

Sistemas de control sanitario en la oferta turística



COSTA DEL SOL
MÁLAGA



Proyecto cofinanciado por:



Sistemas de control sanitario en la oferta turística

La oferta turística es un componente esencial de la economía global, abarcando una amplia gama de servicios y productos que atraen a millones de visitantes cada año. Desde hoteles y restaurantes hasta actividades recreativas y culturales, el sector turístico no solo genera ingresos significativos, sino que también promueve el intercambio cultural y el desarrollo sostenible en muchas comunidades. Sin embargo, la reciente pandemia de COVID-19 ha puesto de manifiesto la vulnerabilidad del sector y la necesidad imperiosa de implementar medidas sanitarias efectivas.

La salud y seguridad de los turistas se han convertido en prioridades absolutas para los destinos y las empresas turísticas. La confianza de los viajeros depende en gran medida de la percepción de un entorno seguro, donde se garantice su bienestar. Por ello, la implementación de protocolos de higiene, controles de salud, y la capacitación del personal son medidas que no solo protegen a los visitantes, sino que también son fundamentales para la recuperación y sostenibilidad del sector.

A medida que el turismo comienza a recuperarse, la adopción de prácticas sanitarias se convierte en un factor decisivo para diferenciar a los destinos y las empresas que buscan atraer a un nuevo perfil de viajero, más consciente de la salud y la seguridad. Así, las medidas sanitarias no solo son un imperativo actual, sino que se proyectan como un componente esencial de la oferta turística en el futuro.

Los sistemas de control sanitario en el sector turístico son esenciales para asegurar la salud y seguridad de los viajeros, así como, para restaurar la confianza en los viajes tras la pandemia de COVID-19. Todo ello hace evidente la realización de este estudio, debido a la necesidad de enumerar los diferentes sistemas de control sanitario en oferta turística, las leyes sanitarias que los rigen y ejemplos de empresas y controles sanitarios seguidos por las mismas.

Para ello, se utilizará la documentación recabada a través de los informes de Turismo Salud España de la Escuela de Organización Industrial (EOI) y de la guía de buenas prácticas para establecimientos y trabajadores del sector turístico del Ministerio de sanidad, 2020.

A continuación, se detallan algunos de los principales sistemas y prácticas implementados:

1. Protocolos de Higiene y Sanitización

Las empresas turísticas han establecido protocolos estrictos de limpieza y desinfección. Esto incluye la desinfección regular de áreas comunes, habitaciones de hotel, vehículos de transporte y lugares de entretenimiento. Los métodos pueden incluir el uso de desinfectantes aprobados y la implementación de técnicas como la nebulización



2. Control de Aforo

Se han implementado límites en el número de personas que pueden acceder a espacios cerrados y abiertos. Esto es fundamental para mantener el distanciamiento social. Las reservas anticipadas y el uso de sistemas de ticketing digital han permitido un mejor control del aforo.



3. Monitoreo de Salud

Muchas instalaciones turísticas ahora realizan controles de salud en los puntos de entrada. Esto puede incluir la medición de temperatura y la aplicación de cuestionarios de salud a los visitantes.



4. Capacitación del Personal

El personal de hoteles, restaurantes y otras instalaciones turísticas recibe formación en prácticas de higiene y salud pública. Esto incluye el manejo seguro de alimentos, la atención al cliente en situaciones de crisis sanitaria y la identificación de síntomas de enfermedades.



5. Certificaciones Sanitarias

Diversas organizaciones han desarrollado programas de certificación para empresas turísticas que cumplen con estándares de salud y seguridad. Por ejemplo, el sello “Safe Travels” de la WTTC (World Travel & Tourism Council) proporciona un reconocimiento global a los destinos que aplican estas medidas



6. Comunicación Transparente

Las empresas turísticas están comprometidas con la transparencia, proporcionando información clara sobre las medidas sanitarias implementadas y cualquier cambio en las políticas de salud. Esto se hace a través de sitios web, redes sociales y comunicaciones directas con los clientes.



7. Uso de Tecnología

La tecnología juega un papel crucial en la reducción del contacto físico. Muchas empresas han implementado aplicaciones móviles para facilitar reservas, check-ins y pagos sin contacto. Esto también incluye el uso de sistemas de reconocimiento facial y códigos QR.



8. Colaboración con Autoridades Sanitarias

La colaboración entre el sector turístico y las autoridades sanitarias es vital. Las empresas trabajan de la mano con gobiernos locales y organizaciones de salud para asegurar que se sigan las directrices y protocolos actualizados, adaptándose rápidamente a cualquier cambio.



Leyes en relación al control sanitario en la oferta turística

A continuación, se detallan una serie de leyes y normativas públicas relacionadas con el control sanitario de la oferta turística, que deben ser acatadas por todos los entes públicos y privados dedicados al turismo:

1. Leyes de Salud Pública

La Ley General de Salud en muchos países establece las bases para la protección de la salud pública, y generalmente incluye:

- **Prevención de Enfermedades:** Proporciona directrices para la prevención de brotes y el manejo de emergencias sanitarias.
- **Control de Infecciones:** Normativas específicas para la vigilancia epidemiológica y la respuesta ante enfermedades transmisibles, lo cual es crucial en entornos turísticos.

2. Normativas de Seguridad Alimentaria

Las regulaciones sobre seguridad alimentaria son esenciales en el sector turístico, ya que muchos visitantes consumen alimentos y bebidas en restaurantes y hoteles.

- **Código Alimentario:** Este código establece las normas de higiene y sanidad en la manipulación de alimentos, incluyendo el almacenamiento y la preparación.

3. Legislación sobre Turismo Sostenible

Las leyes que promueven el turismo sostenible buscan minimizar el impacto ambiental y garantizar la salud de las comunidades.

- **Normas sobre Desarrollo Sostenible:** Muchas naciones han adoptado leyes que regulan el turismo, exigiendo que las empresas implementen prácticas que protejan el medio ambiente y la salud pública.

4. Regulaciones Sanitarias en la Industria Hotelera

Estas regulaciones especifican los estándares de higiene que deben seguir los hoteles y otros alojamientos:

- **Protocolos de Limpieza:** Establecen frecuencias y métodos de limpieza, así como el uso de productos desinfectantes aprobados.





5. Protocolos COVID-19

Con la pandemia, muchos países implementaron regulaciones temporales que impactaron directamente en el turismo:

→ **Directrices de Aforo y Distanciamiento Social:** Estas regulaciones limitan el número de personas en espacios cerrados y abiertos, exigiendo la reconfiguración de espacios turísticos.

6. Legislación de Protección al Consumidor

Las leyes de protección al consumidor garantizan que los viajeros reciban información clara sobre las medidas sanitarias implementadas por las empresas turísticas:

→ **Derechos de los Consumidores:** Estas leyes aseguran que los viajeros sean informados sobre políticas de cancelación, reembolsos y medidas de salud.

En varios países de la Unión Europea, la Directiva sobre Derechos de los Consumidores protege a los viajeros, exigiendo transparencia en la información proporcionada por las empresas turísticas.

7. Regulaciones Internacionales

Las directrices y recomendaciones de organizaciones internacionales son cruciales para establecer estándares en el turismo:

→ **Normas de la OMS:** La OMS proporciona recomendaciones sobre medidas sanitarias, que los países suelen adoptar para controlar la propagación de enfermedades.

8. Leyes de Responsabilidad Civil

Estas leyes determinan la responsabilidad de las empresas en caso de daños a los consumidores:

→ **Responsabilidad en Salud y Seguridad:** Las empresas turísticas pueden ser responsables si no cumplen con las normativas de salud y seguridad, lo que puede resultar en demandas legales.

Consideraciones Adicionales

→ **Cumplimiento y Supervisión:** La implementación de estas leyes y normativas requiere supervisión y cumplimiento efectivo, a menudo a través de inspecciones regulares y auditorías.

→ **Adaptabilidad:** Las normativas deben ser flexibles para adaptarse a la evolución de la situación sanitaria y a las nuevas realidades del turismo.

→ **Educación y Concienciación:** La formación continua del personal en las normativas sanitarias es crucial para garantizar su efectiva aplicación en el día a día.

→ **Colaboración Internacional:** Dada la naturaleza global del turismo, la cooperación entre países y organizaciones internacionales es fundamental para establecer estándares y compartir mejores prácticas.



Medidas sanitarias en la oferta turística en España

A continuación, se detallan una serie de medidas sanitarias por cada una de las actividades turísticas de restauración, alojamiento, transporte y agencias de viajes y actividades de ocio, las cuales deben ser implantadas y acatadas por todas las empresas que se encuentren dentro de estas actividades turísticas:

1. Restauración

→ **Desinfección de Superficies:** Los establecimientos deben desinfectar mesas, sillas y menús después de cada uso. La guía del Ministerio de Sanidad recomienda el uso de desinfectantes efectivos.

→ **Control de Aforo:** Los restaurantes deben limitar el aforo según la normativa vigente, manteniendo una distancia mínima entre mesas.

→ **Uso de Menús Digitales:** Se fomenta el uso de menús en línea o a través de códigos QR para minimizar el contacto físico.

→ **Ventilación:** Se requiere una adecuada ventilación en interiores, con preferencia por espacios al aire libre.



2. Alojamiento

→ **Protocolos de Limpieza:** Las habitaciones deben desinfectarse adecuadamente entre estancias, siguiendo protocolos específicos que incluyen la limpieza de superficies de alto contacto.

→ **Uso de Productos Desinfectantes:** Los hoteles deben utilizar productos aprobados por las autoridades sanitarias para la desinfección.

→ **Check-in y Check-out Contactless:** Se recomienda el uso de aplicaciones y sistemas digitales para el registro sin contacto físico.

→ **Capacitación del Personal:** El personal debe recibir formación continua sobre prácticas de higiene y medidas de prevención.

→ **Rotación de Habitaciones:** Las habitaciones deben permanecer vacías durante un período determinado antes de ser ocupadas nuevamente.





3. Transporte

- **Desinfección Regular de Vehículos:** Las empresas de transporte deben desinfectar vehículos de manera regular, enfocándose en superficies de contacto frecuente.
- **Control de Temperatura:** Algunas compañías pueden implementar controles de temperatura antes de abordar.
- **Limitación de Pasajeros:** Se han establecido límites en el número de pasajeros para mantener el distanciamiento social.
- **Ventilación:** Se recomienda mantener ventanas abiertas o utilizar sistemas de ventilación adecuados.



4. Agencias de Viajes - Ocio

- **Información Actualizada:** Las agencias deben proporcionar información sobre las medidas sanitarias en las actividades y destinos ofrecidos.
- **Protocolos de Seguridad en Actividades:** Las actividades deben seguir protocolos de higiene, incluyendo la desinfección de equipos utilizados en tours.
- **Capacitación del Personal:** El personal de las agencias de viajes debe estar informado sobre las medidas de seguridad y salud.
- **Uso de Tecnología:** Se recomienda facilitar reservas y pagos a través de plataformas digitales.
- **Control de Aforo en Actividades:** Limitar el número de participantes en actividades y excursiones para garantizar el distanciamiento social.

Algunos ejemplos de empresas turísticas y sus medidas sanitarias según la actividad turística a la que pertenecen

A continuación, se citan una serie de ejemplos de empresas turísticas y las medidas sanitarias aplicadas por ellas, segmentando estas por actividad turística a la que pertenecen:

1. Restauración

Grupo Balfegó: Grupo de restauración y catering especializado.

Las medidas sanitarias utilizadas por Grupo Balfegó son:

- **Desinfección de Superficies:** Limpieza y desinfección exhaustiva de mesas, sillas y superficies entre servicios.
- **Menús Digitales:** Implementación de códigos QR para acceder a los menús, reduciendo el contacto físico.
- **Capacitación del Personal:** Formación continua del personal en manipulación segura de alimentos y medidas de higiene.
- **Controles de Salud:** Monitoreo diario de la salud del personal, incluyendo la toma de temperatura



2. Alojamiento

Hotel Riu Plaza España (Madrid): Hotel de lujo situado en el corazón de Madrid.

Las medidas sanitarias utilizadas por Hotel Riu Plaza España (Madrid) son:

- **Protocolos de Limpieza:** Aplicación de una exhaustiva limpieza y desinfección en habitaciones y áreas comunes utilizando productos certificados.
- **Check-in Sin Contacto:** Uso de tecnología para facilitar un registro sin contacto a través de aplicaciones móviles.
- **Distanciamiento Social:** Reducción del aforo en restaurantes y áreas comunes, con señalización para mantener el distanciamiento.
- **Rotación de Habitaciones:** Establecimiento de un periodo entre ocupaciones para garantizar una limpieza a fondo.

RIU
HOTELS & RESORTS



3. Transporte

Renfe: Principal operador ferroviario de España, ofreciendo servicios de alta velocidad y trenes de cercanías.

Las medidas sanitarias utilizadas por Renfe son:

- **Desinfección Regular:** Implementación de un protocolo de limpieza y desinfección exhaustiva de trenes antes y después de cada viaje.
- **Control de Aforo:** Limitación del número de asientos ocupados para asegurar el distanciamiento social.
- **Ventilación Mejorada:** Sistemas de ventilación que garantizan una adecuada circulación de aire en los vagones.

renfe



4. Agencias de Ocio

Viajes Carrefour: Agencia de viajes que forma parte del grupo Carrefour, ofreciendo servicios turísticos que incluyen paquetes vacacionales, vuelos, y hoteles

Las medidas sanitarias utilizadas por Viajes Carrefour son:

- **Información Actualizada:** Proporcionan a los clientes información detallada sobre las medidas de seguridad y sanitarias en los destinos que ofrecen.
- **Protocolos de Seguridad:** Trabajan solo con proveedores que cumplen con las normativas sanitarias, garantizando que se implementen medidas de higiene en todos los servicios contratados.
- **Reservas Flexibles:** Ofrecen opciones de cancelación y modificación de reservas, permitiendo a los clientes cambiar sus planes sin penalizaciones significativas.
- **Capacitación del Personal:** El equipo de atención al cliente recibe formación sobre los protocolos de seguridad, asegurando que puedan asesorar adecuadamente a los clientes.
- **Uso de Tecnología:** Promueven la compra de servicios a través de su plataforma online, minimizando el contacto físico.



Sistemas de control sanitario en la oferta turística



**COSTA DEL SOL
MÁLAGA**

Proyecto cofinanciado por:

