto cercano entre el personal de la propia organización turística y el personal externo que presta servicios en el establecimiento de forma puntual, permanente o recurrente. Esto es especialmente importante para aquellas organizaciones que atienden diariamente un número elevado de proveedores en determinadas áreas (por ejemplo, en cocina). A este respecto, la organización turística debería trabajar únicamente con proveedores que cuenten con planes de prevención y de contingencia frente al COVID-19.

Se establecen las siguientes recomendaciones:

Antes de la entrega/prestación de servicios:

- Acordar con los proveedores políticas de entrega/prestación de servicios seguras y comunicarlas, estableciendo, además, horarios específicos para la entrega de mercancías en los momentos de menor afluencia en las zonas de entrega. Puede ser necesario revisar los horarios de entrega/prestación de servicios para evitar en lo posible el contacto con clientes.
- Definir áreas específicas en las que recibir las mercancías. Para recepción de productos de alimentación, prohibir el acceso de proveedores a cocinas y zonas de almacenamiento. Se recomienda que el proveedor permanezca en el establecimiento o espacio turístico el mínimo tiempo posible.
- Llevar un registro de aquellos proveedores que ingresan en el establecimiento y permanecen en el mismo por cierto espacio de tiempo (por ejemplo, proveedor de limpieza, de mantenimiento, de tecnología, etc.).
- Informar a los proveedores de que no deben prestar servicio en el establecimiento o espacio turístico si presentan síntomas compatibles con COVID-19 o han estado en contacto estrecho con personas contagiadas en los 14 días anteriores.

Durante la entrega o prestación de servicios:

- Establecer controles de temperatura y exigir a los proveedores higienizar sus manos antes de ingresar en el establecimiento. Éstos deberían utilizar los equipos de protección adecuados al tipo de trabajo que realicen y al espacio y tiempo que permanezcan con otros empleados o clientes.
- La organización turística debería supervisar el correcto uso de estos equipos de protección. Por ejemplo:
 - Proveedores de limpieza: guantes, gafas de protección, mascarilla (FFP2, KN95 o N95), bata.
 - Proveedores de mantenimiento de ventilación mecánica o sistemas de filtración del aire: mascarilla (FFP2, KN95 o N95), gafas de protección.
 - Proveedores de reparación de equipos informáticos: mascarilla (FFP2, KN95 o N95).
 - Proveedores en cocina: mascarilla (FFP2, KN95 o N95).

Después de la entrega/prestación de servicios:

- El personal de la organización turística debería mantener una adecuada higiene de manos tras manipular las mercancías recibidas (la-

vado con agua y jabón o, en su defecto, higienización con solución hidroalcohólica).

- Desinfectar equipamientos o utensilios de la organización turística de los que hubiera hecho uso el proveedor (esto dependerá del tipo de servicio prestado).

La organización turística debería instar al proveedor a informar a la misma en caso de que alguna de las personas que hubiera prestado o preste servicio en el establecimiento o espacio turístico contraiga el virus hasta 14 días después de que se hubiera producido un contacto estrecho con algún miembro del personal o cliente.

3.1.3 Gestión de limpieza y desinfección

Una de las actividades en las que más se expone el personal al riesgo de contagio es la limpieza y desinfección de los espacios y equipamientos de los establecimientos y espacios turísticos, tanto por el contacto con superficies contaminadas (fómites), como por la posible inhalación de aerosoles en los espacios cerrados.

Independientemente de que las tareas de limpieza y desinfección las realice personal propio de la organización turística o éste sea subcontratado, se debería contar con un plan de limpieza y desinfección que incluya la frecuencia de limpieza de las diferentes zonas del establecimiento o espacio turístico.

En el plan de limpieza y desinfección se debería considerar:

- Realizar al menos una limpieza y desinfección diaria de las instalaciones y equipamientos del establecimiento o espacio turístico. Esta frecuencia debería incrementarse en las superficies de alto contacto (por ejemplo, ascensores, botoneras, manijas de puertas, grifería, manivelas, interruptores, control de climatización y del TV, barandillas, aseos, mostradores, etc.), atendiendo a la afluencia de usuarios y siempre que se observara que los distintos espacios y equipamientos no se encuentran en buenas condiciones de higiene y limpieza.
- Para superficies, utilizar productos de limpieza y desinfección de efecto viricida de probada eficacia⁵ y de acuerdo con las instrucciones del fabricante. La organización turística debería contar por ello con las fichas de seguridad de estos productos, con el fin de conocer cómo aplicarlos. En la medida de lo posible, deberían utilizarse productos respetuosos con el medio ambiente. Por ejemplo, el uso de productos basados en oxígeno activo (peróxido) es preferible frente al uso de lejía por su menor impacto en el medio ambiente (es menos corrosivo y deja menos residuos) y porque no es necesario aclarar. En caso de que se utilice lejía y esté permitido, ésta se debería diluir previamente en agua, se debería después desinfectar la superficie con la dilución y posteriormente aclararla.
- En el caso de dispositivos electrónicos (por ejemplo, controles remotos de aire acondicionado o tv, teclados de ordenador, auriculares, etc.),

5. Algunos países han definido a través de las autoridades competentes un listado de productos autorizados que han demostrado eficacia frente al SARS-CoV-2. También la Lista N de desinfectantes frente al COVID-19, elaborada y publicada por el CDC de Estados Unidos, permite conocer y filtrar los desinfectantes según superficie a desinfectar, ingrediente activo, tiempo de acción, etc.: <https://cfpub.epa.gov/wizards/disinfectants/>

utilizar toallitas desinfectantes o un paño sin pelusa (microfibra) humedecida con agua y jabón, evitando en todo caso la aplicación de productos desinfectantes directamente sobre el aparato (para no dañarlos). Puede resultar práctico cubrir los dispositivos con una funda de material de fácil limpieza y desinfección, para facilitar la limpieza y la conservación del dispositivo.

- Durante las tareas de limpieza, utilizar los equipos de protección personal adecuados: mascarilla FFP2, KN95 o N95, guantes, bata (o ropa de uso exclusivo para estas tareas) y gafas de protección ajustadas para evitar salpicaduras.
- Limpiar y desinfectar los enseres de limpieza para reducir el riesgo de contaminación cruzada entre espacios limpios y sucios. En concreto, materiales textiles tales como bayetas y fregonas, estropajos y cepillos reutilizables deberían aclararse en agua caliente y clorada o solución equivalente, para aclarar después. Para otros materiales se deberían utilizar productos de limpieza con efecto viricida.
- Los enseres de limpieza deberían cambiarse cuando se observen deteriorados. El material de un solo uso debería desecharse tras finalizar la limpieza. En el caso de los guantes, de ser reutilizables, deberían higienizarse con solución hidroalcohólica durante el proceso de limpieza de forma frecuente para evitar la contaminación cruzada de un lugar a otro, por ejemplo, después de limpiar una habitación y antes de comenzar la limpieza de otra (en el caso de alojamientos). También al finalizar las tareas de limpieza.
- Utilizar las bayetas de los baños sólo para los baños y las de la cocina, únicamente en la cocina. Se recomienda establecer un código de colores para estos útiles de limpieza de forma que sean fácilmente identificables.

Durante la realización de las tareas de limpieza y desinfección debería asegurarse una adecuada ventilación del espacio, de acuerdo con lo indicado en el documento **R01**.

Tratamiento de textiles:

Los textiles deberían lavarse con detergente. Los detergentes basados en oxígeno activo son preferibles a los clorados (basados en lejía). Los textiles que no admiten agua pueden ser pulverizados con productos con efecto viricida probado para su uso en textiles, como los basados en alcohol o amonios cuaternarios (QAT's).

Si el servicio de lavandería se encuentra externalizado, se debería informar al proveedor del servicio sobre las condiciones a las que deben lavarse los textiles entregados (por ejemplo, a través de nota informativa o con un contrato de condiciones).

3.1.4 Gestión de residuos

La gestión de residuos potencialmente infectados (entendidos éstos fundamentalmente como pañuelos, mascarillas y guantes utilizados por clientes y empleados) supone un riesgo de transmisión por fómites para el personal que manipula los desechos (personal de limpieza), por lo que es necesario establecer las medidas oportunas de prevención frente al virus y para la posterior gestión de estos residuos.

En entornos no hospitalarios⁶ la gestión de estos residuos presenta varios retos, no sólo por su posible contaminación, sino porque no existen puntos de recolección pública adecuados para un posterior tratamiento. A esto se une que las mascarillas están fabricadas generalmente con materiales de diferente naturaleza (aluminio, polipropileno, etc.), algunos de ellos no biodegradables, lo que dificulta su tratamiento y reciclaje.

Ante esta situación y como respuesta a corto plazo y hasta que se establezcan soluciones y mecanismos alternativos, costo-efectivos y de amplio alcance, se recomienda lo siguiente:

- Contar en el establecimiento o espacio turístico con contenedores o papeleras con tapa, accionamiento no manual y bolsa interior para desechar pañuelos, mascarillas, etc. Estos contenedores o papeleras deberían permanecer tapados hasta su recogida, que debería realizarse al menos diariamente y siempre que éstos se encuentren llenos. Las bolsas deberían recogerse debidamente cerradas.
- En el caso de residuos generados por personas con COVID-19 confirmado o sintomatología compatible (o residuos con los que se haya tratado a estas personas), se recomienda separarlos en una doble bolsa cerrada, y llevarla al contenedor donde se depositan los residuos no reciclables⁷, en el caso de que el destino cuente con sistema de segregación de residuos y, específicamente, con este tipo de contenedor. En caso de que no exista esta opción, los residuos deberían desecharse en el contenedor disponible, en su correspondiente bolsa cerrada. En ningún caso deben utilizarse contenedores destinados a la segregación de residuos de vidrio, textil, orgánico, cartón o envases/plástico (ni siquiera los guantes de nitrilo o látex).

El personal que realice estas tareas debería al menos llevar guantes y mascarilla FFP2, KN95 o N95, bata, y lavarse las manos con agua y jabón al finalizar.

3.1.5 Activación del plan de contingencia

Cuando se detecte a un cliente, empleado o proveedor con sintomatología compatible o que sea caso confirmado de COVID-19, debería activarse el plan de contingencia.

Se debería contactar con las autoridades sanitarias para proceder de acuerdo con sus instrucciones. En cualquier caso, se establecen las siguientes recomendaciones como marco de actuación orientativo:

- a) En caso de que un empleado de la organización turística presente síntomas compatibles con COVID-19, comunicarlo a las autoridades sanitarias para realizarse una prueba diagnóstica y aislarse preventivamente hasta obtener los resultados, pudiendo continuar su normal actividad

6. En entornos hospitalarios, las mascarillas, guantes y otros EPP se desechan (dependiendo de la legislación aplicable en cada caso) como residuos sanitarios, atendiendo a los mecanismos establecidos por las autoridades competentes para el desecho y gestión de este tipo de residuos. En la mayoría de los casos son destinados a incineración, vertederos o autoclave: Hantoko, et al. (2021). Challenges and Practices on Waste Management and Disposal during COVID-19 Pandemic. *Journal of Environmental Management*, 286, 112140. (Pag. 4)

7. Hantoko, et al. (2021). Challenges and Practices on Waste Management and Disposal during COVID-19 Pandemic. *Journal of Environmental Management*, 286, 112140. (Pag. 5)

en caso de que el resultado de la prueba sea negativo, siempre de acuerdo a lo indicado por las autoridades sanitarias.

- b)** En caso de que la prueba diagnóstica resultara positiva:
 - Debería instarse al empleado a permanecer aislado en su domicilio por un mínimo de 14 días desde el inicio de los síntomas o confirmación por prueba diagnóstica y seguir las recomendaciones de las autoridades sanitarias, informando a éstas en caso de agravarse su estado de salud.
 - La organización turística debería cooperar con las autoridades sanitarias para proceder al rastreo de las personas con las que el empleado hubiera tenido contacto estrecho en la organización (y fuera de ésta) y establecer las medidas oportunas.
 - Superado el período de aislamiento y si el estado de salud del empleado lo permite, se recomienda que la organización turística facilite al empleado la realización de una prueba diagnóstica⁸ en caso de que las autoridades sanitarias no la faciliten, para asegurar su vuelta a su puesto de trabajo con las garantías adecuadas para otros empleados y clientes.
- c)** En caso de que un cliente de la organización presente síntomas compatibles con COVID-19:
 - La organización turística debería instar al mismo a abandonar el establecimiento o espacio turístico y aislarse en su domicilio, a menos que las autoridades dispusieran un protocolo específico de recogida del enfermo. Si se trata de un turista, debería aislarse en su alojamiento o bien en el espacio dispuesto por las autoridades turísticas del destino⁹, si fuera el caso. Se recomienda que el período de aislamiento no sea inferior a 14 días. En cualquiera de los dos casos, se deberían realizar las correspondientes pruebas diagnósticas.
 - La organización turística debería informar a las autoridades sanitarias y cooperar con éstas para proveer la información necesaria para facilitar el rastreo de contactos y la toma de medidas adecuadas.
- d)** En caso de que un proveedor de la organización se contagie e informe de ello a la organización turística, ésta debería informar a las autoridades sanitarias para proceder al rastreo de contactos y tomar las acciones adecuadas. Se espera que la organización turística, el proveedor y las autoridades sanitarias cooperen en la identificación de contactos estrechos.

Rastreos:

El rastreo de contactos estrechos es una herramienta útil para la detección temprana de posibles contagios y la adopción de medidas preventivas. Sin embargo, el rastreo de clientes presenta ciertos retos y limitaciones, dado que no siempre se cuenta con los datos de contacto de cada uno de los usuarios.

-
8. El CDC de Estados Unidos reconoce que, superada la enfermedad, el resultado de la prueba diagnóstica puede seguir siendo positivo, pero el paciente probablemente no será contagioso. Es importante seguir las recomendaciones de las autoridades sanitarias a este respecto.
 9. En algunos países las autoridades turísticas ponen a disposición de los turistas que se contagian durante su estancia hoteles "refugio", destinados su aislamiento: <http://www.turismecv.com/2020/08/25/como-solicitar-un-hotel-refugio-para-casos-covid19/>

rios que han permanecido en un establecimiento o espacio turístico en el momento en el que supuestamente se produjo el contacto, y tampoco en todos los casos es factible obtenerlo.

Los alojamientos y restaurantes que trabajan con reserva previa pueden valerse de los datos de dicha reserva para contactar con un cliente que estuvo en el establecimiento en un momento determinado. En el subsector transporte (avión, tren, autocares) la trazabilidad de los usuarios es sencilla si en estos medios de transporte se realiza reserva de asiento. Sin embargo, la realidad del transporte local es que en pocas ocasiones cuenta con sistemas de reserva previa. Por su parte, en playas, bares, puertos y aeropuertos el rastreo de contactos se antoja complejo de implementar, aunque no imposible, tal y como muestran algunos ejemplos de buenas prácticas¹⁰. Las organizaciones turísticas deberían articular fórmulas que permitan facilitar estos rastreos necesarios (por ejemplo, solicitando dejar sus datos en un libro de visitas, un registro on line, etc.) con el fin de que puedan ser informados en caso de detectarse un contagio en la organización.

Aislamiento en alojamientos turísticos:

Durante la pandemia son muchos los alojamientos en algunos países que han debido alojar a clientes (con COVID-19 o por cuarentena al llegar de otro país). A este respecto, los alojamientos turísticos deberían comunicar claramente al cliente en el momento de su reserva (o antes) la política comercial del establecimiento o la del país respecto a los períodos de cuarentena que el cliente precise durante su estancia. Esta política comercial puede determinar que sea el cliente el que se haga cargo de los gastos ocasionados, puede obligar al cliente a contratar un seguro que cubra estos posibles gastos o puede estar vinculada a algún tipo de acuerdo con las autoridades del destino para derivar al cliente a otro espacio en caso de positivo confirmado, hasta su alta clínica, en su caso. Lo importante en este punto es que las condiciones que se apliquen queden perfectamente comunicadas y que se pueda evidenciar de forma escrita que éstas han sido aceptadas por el cliente (por ejemplo, incluyéndolas en la misma confirmación de reserva).

El alojamiento debería determinar la habitación de aislamiento¹¹ (en su caso) para la persona en aislamiento en caso de que ésta permanezca en el alojamiento. Además:

- a) Este espacio de aislamiento debería ser cerrado y con ventilación natural exterior. Si dispone de sistema de climatización centralizado debería evitarse la recirculación del aire procedente de ese espacio a otras estancias de la instalación, anulando los conductos de extracción si no se

10. En la ciudad de Benidorm (España) se ha establecido un sistema de reserva de parcelas en la playa, operativo en los meses de mayor afluencia de turistas: <https://www.benidormbeachsafe.es/#elige-playa-y-reserva>. Sin embargo, otras iniciativas similares han fracasado, por ejemplo, por la reticencia de la población local a utilizar los canales de reserva, por la dificultad de acceder a la tecnología necesaria, etc. En este sentido, la adecuada comunicación y sensibilización no sólo del turista, sino de la población local, resulta fundamental.

11. Las organizaciones turísticas no tienen potestad para retener o aislar a una persona (empleado o cliente) en contra de su voluntad, por lo que, en caso de que sea necesario, se debería contactar con las autoridades competentes en materia de seguridad en los destinos respectivos.

asegura el 100% de renovación del aire a tratar. El espacio debería disponer de baño propio (con jabón para manos y toallas desechables de secado, papelería con tapa, accionamiento no manual y bolsa interior, y vasos desechables). El mobiliario del espacio de aislamiento debería facilitar una fácil limpieza y desinfección.

- b)** En la medida de lo posible no se debería permitir la entrada a la zona de aislamiento a ninguna otra persona, excepto a personal sanitario. Al proveer alimentación y bebidas a la persona aislada, excepto a personal sanitario. Al proveer alimentación y bebidas a la persona aislada, el personal debería preparar el servicio en una bandeja y dejarla en la entrada de la zona de aislamiento para su recogida por la persona enferma. Una vez la persona enferma finalice la consumición, debería depositar la bandeja de nuevo en la entrada del espacio, para su recogida por el personal y posterior limpieza y desinfección de enseres a la mayor temperatura posible, preferiblemente con lavado mecánico (lavavajillas). Si fuera indispensable ingresar a la zona de aislamiento y mantener contacto con la persona aislada, la persona que accede al espacio debería protegerse adecuadamente con mascarilla FFP2, KN95 y N95, bata, guantes y protección ocular, atendiendo en todo caso a las directrices dictadas por las autoridades sanitarias.
- c)** Si durante su estancia en el alojamiento el estado de salud del cliente se agravara, la organización debería coordinar con las autoridades sanitarias su traslado a un centro médico.

Limpieza y desinfección de habitaciones de alojamientos turísticos destinadas a aislamiento:

En materia de limpieza y desinfección, deberían seguirse las directrices dictadas en el apartado 3.1.3 de este documento y, además:

- a)** Mientras la persona enferma se encuentre en el interior del espacio, debería proveérsele de los enseres y productos de limpieza necesarios para que ella misma mantenga el espacio en condiciones higiénicas (siempre que su estado de salud lo permita).
- b)** Cuando la persona enferma haya abandonado el espacio se debería:
 - Ventilar la habitación con aire exterior (apertura de ventanas) antes de comenzar las labores de limpieza y desinfección o, en su defecto, activar la ventilación mecánica para aumentar la renovación de aire¹². Dependiendo del tamaño del espacio y la posibilidad de renovar el aire, el tiempo de renovación del aire variará, tal y como se indica en el documento **RO1**.
 - Realizar una limpieza y desinfección profunda de la zona, incluido el baño que pudiera haber utilizado la persona enferma.

12. Actualmente el CDC habla de “esperar varias horas” antes de limpiar y desinfectar: <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/disinfecting-building-facility.html>
En el siguiente enlace, la Tabla B1 establece el tiempo necesario para la renovación del aire de un espacio con ventilación mecánica, dependiendo del ACH del equipo: <https://www.cdc.gov/infectioncontrol/guidelines/environmental/appendix/air.html#tableb1> Para un aparato de 6 ACH (tal y como se ha recomendado en el documento **RO1**), una hora puede ser suficiente para eliminar el 99,9% de aerosoles infectados.

- Desinfectar los textiles, cubertería y menaje no desechables que pudiera haber utilizado la persona enferma a temperatura $>60^{\circ}\text{C}$ ¹³ (esto es, en lavadora o lavavajillas respectivamente; si no se tiene acceso a lavavajillas, se debería utilizar agua caliente a la mayor temperatura posible). La manipulación de estos textiles debería realizarse con bata, guantes y mascarilla (FFP2, KN95 o N95) en todo momento. Lo mismo debería ser de aplicación para la ropa y enseres de limpieza empleados por el personal durante estas tareas.
- c) Al finalizar la limpieza y desinfección, incluida la manipulación de textiles, descartar la mascarilla, los guantes y también la bata en caso de ser ésta desechable. En su defecto, lavarla de acuerdo a lo especificado en el apartado correspondiente al tratamiento de textiles (3.1.3). El personal debería lavarse a continuación las manos con abundante agua y jabón.

En la activación del plan de contingencia resultan de vital importancia la información y coordinación entre el establecimiento y las autoridades sanitarias desde el momento de la detección del caso hasta su alta clínica o fin del período de aislamiento.

3.2

Comunicación

3.2.1 Recomendaciones generales

La provisión de **información fiable, transparente, accesible, relevante y oportuna mejora la confianza y fomenta el cumplimiento de las medidas** de prevención. Con ese fin, se debería definir **quién es la persona responsable de comunicar las medidas de prevención y contingencia aplicables** a empleados, clientes y proveedores.

Para asegurar una **comunicación efectiva**, es decir, para que la **información necesaria llegue a las personas adecuadas** de manera que las medidas establecidas puedan **conocerse, interiorizarse, implementarse correctamente y cumplirse**, se debería:

- identificar y seleccionar a quién se dirige la comunicación (público objetivo)¹⁴;
- determinar qué, cuándo y cómo comunicar;
- obtener retroalimentación para la mejora y la actualización de los planes de prevención y contingencia.

Además, la organización turística debería establecer una **comunicación fluida con autoridades turísticas y de salud y otros agentes del destino** (como gremios y establecimientos turísticos), para reunir la información que permita incluir las medidas adecuadas en el plan de prevención y contingencia. Para asegurar esta comunicación fluida, se debería **designar a una persona para operar como enlace entre el establecimiento y el sector público** (es decir, con la administración turística y las autoridades sanitarias).

13. OMS (2020). COVID-19 Management in Hotels and other Entities of the Accommodation Sector.

14. Se recomienda tener en cuenta el documento "Reapertura del turismo para los viajeros con discapacidad", elaborado por la OMT en colaboración con ONCE y ENAT: https://accessibilidades/wp-content/uploads/2020/07/OMT_ESP_ac_compressed.pdf

3.2.2 Identificación del público objetivo

Los principales públicos objetivo a los que la organización turística debería comunicar su plan de prevención y de contingencia son sus **empleados, clientes actuales o potenciales y proveedores**.

No obstante, entre el público objetivo debería considerarse también a **las autoridades competentes en materia sanitaria y/o turística**, especialmente en **materia de coordinación de medidas de actuación en caso de activación del plan de contingencia** (por ejemplo, medidas en casos de contagios, aislamientos, agravamiento de salud de los clientes, traslados de clientes a centros de salud, etc.)

3.2.3 Qué, cuándo y cómo comunicar

Para cada público objetivo se debería definir:

- **El qué:**

Es decir, la **información y mensajes clave a trasladar** a clientes, empleados, proveedores y autoridades sanitarias, que permitan poner en marcha o faciliten la implementación, comunicación y control de las medidas de prevención y contingencia. En algunos casos, puede tratarse de información exigida por las autoridades (por ejemplo, cuando se detecta un contagio), información que garantice los derechos y deberes de los clientes (respecto a condiciones de servicio y limitaciones aplicables, o respecto a quién se hace cargo de los gastos derivados de aislamiento en un alojamiento, por ejemplo) o información que permita proteger la salud de empleados y proveedores en el desarrollo de sus tareas.

- **El cuándo:**

Es decir, el **momento idóneo** para realizar las comunicaciones o trasladar información a empleados y clientes. Al menos, deberían considerarse los siguientes momentos en los que la comunicación resulta crucial:

- La reapertura total o parcial del establecimiento tras cierres temporales.
- Con la incorporación de los empleados a su puesto de trabajo.
- Antes de la llegada a las instalaciones de los clientes y durante la prestación del servicio.
- Cuando se detecten incumplimientos de las medidas de prevención por parte del personal o clientes, de forma que puedan subsanarse.
- Cuando se tenga conocimiento de que las medidas son ineficaces o insuficientes.
- Cuando se produzcan cambios en los planes de prevención y contingencia y/o el marco legal aplicable relacionado con la prevención del contagio del SARS-CoV-2 en organizaciones turísticas.
- Cuando se active el plan de contingencia por detección de caso sospechoso o contagio (en estos casos, se debería establecer una comunicación fluida y continua mientras el plan de contingencia se encuentre activado).

◦ **El cómo:**

Es decir, **los canales** a través de los cuales se va a comunicar, así como los formatos. En su elección se debe considerar, además del público objetivo al que se dirige el mensaje, si se busca llegar a un grupo grande de personas (por ejemplo, mediante web, redes sociales) o limitado (por ejemplo, mediante correo electrónico interno), si el mensaje debe ser público (por ejemplo, a través del portal web, redes sociales) o restringido (por ejemplo, a través de la intranet de empleados, correo electrónico), si se requiere que sea de conocimiento inmediato (por ejemplo, con un SMS, aplicaciones de mensajería instantánea), si requiere respuesta inmediata o larga explicación (por ejemplo, por llamada, comunicación oral), si se requiere que quede constancia de traslado de información (por ejemplo, mediante correo electrónico, notificación escrita, material impreso), si busca reforzar información in situ (con cartelería o señalética), entre otras opciones.

La **información facilitada debería ser fácilmente comprensible** y encontrarse en lugares visibles (de la web, del establecimiento...). Debería apoyarse en **pictogramas, infografías, imágenes o material audiovisual** siempre que sea posible, dependiendo del canal utilizado y el público al que se dirige. Además, la información dirigida a los clientes debería encontrarse **en al menos un idioma extranjero, dependiendo del público objetivo** del establecimiento.

En las siguientes figuras se exponen aquellos momentos en los que la información es clave para cada uno de los públicos objetivo (empleados, proveedores y clientes) y los posibles canales a utilizar. Dichas figuras se presentan a modo orientativo:

¿Cuándo?	¿Qué información trasladar a empleados?	Canales
Antes de la reapertura total o parcial del establecimiento/espacio turístico		
<ul style="list-style-type: none"> • Previo a la reapertura 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de medidas de prevención que deben cumplir en las instalaciones, clientes y empleados, y específicamente: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Generales a seguir en el establecimiento ◦ Específicas a ejecutar en cada área ◦ Cambios organizativos ◦ Información sobre controles de salud (si aplica) 	<ul style="list-style-type: none"> • Intranet • Reuniones de formación • E-mail • Comunicación oral (refuerzo)
Con la incorporación de empleados a sus puestos de trabajo		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación inicial • Reuniones de personal • Cuando no cumplan con las medidas 	<ul style="list-style-type: none"> • Medidas de prevención que deben cumplir y hacer cumplir a clientes • Cambios en medias/condiciones respecto a las inicialmente comunicadas • Avisos o información de última hora acerca de restricciones de movilidad y limitaciones • Síntomas compatibles con COVID-19 y cómo proceder si los experimentan (plan de contingencia) 	<ul style="list-style-type: none"> • Intranet • E-mail • Cartelería • Material impreso • Comunicación oral (refuerzo)
Posibles casos o brotes COVID-19		
<ul style="list-style-type: none"> • Tan pronto como se detecten contagios / brotes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Información sobre posibles casos/brotes COVID-19 en la organización • Activación del plan de contingencia y pasos a seguir 	<ul style="list-style-type: none"> • Intranet • Llamadas telefónicas • SMS • E-mail • Reuniones

Figura 5. Información a empleados

¿Cuándo?	¿Qué información trasladar a proveedores?	Canales
Antes de la llegada al establecimiento/espacio turístico		
<ul style="list-style-type: none"> • Previo al servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de medidas de prevención que deben cumplir en las instalaciones • Posibles modificaciones en el proceso de entrega de mensajería/ mercancía que les afecten 	<ul style="list-style-type: none"> • E-mail
En el establecimiento/espacio turístico		
<ul style="list-style-type: none"> • Al llegar al establecimiento • Cuando los proveedores no cumplan con las medidas 	<ul style="list-style-type: none"> • Medidas de prevención que deben seguirse (a modo de recordatorio) • Llamadas de atención, en su caso • Síntomas compatibles con COVID-19 y cómo proceder si los experimentan (plan de contingencia) 	<ul style="list-style-type: none"> • Material impreso (para su aceptación) • Cartelería • Comunicación oral (refuerzo)
Posibles casos o brotes COVID-19		
<ul style="list-style-type: none"> • Tan pronto como se detecten posibles contagios/brotes 	<ul style="list-style-type: none"> • Información sobre posibles casos/brotes COVID-19 en la organización • Activación del plan de contingencia y pasos a seguir 	<ul style="list-style-type: none"> • E-mail • Llamada telefónica

Figura 6. Información a proveedores

¿Cuándo?	¿Qué información trasladar a clientes?	Canales
Antes de la llegada del cliente		
<ul style="list-style-type: none"> • Antes, de la reserva, durante la reserva y hasta la llegada 	<ul style="list-style-type: none"> • Promoción como “establecimiento seguro” tras cumplimiento de las recomendaciones. • Plan de prevención y contingencia que deben cumplir, y específicamente: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Condiciones de uso de los servicios, limitaciones, aforos, política de cancelación y política comercial en caso de contagio y ampliación de estancia ◦ Cambios en medidas/condiciones ◦ Condiciones en caso de contagio confirmado (contingencia) ◦ Seguros disponibles u obligatorios • Información de última hora sobre restricciones de movilidad y limitaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Portal web • E-mail • Redes sociales • Llamada telefónica • Mensajería instantánea
En el establecimiento/espacio turístico		
<ul style="list-style-type: none"> • Check in • Ingreso a espacios • Consumo de servicios • Cuando se observe que los clientes no cumplen con las medidas 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de medidas de prevención que deben cumplir (información/recordatorio) • Condiciones de uso de los servicios, limitaciones, aforos, etc. • Cambios en medidas/condiciones, respecto a las inicialmente comunicadas • Síntomas compatibles y cómo actuar si los experimentan (plan de contingencia) 	<ul style="list-style-type: none"> • Cartelería • Material impreso • Comunicación oral • App del establecimiento
Posibles casos o brotes COVID-19		
<ul style="list-style-type: none"> • Tan pronto como se detecten posibles contagios/ brotes 	<ul style="list-style-type: none"> • Activación de plan de contingencia y pasos a seguir 	<ul style="list-style-type: none"> • SMS • Cartelería • App del establecimiento

Figura 7. Información a clientes actuales/potenciales

¿Cuándo?	¿Qué información trasladar a autoridades?	Canales
Antes de la reapertura total o parcial del establecimiento/espacio turístico		
<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se necesita apoyo a las autoridades para la realización del plan de prevención y contingencia • Cuando las autoridades solicitan el plan de prevención y contingencia como condición para abrir. 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de apoyo para la elaboración del plan de prevención y contingencia • Plan de prevención que deben cumplir en las instalaciones los clientes, empleados y proveedores • Plan de contingencia • Coordinación en materia de seguros de cobertura a ofrecer a turistas 	<ul style="list-style-type: none"> • Por el medio que dispongan las autoridades: aplicación, web, mail, teléfono u otros. • La capacitación on line es una forma de facilitar conocimiento de forma masiva a los establecimientos o espacios turísticos para la elaboración de sus planes. • Reuniones
Mientras el establecimiento/espacio turístico esté operativo		
<ul style="list-style-type: none"> • Durante la operativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se modifiquen los planes de prevención o contingencia y estas modificaciones deban comunicarse • Cuando así lo establezca la autoridad competente 	<ul style="list-style-type: none"> • Por el medio que dispongan las autoridades competentes: aplicación, web, mail, teléfono u otros.
Posibles casos o brotes COVID-19		
<ul style="list-style-type: none"> • Tan pronto como se detecten contagios / brotes 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se active el plan de contingencia • Información sobre posibles casos/brotes COVID-19 en la organización, especialmente en el caso de clientes que deban ser aislados • Traslado de clientes positivos a centros médicos u hoteles refugio por agravamiento del estado de salud 	<ul style="list-style-type: none"> • Llamadas telefónicas u otros medios dispuestos por las autoridades que permitan una respuesta ágil y efectiva.

Figura 8. Información a autoridades (sanitarias/turísticas)

Control

El objetivo de realizar un control sobre el cumplimiento de las medidas de prevención y contingencia establecidas es verificar que las medidas se encuentran implementadas adecuadamente, que son eficaces y que se mantienen en el tiempo. A este respecto, se recomienda a la organización turística que defina responsables y mecanismos para la vigilancia y control de la eficacia de las medidas implementadas, así como para su posterior actualización, cuando proceda.

3.3.1 Medidas de vigilancia y control

Se debería establecer un **mecanismo de control interno** que monitorice el **grado de cumplimiento de las medidas de acuerdo con los planes de prevención y contingencia definidos**, permitiendo identificar **posibles mejoras** a implementar sobre las **medidas que han resultado ineficaces, que no se cumplen o que ya no son necesarias**.

Como parte del mecanismo de control interno conviene establecer la forma por la que **clientes, empleados y proveedores puedan proporcionar retroalimentación sobre su experiencia** (por ejemplo, sobre incumplimientos detectados durante su estancia en el establecimiento, sobre riesgos observados, etc.) o reporte de casos de COVID-19 a la organización turística durante su permanencia en las instalaciones o pocos días después de abandonarlas. Este mecanismo de retroalimentación se debería articular a partir de los canales de comunicación que utiliza la organización turística (por ejemplo, persona focal, teléfono, correo electrónico, etc.), asegurando en todo caso que la información proporcionada llega en el momento oportuno a la organización turística (Figura 7). **Este análisis debería servir para actualizar el plan de medidas de prevención y plan de contingencia**, de acuerdo con las necesidades. Igualmente, la organización turística **debería instar a los empleados, clientes y proveedores a comunicar un posible contagio (o sospecha)**, con el fin de que la organización valore la **activación del plan de contingencia**.

El mecanismo de control interno debería establecerse de acuerdo con el tamaño de la organización, servicios que ofrece, espacios de que disponga la misma, necesidades y objetivos que la organización turística tenga en un momento determinado, etc.

Ejemplos de medidas de vigilancia y control e indicadores asociados:

A continuación, se recomiendan algunas medidas de vigilancia y control, así como indicadores relacionados. Cada uno de estos mecanismos de vigilancia y control debería contar con un responsable y una frecuencia de seguimiento claramente definidos. Tanto las medidas como los indicadores deberían ser adecuadamente comunicados al personal e incluidos en las capacitaciones.

- **Mecanismo de control 1:** realizar **comprobaciones internas periódicas**¹⁵. Estas comprobaciones serán de utilidad para verificar la adecuada implementación y cumplimiento de medidas establecidas para cada NR. Estas comprobaciones deberían ser más frecuentes cuando la organización turística implementa por primera vez las medidas de pre-

15. Estas comprobaciones internas pueden realizarse utilizando la *Check List E2.2*.

vención (quincenales). Podrán ser más espaciadas en el tiempo cuando éstas se encuentran interiorizadas y se cumplan (una vez al mes).

- **Indicador 1.1:** N° de incumplimientos de medidas por parte de los empleados (detectados a través de los mecanismos de vigilancia establecidos)
- **Indicador 1.2:** N° de incumplimiento de medidas por parte de los clientes (detectados a través de los mecanismos de vigilancia establecidos)
- **Indicador 1.3:** N° de incumplimiento de medidas por parte de proveedores (detectados a través de los mecanismos de vigilancia establecidos)
- **Mecanismo de control 2:** mantener **reuniones periódicas** de personal (mínimo mensual) para asegurar el seguimiento del plan de prevención y plan de contingencia, así como la adecuación de las medidas en caso de que se detecten brechas a subsanar u oportunidades de mejora.
 - **Indicador 2.1:** N° de reportes recibidos de empleados respecto a la falta de adecuación de las medidas.
- **Mecanismo de control 3:** investigar **quejas** y considerar **sugerencias** que lleguen por parte de clientes, empleados o proveedores respecto al cumplimiento del plan de prevención y plan de contingencia (en su caso), subsanando las brechas detectadas, en su caso.
 - **Indicador 3.1:** N° de quejas recibidas de clientes como consecuencia de la implementación de protocolos (por ejemplo, por afectar el nivel de servicio)
 - **Indicador 3.2:** N° de quejas recibidas de clientes por incumplimiento de protocolos
- **Mecanismo de control 4:** investigar **casos de contagio** que se hayan podido producir en el establecimiento o espacio turístico, para la identificación del NR y la revisión de medidas. Igualmente, realizar un seguimiento sobre la eficacia del Plan de Contingencia, en caso de que se active. Mantener contacto periódico con las autoridades competentes (por ejemplo, sanitarias) para informar de la evolución de clientes aislados (por ejemplo, turistas internacionales) que se encuentren en las instalaciones del establecimiento o de la aparición de brotes, en su caso.
 - **Indicador 4.1:** N° de contagios confirmados de empleados
 - **Indicador 4.2:** N° de contagios confirmados de clientes
- **Mecanismo de control 5:** idealmente, asegurar que se cuenta con los siguientes registros internos:
 - Registro de reuniones con la asignación de responsabilidades y acuerdo relativo a la adopción del plan de medidas de prevención y contingencia (para que se puedan realizar los respectivos seguimientos).
 - Registro de las actividades de capacitación realizadas al personal
 - **Indicador 5.1:** N° de empleados (%) que han realizado la capacitación

- Registro de comprobaciones internas de cumplimiento de medidas de prevención (por ejemplo, E2.2 cumplimentada) (Véanse indicadores 1.1. y 1.2)
- Registro interno de control de salud de empleados

En la serie de documentos R02 se muestran ejemplos de control de las medidas específicas recomendadas para cada NR.

3.3.2 Actualización del plan de prevención y plan de contingencia

La organización turística es responsable de **mantener actualizados su Plan de Prevención y su Plan de Contingencia de acuerdo con nuevas directrices indicadas por las autoridades competentes.**

Así, a la luz de las **Recomendaciones para Minimizar el Riesgo de Transmisión de COVID-19 en el Sector Turístico de América Latina y Caribe**, en las que se realiza un especial énfasis en la vía de transmisión del virus por aerosoles, **se recomienda a las organizaciones turísticas revisar sus Planes de Prevención y de Contingencia vigentes actualmente**, así como su gestión, para que procedan, en caso necesario, a su actualización.

Esta actualización **debería considerar también la eficacia de las medidas que se hayan implementado**, a través de los resultados de sus indicadores, revisiones internas, así como de la retroalimentación y sugerencias de clientes, proveedores y empleados. En este sentido, deberían modificarse las medidas de prevención y contingencia que hayan resultado ineficaces o que no se observen necesarias.

Se recomienda designar a una **persona responsable** de esta tarea.

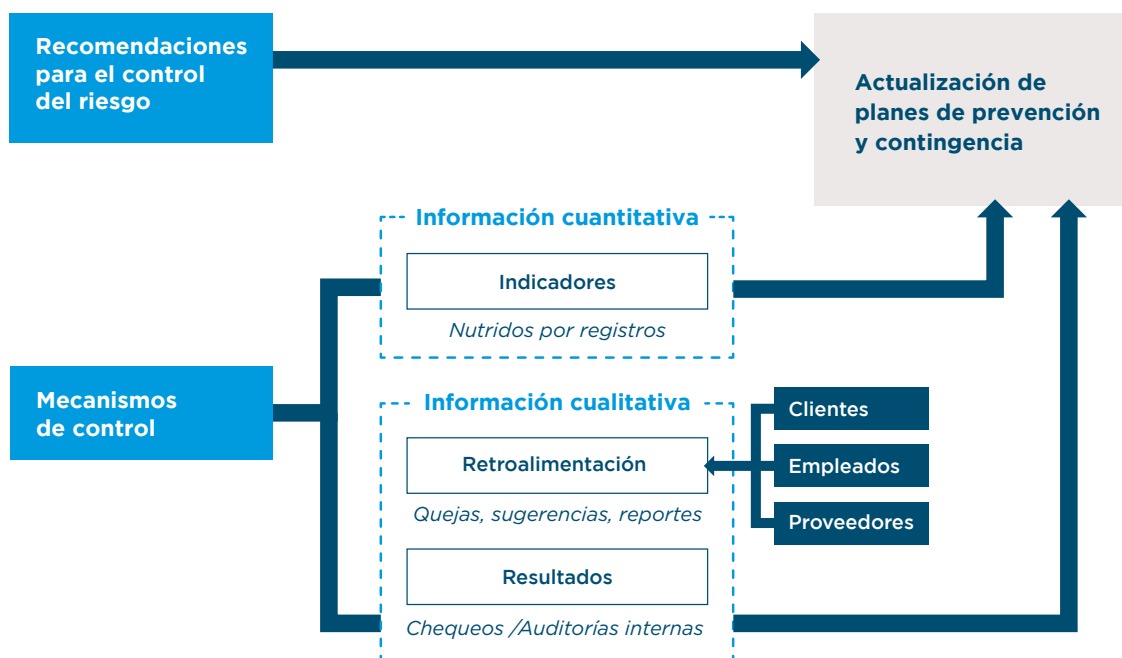


Figura 9. Fuentes para la actualización del plan de prevención y plan de contingencia por las organizaciones turísticas

Consideraciones adicionales en torno a la economía informal

Los protocolos de bioseguridad para el sector turístico de América Latina y Caribe (ALC) publicados e implementados se dirigen a establecimientos y espacios turísticos de la economía formal o reglada. Sin embargo, la región de ALC cuenta con un alto índice de precariedad laboral que, si bien observamos en todos los sectores de actividad económica, se hace especialmente palpable en la venta ambulante de alimentos y bebidas y otros artículos, así como en el transporte (subsectores de actividad contemplados en las *Recomendaciones para Minimizar el Riesgo de Transmisión de COVID-19 en el Sector Turístico de América Latina y Caribe*).

La situación de las personas que se ocupan en la economía informal se ha visto gravemente afectada por la pandemia, no sólo al recibir menos ingresos como consecuencia de las limitaciones y restricciones a la movilidad, sino también al encontrarse éstas en muchas ocasiones fuera de las coberturas sociales ofrecidas, en su caso, a empresas y trabajadores legalmente establecidos.

En estas circunstancias, las personas ocupadas en la economía informal han seguido prestando sus servicios, suponiendo esto en algunos casos un riesgo para otras personas y para ellas mismas, en tanto que no en todo momento venían cumpliendo con las medidas de prevención necesarias (por ejemplo: uso adecuado de mascarilla, higienización frecuente de manos y tras cada transacción, mantenimiento de la distancia de seguridad, etiqueta respiratoria, etc.). A lo anterior hay que añadir que estas personas tampoco son sometidas regularmente a controles de salud para la prevención del COVID-19 como sí lo son (en mayor medida) los trabajadores de la economía formal.

Este apartado no pretende dar una solución definitiva sobre un tema amplio y complejo como es la economía formal, pero sí llamar la atención sobre la necesidad de considerar a estas personas en las políticas públicas de las autoridades competentes y como factor a tener en cuenta en la implementación, comunicación y control de las recomendaciones.

La economía informal supone un NR en los subsectores y espacios turísticos en los que se da (en cuanto a los documentos que nos ocupan, playas, terminales de transporte, puertos y aeropuertos), como bien se ha reflejado en los mapas de riesgos de la serie **RO2**. Por eso, es fundamental establecer por parte de las autoridades competentes mecanismos para asegurar que en la economía informal también se aplican medidas para minimizar el riesgo de contagio del COVID-19. Estos mecanismos deberían cubrir no sólo su implementación, sino también su comunicación y control. Para que esto ocurra, **las organizaciones y los gremios turísticos, deberían trabajar de la mano para solicitar la actuación de los poderes públicos.**

A continuación, se exponen algunos ejemplos que deberían ser considerados por las autoridades competentes dependiendo de la naturaleza de la economía informal en el destino, los lugares en los que se da, el número de prestadores de servicios informales, etc.

- Trabajar en un listado provisional de prestadores de servicio “informales” en los espacios turísticos del destino, levantado mediante padrón in situ.
- Identificar a estas personas por locación, de manera que la autoridad competente pueda ofrecerles capacitación en las medidas de prevención frente al COVID-19 y realizar un rastreo de contactos en caso necesario.
- Capacitarles en materia de vías de transmisión del virus y cómo protegerse y proteger a otras personas, incidiendo en las recomendaciones generales incluidas en el documento [R01](#).
- Instar a los vendedores a utilizar mascarilla y a higienizarse las manos de forma frecuente. Facilitarles mascarillas de forma periódica.
- Realizar, aleatoriamente y de forma frecuente, pruebas rápidas de diagnóstico de la enfermedad para toma de acciones, en caso de resultados positivos.
- Realizar supervisiones aleatorias por parte de la autoridad competente sobre el cumplimiento de medidas de prevención.
- Establecer zonas concretas para su posible ubicación, respetando la distancia de seguridad.

**Documento preparado para el Banco Interamericano de Desarrollo (BID)
por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE)**

Agosto 2021

Imágenes: www.shutterstock.com

Copyright © 2021 Banco Interamericano de Desarrollo. Esta obra se encuentra sujeta a una licencia Creative Commons IGO 3.0 Reconocimiento-NoComercial-SinObrasDerivadas (CC-IGO 3.0 BY-NC-ND) <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode> y puede ser reproducida para cualquier uso no-comercial otorgando el reconocimiento respectivo al BID. No se permiten obras derivadas.

Cualquier disputa relacionada con el uso de las obras del BID que no pueda resolverse amistosamente se someterá a arbitraje de conformidad con las reglas de la CNUDMI (UNCITRAL). El uso del nombre del BID para cualquier fin distinto al reconocimiento respectivo y el uso del logotipo del BID, no están autorizados por esta licencia CC-IGO y requieren de un acuerdo de licencia adicional.

Note que el enlace URL incluye términos y condiciones adicionales de esta licencia.

Las opiniones expresadas en esta publicación son de los autores y no necesariamente reflejan el punto de vista del Banco Interamericano de Desarrollo, de su Directorio Ejecutivo ni de los países que representa.

