Federación Española de Fitness

CONSIDERACIONES PARA OPERAR INSTALACIONES DE EJERCICIO SIN SUPERVISIÓN

En respuesta a los desafíos de ofrecer instalaciones deportivas abiertas durante 24 horas, esta guía ha sido desarrollada por la Federación Española de Fitness para abordar los temas clave relevantes no sólo para el funcionamiento de las instalaciones de 24 horas sino también para las instalaciones que tienen un horario de apertura más habitual pero que tienen espacios de ejercicio, salas de pesas, gimnasios o piscinas que no están supervisadas el 100% del tiempo.

Sumario

Antecedentes 2
Objetivo y ámbito de esta guía 3
Visión general 4
Consideraciones sobre las instalaciones no supervisadas 5
Metodologías para elaborar soluciones 11
Apéndice 12

Antecedentes

Desde 2010, el crecimiento de las instalaciones de fitness de 24 horas en España ha sido significativo. Lo que sucede con estas instalaciones durante muchas de las horas en que están abiertas es que no están supervisadas.

También sucede lo mismo para las actividades de fitness en hoteles. Hay poca o ninguna supervisión de las salas de ejercicio en la mayoría de ellos, si no todos, durante sus horas de apertura.

Por último, muchas instalaciones de ejercicio existentes están considerando la posibilidad de ampliar sus horas de apertura y/o ofrecer acceso a los espacios de ejercicio a los miembros o clientes durante las horas no supervisadas.

Ofrecer al público español un horario ampliado en las instalaciones de ejercicio puede ayudar a que el ejercicio sea más accesible; sin embargo, también puede crear sus propios desafíos y cuestiones singulares que las organizaciones deben considerar y abordar.

En respuesta a los desafíos de ofrecer instalaciones deportivas abiertas durante 24 horas, esta guía ha sido desarrollada por la Federación Española de Fitness para abordar los temas clave relevantes no sólo para el funcionamiento de las instalaciones de 24 horas sino también para las instalaciones que tienen un horario de apertura más habitual pero que tienen espacios de ejercicio, salas de pesas, gimnasios o piscinas que no están supervisadas el 100% del tiempo.

Objetivo y ámbito de esta guía

Objetivo

El objetivo de la presente guía es esbozar las consideraciones fundamentales para el funcionamiento de instalaciones de ejercicio sin supervisión en España. Esto incluye, pero no se limita a, aquellos operando 24 horas al día, 7 días a la semana.

Público al que se dirige

Se pretende que la presente guía sea leída por quienes operen, o consideren operar, un centro de ejercicio en España, que permita el acceso del público en general a un espacio o equipo de ejercicio que no esté supervisado en ningún momento durante las horas de apertura. (Para evitar la ambigüedad, el término "espacio de ejercicio" se refiere a cualquier espacio en el que se realiza un esfuerzo físico y el término "público" incluye a los miembros).

Se espera que los lectores de esta guía comprendan bien los procedimientos operativos generales de las instalaciones de ejercicio y sean conscientes de que operar instalaciones sin supervisión tiene consideraciones especiales que es necesario tener en cuenta.

Ámbito

Como se ha señalado anteriormente, esta guía sirve para enumerar las cuestiones fundamentales que se plantean al operar un centro de ejercicio sin supervisión en España. Estas consideraciones se limitan a cuestiones que se relacionan específicamente con la naturaleza no supervisada de las actividades, o que se ven agravadas significativamente por ella.

Las cuestiones de carácter más genérico, por ejemplo, las relativas al funcionamiento general de todas las instalaciones de ejercicio, o las cuestiones generales de salud y seguridad, quedan fuera del ámbito de la presente guía.

Renuncia de responsabilidad

Esta guía no es, ni pretende ser, un trabajo definitivo sobre cómo operar instalaciones de ejercicio sin supervisión, ni es un sustituto de las normas legales a las que se tiene que ajustar un centro de ejercicio. Se recomienda encarecidamente que se lleve a cabo un examen exhaustivo de las normas para operar estas instalaciones con la aportación de asesoramiento especializado de expertos antes de permitir el acceso del público a cualquier instalación de ejercicio sin supervisión.

Visión general

Objetivo

Algunos lectores de esta guía pueden estar buscando simples respuestas de sí/no. Desafortunadamente, es poco probable que muchas preguntas tengan respuestas tan simples. En última instancia, la responsabilidad de la seguridad del personal y de los visitantes de cualquier instalación recae en el propietario y la dirección del negocio.

A menudo el operador se pregunta: "¿Es seguro hacer...?", cuando una pregunta más apropiada sería: **"¿Qué debemos hacer para asegurarnos de que... sea lo más seguro posible?** Si la respuesta es que no cree que sea posible, entonces el mejor consejo es no emprender la actividad/proyecto.

La medida en la que es necesario desarrollar soluciones, y cómo deben aplicarse, será distinta en función de muchos factores, entre ellos, pero no exclusivamente:

- El tipo de edificio y su disposición, los vecinos y sus alrededores.
- Si todo el edificio está sin supervisión o sólo un espacio de ejercicio.
- ¿Quién utilizará la instalación? Por ejemplo, equipos deportivos de competición o individuos desentrenados, y la medida en la que estos usuarios han sido evaluados previamente.
- La naturaleza del equipo de ejercicio accesible y los riesgos asociados con el uso de este equipo.
- Cuestiones relacionadas con los horarios de apertura. Por ejemplo, estar abierto a las 10 de la noche puede crear diferentes problemas y/o soluciones que estar abierto a las 4 de la mañana.

Muchas de las consideraciones de esta guía están escritas como preguntas. Esto es intencional para asegurar que el lector considere las opciones disponibles dadas sus circunstancias únicas. A partir de ahí, el lector puede elaborar un plan para abordar los problemas que plantean estas preguntas.

Si bien las instalaciones de 24 horas sin supervisión se beneficiarán sin duda de esta guía, también puede ser relevante para una instalación de ejercicio que elija no tener ningún entrenador en la zona durante las dos primeras/últimas horas de su horario de apertura. Algunos problemas pueden incluso aplicarse a grandes instalaciones que tienen su recepción a una distancia significativa, o fuera de la vista, de un espacio de gimnasio sin supervisión. Por ejemplo, el problema de la evacuación segura de personas con discapacidad auditiva que no pueden oír la alarma.

Consideraciones sobre las instalaciones no supervisadas

a) Consideraciones sobre seguridad, iluminación y emergencias

Externas

- Ubicación, ¿es segura en términos de visibilidad en momentos de poco tráfico peatonal? Es decir, tarde por la noche o temprano por la mañana. ¿Para qué se utilizan los edificios de los alrededores? ¿Cambia esto en el fin de semana?
- Aparcamiento - considera la distancia desde donde la gente suele aparcar hasta la puerta principal de tus instalaciones. ¿Qué tipo de iluminación hay? Si no controlas tú esta iluminación, ¿cómo se controla y a qué horas está encendida? ¿Cómo de bien iluminado está desde el aparcamiento hasta la puerta? ¿Es posible aparcar al lado de la puerta principal cuando oscurece y no hay supervisión en las instalaciones? ¿Debería haber carteles que adviertan de no dejar objetos de valor en los vehículos?
- Ruta de entrada - ¿cómo son los caminos hacia la puerta? ¿De qué está compuesta la superficie? ¿Hay algún escalón o adoquín que haga posible tropezar o cualquier otro peligro como ramas de árbol? Los árboles/arbustos/plantas deben mantenerse podados y no permitir que crezcan mucho para asegurar que nadie pueda esconderse en ellos o detrás de ellos y no ser visto. Hay disponible un cartel que advirtiera "resbaladizo" cuando el suelo esté mojado'? ¿Es la iluminación adecuada?
- Entrada por la puerta - ¿qué sistema tienes para evitar que pueda entrar más de un miembro a la vez, es decir, que se pueda colar detrás de alguien? ¿Debería haber señales que adviertan que hay cámaras y sobre no compartir contraseñas o tarjetas de membresía? ¿Hay múltiples salidas de emergencia?
- Cámaras - ¿están grabando y/o se están monitorizando? Puede ser necesaria la visión nocturna o la iluminación permanente para obtener imágenes claras.
- Iluminación - revisa esto de nuevo tanto desde la perspectiva de la seguridad de los coches como para la seguridad de los usuarios que entran y salen de las instalaciones.

Internas

- Seguridad de las instalaciones: considera qué debe cerrarse con llave (por ejemplo, las oficinas) y qué otras áreas (por ejemplo, la recepción) deben estar asegurados de tal manera que cualquier artículo que sea valioso o de naturaleza confidencial se mantenga bajo llave. En el caso de las nuevas instalaciones, esto se aborda mejor en la etapa de diseño de las instalaciones. En el caso de las instalaciones existentes, esto puede implicar cambios significativos en la disposición de las áreas no destinadas al ejercicio (recepción/oficinas/áreas de espera, etc.) y puede requerir añadir barreras seguras para acordonar las áreas.
- Seguridad de las propiedades de los clientes - ¿Cómo se mantienen seguras las pertenencias de los usuarios? ¿Se proveen taquillas con llave, o sólo cubículos y abiertos, o ambos? ¿Cómo se informa de los problemas de seguridad cuando la instalación no está supervisada?
- Cámaras - un problema clave aquí es la seguridad versus la privacidad. Las áreas que son privadas, por ejemplo, los vestuarios, pueden ser equipadas con sensores que detectan el movimiento, así como grabar/transmitir mensajes de audio, pero no pueden grabar la imagen. En el área de entrenamiento considera si hay alguna

zona oculta donde pueda ocurrir un accidente y pasar desapercibida. Las cámaras pueden necesitar ser posicionadas de acuerdo a esto.
Al igual que con las cámaras exteriores, una cuestión clave a considerar es el monitoreo y/o la grabación de cualquier imagen. ¿Esto está automatizado, y si es así, cómo? ¿Cuánto tiempo se almacenan las imágenes? ¿Quién puede acceder a las imágenes? ¿Las imágenes se almacenan de conformidad con la legislación pertinente?

- Contacto de emergencia - ¿Cómo responde un usuario de la instalación en caso de emergencia? ¿Hay botones de emergencia y dispositivos de llamadas telefónicas automatizadas a seguridad? Estos sistemas deben ser probados regularmente y el personal debe ser entrenado (si es aplicable) para responder en consecuencia.
  Una vez que se informa de un problema, ¿cómo se produce la comunicación? Considera sistemas que permitan a los que están en la escena comunicarse con cualquier soporte externo "manos libres" para que puedan asistir a cualquier persona que necesite ayuda y/o ayudarse a sí mismos, sin tener que sujetar un dispositivo de comunicación.

b) Evaluación previa y orientación de los miembros/usuarios

Si bien la orientación y la evaluación previa de nuevos usuarios/miembros es una consideración importante en materia de salud y seguridad para todas las instalaciones de ejercicio, es de particular importancia para los usuarios de instalaciones que tienen horarios no supervisados.

Evaluación previa

- ¿Qué controles se realizan a los miembros para asegurar que puedan entrenar sin supervisión? La Federación Española de Fitness tiene una guía sobre cómo realizar pre-evaluación de los clientes. ¿Se han seguido y cumplido estas directrices en el 100% de los casos? Si no, ¿por qué no?
- ¿Cómo se tratan y hace un seguimiento de los problemas que se identifican durante el proceso de evaluación previa?
- Piensa si el cliente está en condiciones de realizar con seguridad algunas o todas las actividades que se ofrecen en el establecimiento. ¿Qué criterios se utilizan para denegar el acceso o restringir las actividades? ¿Cómo se controla esto?
- Se debe exigir a los miembros que proporcionen anualmente actualizaciones de la información médica cuando se le diagnostica un nuevo problema médico que pueda comprometer su seguridad.
- La presencia de uno o más problemas médicos no debe impedir necesariamente que una persona haga ejercicio en un centro sin supervisión, pero se debe prestar especial atención a los clientes con algún problema, a los usuarios de mayor edad y a los que no han estado activos recientemente.

En el caso de instalaciones sin supervisión que ofrezcan acceso a todos los miembros, es esencial que se haga una evaluación previa a cada miembro y se le explique el funcionamiento del equipo antes de que estos miembros empiecen a utilizar las instalaciones. En el caso de instalaciones que sólo ofrecen acceso "fuera de horario" a un grupo limitado, es posible que a este grupo sólo se le exija que siga ciertos pasos adicionales.

Orientación de los usuarios

- ¿Qué orientación reciben los miembros/usuarios de la instalación antes de que se les permita el acceso para utilizar la instalación sin supervisión? ¿Cómo se lleva a cabo esto, es decir, de uno a uno o en grupos? ¿Cómo se comprueba que todo el mundo pasa por el periodo de orientación previa? ¿Hay excepciones?
- ¿Quién instruye la orientación? (Véase la sección sobre las cualificaciones del personal que sigue)

¿Qué se cubre en la orientación? Las cosas que hay que considerar son:

- Demostración del uso seguro del equipo de ejercicio
- Procedimientos de emergencia (incluyendo dónde encontrar el botiquín de primeros auxilios, cómo usar el desfibrilador, qué hacer en caso de incendio o terremoto, etc.)
- Cómo informar de los problemas y/o pedir ayuda
- Lo que se debe y no se debe hacer al hacer ejercicio solo
- El conocimiento y la explicación de cualquier señalización relevante
- Aceptar la responsabilidad de no ponerse en riesgo
- Consecuencias si se abusa de los términos de la membresía
- La orientación tiene que ser apropiada para los usuarios primerizos, así como tener en cuenta las características del cliente, es decir, la experiencia previa de ejercicio, la edad, el sexo, la cultura, etc.

Otros usuarios

- ¿Permitirá la instalación el acceso a los no miembros o a los usuarios ocasionales? En caso afirmativo, ¿qué tipo de evaluación previa y/u orientación de la instalación llevarán a cabo?
- ¿Qué riesgos adicionales crean los usuarios ocasionales? ¿Cómo se gestionan esos riesgos?

c) Cualificación y formación del personal

Como mínimo, la Federación Española de Fitness recomienda que todo el personal de ejercicio (es decir los que instruyen o hacen demostraciones de ejercicio) estén registrados en la FEF con un nivel apropiado para las actividades que realizan y poseyendo un certificado actualizado de primeros auxilios que incluya reanimación cardiopulmonar (RCP). Esto asegura que han sido acreditados independientemente cada año para instruir y demostrar de forma segura el ejercicio.

Es posible que se requiera formación adicional para el personal de ejercicio, además de cualquier otro personal que pueda estar periódicamente en las instalaciones. Esto puede incluir:

- Formación específica en los sistemas/procesos de la instalación
- Formación en sistemas de emergencia
- "Entrenar al entrenador", es decir, cómo transmitir el conocimiento de los sistemas de emergencia a los miembros

- Cualquier conocimiento especializado de ejercicios que se requiera para la instalación, más allá del que poseen la mayoría de los profesionales del ejercicio (por ejemplo, en el uso de cualquier equipo especializado)

Se recomienda realizar un análisis exhaustivo de las necesidades de formación del personal a fin de determinar las necesidades de formación del personal de manera periódica.

d) Renuncia de responsabilidad

El uso de denuncias de responsabilidad no es suficiente para abordar las cuestiones planteadas en la presente guía. Una persona no puede con una firma renunciar a sus derechos a una evaluación previa adecuada y/o a una instrucción segura sobre el uso del equipo de ejercicio. Cualquier renuncia debe ser consistente con los requisitos legales en España.

Deben incluir un reconocimiento de que:

- El miembro/usuario ha tenido una sesión informativa de seguridad sobre cómo usar el equipo
- Están al tanto de los protocolos de emergencia
- No tienen problemas conocidos que el ejercicio exacerbaría que no le han revelado al centro
- Aceptan la responsabilidad de no ponerse en peligro
- Todas estas cosas se le han explicado

e) Salud y seguridad

Salud y seguridad en el trabajo

Mientras que algunas otras industrias tienen directrices y políticas muy claras para asegurar la seguridad de su fuerza de trabajo y clientes, nuestra industria en este momento no las tienen.

Sin embargo, la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) deja muy claro que el empresario tiene el deber de proteger a sus trabajadores y a las personas presentes en el entorno de trabajo frente a los riesgos laborales, garantizando su salud y seguridad en todos los aspectos relacionados con su trabajo, mediante la integración de la actividad preventiva en la empresa y la adopción de cuantas medidas sean necesarias. La forma de lograrlo depende, en su mayor parte, del lugar de trabajo para determinar a través de un proceso regular y continuo de identificación de riesgos y luego desarrollar soluciones para abordarlos o mitigarlos.

Primeros Auxilios

En primeros auxilios, el personal debe saber:

- La ubicación del botiquín de primeros auxilios
- El contenido del botiquín
- Cómo actuar en caso de accidente
- Dónde está la fuente de agua potable más cercana
- Dónde está el teléfono más próximo

- Cómo y a quién informar del accidente

AED (Desfibrilador Externo Automático)

- ¿Deberías tener uno?
- Si es así, comprueba que es accesible y que hay una señal visible de su ubicación
- Incluye la formación sobre su funcionamiento en la orientación para los miembros

Incendios

- ¿Están claramente marcados los procedimientos de evacuación en caso de incendio?
- ¿Cuáles son los puntos de encuentro?
- ¿Quién es responsable de la evacuación del edificio?
- ¿Se explica esto claramente durante la orientación?
- ¿Qué disposiciones tiene la instalación para alertar a las personas sordas a la alarma de incendios?

Accidentes

- ¿Cómo se notifican los accidentes y los cuasi accidentes cuando la instalación está sin supervisión? ¿Están los miembros preparados para informar de accidentes y cuasi accidentes? ¿Cómo se comprueba el cumplimiento de esto?
- ¿Quién es el responsable del seguimiento de los accidentes notificados?

f) Cuestiones de cumplimiento

Además de las cuestiones de cumplimiento explicadas anteriormente, es importante comprobar con el ayuntamiento o con el propietario de la vivienda cualquier requisito especial que pueda haber en relación con el funcionamiento las 24 horas del día, y si no hay ninguno, hacer que lo confirmen por escrito.

Los operadores de las instalaciones, si van a cambiar para convertirse en una instalación de 24 horas al día, 7 días a la semana, también deben hablar con sus aseguradores para asegurarse de que están adecuadamente cubiertos por un seguro en todas las áreas. De acuerdo con la Ley de Privacidad debe tomar precauciones razonables para salvaguardar la información que se ha obtenido de los miembros y clientes. El acceso debe estar disponible sólo para las personas que necesiten utilizar la información y, por lo tanto, la información debe estar bajo llave.

g) Equipo de ejercicio/restricciones de actividad

¿Tiene algún equipo que, en su uso, pueda suponer un riesgo considerablemente mayor que el normal? Por ejemplo, algunos centros eliminan el uso de la barra olímpica y/o los elementos para poder hacer press de banca durante las horas sin supervisión. ¿Saben los miembros dónde poner las cosas cuando han terminado para que no estén en el suelo y que alguien se tropiece?

h) Seguridad

En el caso de que los miembros o usuarios de tu instalación sean objeto de un comportamiento agresivo o de acoso sexual, ¿tienes en marcha un proceso de quejas y reclamaciones formal y sólido?

¿Cuáles son tus políticas sobre lo que es o no es un comportamiento aceptable de los miembros hacia otros miembros o dentro del centro? ¿Cómo se informa a los miembros sobre esto? ¿Tus políticas están claramente establecidas o están abiertas a interpretación?

Nota: Es un concepto erróneo común que cuando se considera la posibilidad de cancelar la membresía de un individuo o de prohibirle el acceso a una instalación, es necesario dar una serie de advertencias previas. Esto no siempre es así. Comprueba que tu acuerdo de membresía contiene una cláusula que dice que la instalación "se reserva el derecho de cancelar la membresía" sin necesidad de dar una razón, pero asegúrate de que si sientes la necesidad de cancelar una membresía, que se haga un proceso justo y que el miembro tenga la oportunidad de explicar sus acciones antes de que tomes cualquier decisión.

Metodologías para elaborar soluciones

A riesgo de afirmar lo obvio, es esencial que se examinen cuidadosamente todas las cuestiones y riesgos inherentes a la provisión de un entorno de ejercicio sin supervisión.

Una vez que se hayan enumerado todas las áreas/cuestiones que requieren atención, se debe planear y presupuestar cómo se podrían proporcionar soluciones.

Ten prioridades sobre en qué vas a trabajar y ten en cuenta no sólo lo que te va a costar económicamente sino también en términos de otros recursos y tiempo.

Sigue el "Enfoque EEA" - Eliminar, Minimizar, Aislar

Si no se puede eliminar un riesgo o peligro, la siguiente mejor solución es minimizarlo y/o aislarlo. Usa este principio para trabajar en todas las áreas que has identificado como relevantes para tu situación.

Un apunte sobre la tecnología

La tecnología puede desempeñar ahora un papel clave en la viabilidad de las instalaciones sin supervisión. Lo que era imposible o inviable hace diez años es ahora accesible y asequible (por ejemplo, las cámaras de circuito interno y los detectores de movimiento, entre otros). Sin embargo, la tecnología tiene sus problemas: una tasa de error de 1 en 1.000 puede ser aceptable cuando los miembros pasan su tarjeta con un recepcionista presente pero en una instalación no supervisada esa tasa de error puede comprometer la satisfacción de los clientes a los que se les impide el acceso a la instalación. No hace falta decir que cualquier sistema de acceso debe ser extremadamente robusto y fiable para evitar el acceso a usuarios no autorizados, permitiendo al mismo tiempo el acceso a todos los usuarios legítimos.

La importancia de la documentación

El valor de la mayoría de los acuerdos y contratos generalmente no se aprecia hasta que las cosas van mal. En el mismo sentido, registrar y documentar cada paso que se dé valdrá su peso en oro en el improbable caso de que ocurran incidentes o accidentes que requieran que se demuestre que se han tomado todas las "medidas prácticas razonables" para reducir el riesgo y hacer que la instalación sea segura para los usuarios.

Implementación

Los pasos clave para abordar las áreas que hay que mejorar implican identificar problemas e implementar una estrategia para solucionarlos, pero también:

1. Documentar el proceso que se llevó a cabo para identificar y abordar las cuestiones, y qué opciones se tomaron en cuenta y cuáles se rechazaron (y por qué).

2. Cómo se implementaron las soluciones.

3. Desarrollar políticas para asegurar que se sigan las soluciones.

4. Formación del personal (y en algunos casos, de los miembros).

5. Comprobaciones y sistemas de auditoría para garantizar el cumplimiento de los pasos 3 y 4.

6. Auditoría de todo el proceso a intervalos regulares.

Apéndice

Herramienta de auditoría

La herramienta de auto-auditoría es una forma de evaluar tu instalación. Te ayudará a identificar la situación actual y dónde hay lagunas que deben ser abordadas.

1. Consideraciones sobre seguridad, iluminación y emergencias		
Externas	Situación actual	Cambios por hacer
Localización		
Aparcamiento		
Entrada		
Cámaras		
Iluminación		
Internas	Situación actual	Cambios por hacer
Seguridad de la instalación		
Seguridad e información de la propiedad		
Cámaras		
Contacto de emergencia		

2. Evaluación previa y orientación a los usuarios		
Evaluación previa	Situación actual	Cambios por hacer
Orientación	Situación actual	Cambios por hacer

3. Formación del personal y renuncia de responsabilidades		
Formación del personal	Situación actual	Cambios por hacer
R. de responsabilidades	Situación actual	Cambios por hacer

4. Salud y seguridad		
	Situación actual	Cambios por hacer
Primeros auxilios		
Incendios		
Accidentes		

Documento producido por la Federación Española de Fitness

5. Cuestiones de cumplimiento		
	Situación actual	Cambios por hacer
Propietario		
Seguro		
Protección de datos		

6. Equipo y seguridad		
	Situación actual	Cambios por hacer
Equipo de ejercicio / restricciones de actividad		
Seguridad		