

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



Visitas a bodegas y otras instalaciones industriales, lugares culturales, históricos y naturales

**Directrices y recomendaciones**



**Elaborado por el Comité de Técnicos constituido por el ICTE en colaboración con la Asociación Española de Ciudades del Vino (ACEVIN), Club de Producto Rutas del Vino de España, Asociación Española de Enoturismo (AEE), Federación Española del Vino (FEV), CANTUR, Fundación Cuevas de Nerja, Consejo Internacional de Monumentos y Sitios (ICOMOS) así como otras organizaciones sectoriales territoriales y empresas del sector, y consensuado con la Asociación Española de Servicios de Prevención Laboral (AESPLA), PRLInnovación, y con los sindicatos CCOO y UGT.**

**Coordinado por la Secretaría de Estado de Turismo, las Comunidades Autónomas y la FEMP.**



**Instituto para la Calidad Turística Española**

**2**



**Castilla-La Mancha**



Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web

Código Seguro de Validación | 467aea50ab324275b79d8f1a5435d964001

Url de validación | <https://sedesimplifica01.absiscloud.com/absis/idi/arx/ldiarxabsaweb/castellano/asp/verificadorfirma.asp?nodeabsisini=035>

Metadatos | Núm. Registro entrada: ENTRA 2020/2110 - Fecha Registro: 04/06/2020 13:55:00 Origen: Origen ciudadano Estado de elaboración: Original

# ÍNDICE

<b>0. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....</b>	<b>4</b>
2.1    COVID-19	
2.2    Riesgo	
2.3    Gestión del riesgo	
<b>3. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO .....</b>	<b>5</b>
3.1    Requisitos generales	
3.2    Comité de seguridad y salud/gestión	
3.3    Recursos materiales	
3.4    Medidas generales para la organización	
3.5    Medidas de protección para el personal	
3.6    Medidas informativas	
<b>4. REQUISITOS DE SERVICIO E INSTALACIONES .....</b>	<b>11</b>
4.1    Diseño del servicio de visitas	
4.2    Reservas	
4.3    Acogida del visitante	
4.4    Visitas	
4.5    Experiencias, actividades y talleres	
4.6    Servicios de restauración	
4.7    Zona comercial	
4.8    Aseos	
4.9    Otros espacios	
<b>5. REQUISITOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN .....</b>	<b>18</b>
<b>6. REQUISITOS DE MANTENIMIENTO .....</b>	<b>19</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>20</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>21</b>



## 0. INTRODUCCIÓN

El turismo se configura como la principal industria en nuestro país. Sin embargo, el actual contexto COVID-19 obliga a establecer protocolos para que la reapertura de las instalaciones no aumente el riesgo de contagio comunitario, así como a establecer las medidas de protección necesarias para las personas trabajadoras en este sector. Por este motivo, la Secretaría de Estado de Turismo ha acordado con las Comunidades Autónomas coordinar un protocolo sanitario único frente al COVID-19 para preparar la reapertura del sector turístico conforme se suavicen las medidas de confinamiento. Para la elaboración de este protocolo homogéneo que recoge los requisitos de cada subsector o actividad turística, se ha contado con el Instituto para la Calidad Turística Española, que ha desarrollado esta herramienta para ayudar a aquellas organizaciones contempladas en el alcance de este documento a identificar y analizar los riesgos en sus organizaciones, así como a implementar las mejores prácticas en el servicio, en sus instalaciones y con su personal para hacer frente al virus.

## 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Este documento reúne, sin perjuicio de la legislación vigente, las directrices y recomendaciones a aplicar, para minimizar los riesgos del contagio por el virus SARS-CoV-2 de cara a su reapertura, en las organizaciones que prestan servicios de visitas y/o realizan actividades y/o talleres en emplazamientos de producción (activa o no) de carácter industrial, comercial, agrícola, artesanal, así como en otros lugares de interés histórico, cultural o natural.

La entrada en funcionamiento de los diferentes servicios se realizará conforme al calendario publicado por el Gobierno de España o por las respectivas autoridades competentes y de acuerdo a las modificaciones que pueda haber en el futuro.

## 2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### 2.1 COVID-19

La COVID-19 es una enfermedad producida por el coronavirus SARS-CoV-2, un virus detectado por primera vez en diciembre de 2019.

Los síntomas más comunes que provoca dicha enfermedad son: fiebre, tos y sensación de falta de aire. Otros síntomas pueden incluir: cansancio, dolores, goteo de la nariz, dolor de garganta, dolor de cabeza, diarrea, vómitos. Algunas personas pierden el sentido del olfato o del gusto.

(Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2020).



## 2.2 Riesgo

Posibilidad de que una persona se contagie con el coronavirus SARS-CoV-2.

## 2.3 Gestión del riesgo

Actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización en relación al riesgo.

(UNE-ISO 31000:2018).

# 3. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

## 3.1. Requisitos generales

La organización debe asumir un compromiso firme con la gestión del riesgo, liderando la implementación sistemática de medidas dirigidas a minimizarlo. La gestión del riesgo debe formar parte de todos los procesos de la organización por ello, los distintos procesos deben estar coordinados entre sí.

La organización, sobre la base de la realización de la evaluación de riesgos, elaborará un plan de contingencia que deberá detallar las medidas concretas que va a adoptar para reducir los riesgos de contagio de la COVID-19. Esta actividad se procurará realizar previa a la vuelta a la actividad. Por exigencia legal en el proceso de revisión de la evaluación de riesgos laborales y en la determinación de las medidas preventivas pertinentes, deben ser consultados los delegados de prevención o, en su defecto, los representantes de los trabajadores, aunque sería conveniente que ese plan de contingencias fuera fruto del consenso entre la empresa y el comité de salud o seguridad (o el comité de gestión en su defecto).

## 3.2. Comité de seguridad y salud/gestión

En las organizaciones en las que no exista Comité de Seguridad y Salud, la organización debe conformar un comité para la gestión del riesgo, que contará con la representación legal de los trabajadores; en cualquier caso, la gestión y funciones de este comité se ajustará en todo momento a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Una vez identificados y evaluados los riesgos por el sujeto que corresponda según la LPRL, el comité asumirá la definición de estrategias y toma de decisiones para la minimización de riesgos higiénico-sanitarios por COVID-19.

En concreto, este comité, o en su caso la empresa previa consulta a los trabajadores en caso de que no haya representante legal de los mismos, debe:



- Establecer los mecanismos para reunir la información que le permita tomar las mejores decisiones (consultas a las autoridades, empleados, especialistas, empresas concesionarias, etc.)
- Realizar (por parte del servicio de prevención propio o ajeno) una evaluación de riesgos con el fin de extraer conclusiones / obtener la información necesaria para el diseño de medidas preventivas. El plan de contingencia se elaborará a partir de los resultados de la evaluación de riesgos y de las medidas propuestas por el servicio de prevención para la protección de los trabajadores, más aquellas otras medidas que se determinen para la protección de los clientes, poniendo especial atención a zonas como: miradores, áreas recreativas, equipamientos y otros lugares de mayor concentración de gente.
- En la elaboración del plan de contingencia, a la hora de determinar las medidas preventivas, se deberán considerar las necesidades particulares de las personas (visitantes y trabajadores) con algún tipo de discapacidad, especialmente en lo relativo a señalización/cartelería, comunicación, altura de los sistemas de limpieza y desinfección, espacio extra requerido por sus medios auxiliares, trato preferente, etc., tal y como se indica en el Anexo V.
- Establecer la forma en la que se va a coordinar (entre los componentes del comité, con los representantes de los trabajadores, servicio de PRL o la persona con esas funciones en función de la modalidad de la organización preventiva que haya escogido la empresa, con los empleados, autoridades competentes en cada materia, proveedores y subcontratas). En el caso de las subcontratas, el SPRL deberá adecuar su procedimiento de coordinación de actividades empresariales (conforme al RD 171/2004, de 30 de enero), al riesgo de contagio por el coronavirus SARS-CoV-2.
- Difundir y dar a conocer el plan de contingencia entre los trabajadores para su adecuada implementación.
- La asignación de recursos humanos y materiales, incluida la determinación del uso de Equipos de Protección Individual (EPI), atendiendo a las necesidades derivadas de la evaluación de riesgos laborales y sin perjuicio de lo establecido.
- La determinación e implantación de un protocolo de actuación en el caso de que un empleado o visitante muestre sintomatología compatible con la COVID-19, siguiendo en todo caso las directrices de las autoridades sanitarias, en general, y lo establecido en el “Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al nuevo coronavirus (SARS-CoV-2)”, del Ministerio de Sanidad, cuando se trate de trabajadores. Se considerará la revisión de los protocolos de limpieza y desinfección de las superficies potencialmente contaminadas.



- Implementar el plan de contingencia, en función del tamaño y complejidad de la empresa, y supervisar su cumplimiento, valorando su eficacia y modificándolo si fuera necesario en función de la eficacia demostrada.

Este plan de contingencia debe incluir como mínimo:

- La posibilidad de modificar los procesos dirigidos a la toma de decisiones, si fuera necesario.
- La asignación de autoridades y responsabilidades en el marco de la gestión del riesgo.
- El impacto de las medidas en la planificación y organización del trabajo.
- La supervisión del cumplimiento de las recomendaciones y pautas dictadas por las autoridades sanitarias en relación a medidas especiales frente al COVID-19, tanto por parte de empleados, como de visitantes, así como de las medidas adicionales contenidas en el plan de contingencia resultante de la evaluación de riesgos y medidas preventivas correspondientes.

### **3.3. Recursos materiales**

La organización debe establecer las acciones necesarias para aprovisionarse de los recursos necesarios previstos de acuerdo al resultado de la evaluación de riesgos y el plan de contingencia diseñado, teniendo en cuenta en todo caso las recomendaciones de las autoridades sanitarias (p.e. mamparas de protección, mascarillas, guantes, gafas de protección).

La organización debe considerar las restricciones que pudieran existir para el aprovisionamiento de recursos materiales y las limitaciones de servicios que se pudieran derivar de dichas restricciones, valorando en su caso otras posibilidades distintas a las inicialmente propuestas, siempre consensuadas con la representación legal de los trabajadores, que sean factibles.

En caso de que en algún momento se detecte falta de recursos materiales, el comité de gestión deberá analizarlo y registrarlo internamente para la salvaguarda de la organización turística y de sus empleados ante las autoridades competentes, pudiendo analizar y proponer recursos y medidas alternativas.

### **3.4. Medidas generales para la organización**

La organización deberá:

- Planificar las tareas y procesos de trabajo de tal forma que se garantice la distancia de seguridad establecida por las autoridades sanitarias, la disposición de los puestos de trabajo, la organización de la circulación de personas y la distribución de espacios para la realización



de la visita, actividades y talleres si fuera necesario. En caso de imposibilidad, se tomarán medidas alternativas para evitar el riesgo de contagio por contacto.

- Si el personal precisa cambiarse de ropa, debe habilitarse un espacio que permita también asegurar dicha distancia interpersonal o establecer el aforo máximo de los vestuarios de personal, si los hubiere.
- Se debe mantener la distancia de seguridad en reuniones del personal.
- Identificar a los trabajadores especialmente sensibles al riesgo de contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 a la hora de reevaluar sus puestos de trabajo para adecuar las medidas preventivas necesarias según el caso.
- Si no puede asegurarse la desinfección del método de control horario con contacto (huella, dígitos) en caso de que lo hubiere, implementar un método de control horario que evite el uso de una misma superficie por parte de distintos empleados. En caso de que se opte por la desinfección tras cada uso, debe asegurarse la disponibilidad de una solución desinfectante.
- Asegurar la adecuada protección de los empleados, facilitando el lavado de manos con agua y jabón y, si esto no es posible, el uso de soluciones desinfectantes. Difundir pautas de higiene con información completa, clara e inteligible sobre las normas de higiene a utilizar en el puesto de trabajo, antes, durante y después del mismo, que puede estar apoyado en cartelería.
- Facilitar tiempo y medios para la correcta higiene de manos.
- Proporcionar los EPI adecuados conforme a los resultados de la evaluación de riesgos laborales. En caso de que algún servicio se encuentre subcontratado, la empresa titular o principal supervisará, en su caso, que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios. Si existiera coordinación de actividades empresariales, se deberán seguir las pautas que indique el procedimiento interno de coordinación (adaptado previamente al nuevo riesgo por el coronavirus) estableciendo los medios de coordinación necesarios y cumpliendo con las obligaciones que exija la normativa.
- Establecer normas de uso de las instalaciones en la que se desarrolla el trabajo y los espacios compartidos para mantener la distancia de seguridad (p.e en ascensores, accesos y zonas comunes, vestuarios).
- Proceder a la ventilación, al menos diariamente por espacio de 5 minutos y con mayor frecuencia siempre que sea posible, de las distintas áreas interiores por las que transcurra la visita.



Además:

- En todas las actividades (p.e. visita, talleres artesanales, eventos, demostraciones, zona comercial, degustación, actividades didácticas, etc.) se deben respetar las distancias de seguridad interpersonal. Para ello y cuando sea necesario, se deberá establecer el correspondiente control de aforos. En caso de que no sea posible, deben garantizarse las medidas y equipos de protección necesarios.
- La ropa de trabajo debe lavarse a temperaturas superiores a 60°C. Se recomienda a la organización revisar la dotación, en su caso, de ropa de trabajo para el trabajador.
- Debe formarse a los trabajadores sobre el correcto uso y mantenimiento de mascarillas, guantes y EPI que se utilicen. Debe quedar registro de esta formación.

### 3.5. Medidas de protección para el personal

#### 3.5.1 Requisitos generales

El personal de la organización debe conocer el plan de contingencia diseñado y, de forma específica, sus responsabilidades en el marco de la gestión del riesgo.

Concretamente, el personal debe:

- Contar con una información clara e inteligible, y formación específica y actualizada sobre las medidas específicas que se implanten.
- Evitar el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano, tanto al resto de personal como a visitantes. Se debe respetar la distancia de seguridad siempre que sea posible.
- Atender al resultado de la evaluación de riesgos de cada puesto de trabajo, que determinará la obligatoriedad o no de utilizar EPI, así como el tiempo de uso de acuerdo a sus características. En todo caso, se estará a lo que determine la normativa vigente en cada momento (p.e. uso obligatorio de mascarillas).
- Tirar cualquier desecho de higiene personal –especialmente, los pañuelos desechables- así como los EPI, de forma inmediata a las papeleras o contenedores habilitados y con accionamiento no manual y bolsa.
- Lavarse minuciosamente las manos tras estornudar, sonarse la nariz o toser, o después de la realizar actividades que impliquen el contacto directo con las personas o superficies potencialmente contaminadas. No obstante, debe adaptarse el protocolo de limpieza de manos atendiendo a las características de la instalación, por ejemplo, cuando por las



características del servicio, no sea posible que el personal se lave las manos periódicamente. En ese caso, se deberá asegurar el uso de solución desinfectante.

- Desinfectar frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos de uso personal (gafas, móviles, etc.) con agua y jabón cuando sea factible o, en su defecto, con una solución desinfectante, al igual que los elementos del puesto de trabajo. Para la desinfección de equipos electrónicos (walkie, micrófono, etc.) se deben utilizar productos específicos, aplicados con un paño, o toallitas desinfectantes especiales.
- No compartir equipos de trabajo o dispositivos de otros empleados. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos, la organización debe establecer pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso para la reducción del riesgo de contagio.
- Llevar diariamente la ropa de trabajo limpia.

### 3.5.2 Requisitos específicos para el personal de limpieza

El personal de limpieza debe utilizar el equipo de protección individual adecuado dependiendo del nivel de riesgo y del resultado de la evaluación de riesgos laborales. Como mínimo, el personal debe utilizar mascarilla y guantes.

Tras cada limpieza los materiales empleados y los equipos de protección utilizados se desecharán de forma segura, procediéndose posteriormente al lavado de manos. Se habilitarán cubos con tapa y apertura no manual y bolsa, para su depósito y posterior gestión.

En caso de que los servicios de limpieza se encuentren subcontratados, la organización supervisará que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios y actúa bajo los procedimientos establecidos.

## 3.6. Medidas informativas

El plan de contingencia debe ser comunicado a los representantes de los trabajadores (si los hubiere), a los empleados para su adecuada puesta en marcha y mantenimiento, y a los proveedores y visitantes, para que conozcan las medidas que les afecten directamente y que deban aplicar (p.e. uso de mascarillas, lavado de manos, distancia de seguridad, etc.)

En el propio emplazamiento, las medidas informativas deberán contemplar:

- Información con medidas preventivas implantadas en el emplazamiento (p.e. mantenimiento de puertas abiertas para evitar el contacto, anulación temporal de algunos servicios,



modificación del itinerario de visita), así como protocolos de higiene (p.e a través de cartelería, megafonía, redes sociales, web).

- Indicación de posiciones de ubicación con el fin de que se respete la distancia de seguridad con marcado o medidas alternativas en los casos en los que sea necesario (p.e en zona de acogida, accesos, etc.)
- Información del aforo del espacio/espacios cerrados.

La cartelería con los protocolos de higiene debe estar dispuesta debe encontrarse al menos en una lengua extranjera (considerando el país/países de origen de los visitantes).

La organización debe instar a empleados y clientes a colaborar en el cumplimiento de las medidas que se desprendan del plan de contingencia y debe proporcionar a su personal la información necesaria relativa a las medidas preventivas e higiénicas y para el uso adecuado del material de protección.

En cuanto a los proveedores de servicios externos de la organización, debe informarse a los mismos sobre las medidas en materia de prevención aplicables que se hayan establecido.

## 4. REQUISITOS DE SERVICIO E INSTALACIONES

### 4.1. Diseño del servicio de visitas

Se deben diseñar (o rediseñar) las visitas atendiendo al resultado de la evaluación de riesgos, procediendo a modificar el itinerario y las actividades que se realizan si fuera necesario. En concreto, la organización deberá:

- Determinar cómo se va a realizar la visita y por dónde va a discurrir el recorrido a partir de la evaluación de riesgos, las normativas y/o posibles restricciones aplicables. Se considerarán para ello las paradas o no frente a determinados espacios, atendiendo a las limitaciones de espacio, al número de visitantes que conforma el grupo, así como las medidas de protección del personal que guía y visitantes. Cuando la organización pueda y el tipo de visita lo permita, se recomienda valorar la modificación de visitas haciendo uso de espacios abiertos/exteriores.
- Considerar el diseño de recorridos de sentido único para evitar cruces de grupos (atendiendo a la afluencia de visitantes y a las características de las instalaciones en las que se presta el servicio).
- Evitar espacios reducidos y zonas susceptibles de concentrar aglomeraciones.
- Evitar zonas de trabajo (p.e. zonas de producción activas donde puedan coincidir trabajadores y visitantes).



- Establecer un número máximo de personas a las que ofrecer el servicio de manera segura. Debe considerarse el nivel de afluencia de visitantes y las horas, estableciendo, si fuera necesario, tramos horarios por turnos de visitas.

En las visitas guiadas, las paradas para las explicaciones deberán realizarse en espacios abiertos y/o amplios siempre que sea posible, y, en cualquier caso, respetando la distancia de seguridad. En el caso de las autoguiadas, los recursos interpretativos (paneles, cartelas, etc.) también deberían encontrarse en espacios que permitieran guardar la distancia de seguridad entre visitantes. En caso de espacios cerrados y exteriores donde no se pueda mantener la distancia de seguridad, se deberá hacer uso de mascarilla (de uso obligatorio en todo caso cuando así lo exija la normativa vigente en cada momento).

## 4.2. Reservas

Siempre que se pueda, la organización debe fomentar las visitas concertadas, pudiendo así controlar el aforo en todo momento y aplicar las distintas medidas previstas en el plan de contingencia, resultado de la evaluación de riesgos.

Debe fomentarse la venta *on line* con el fin de reducir el contacto físico, así como el pago con tarjeta u otros medios electrónicos, preferiblemente *contactless*. Esto es aplicable a todos los servicios de pago que se ofrezcan (zona comercial, visita, actividades). Debe desinfectarse el TPV tras cada uso en el que exista contacto.

Se instará al visitante a firmar una declaración responsable de conocimiento y aceptación de las medidas de prevención e higiénico-sanitarias establecidas, indicando en todo caso que el incumplimiento reiterado de las mismas será motivo de aplicación del derecho de admisión.

## 4.3. Acogida del visitante

A la llegada del visitante, debe informarse/recordar al mismo las condiciones de la visita incluyendo aquellas medidas específicas que la organización ha tomado para la prevención del COVID-19 y aquellas con las que el visitante debe cumplir. Además:

- Debe determinarse y anunciarse de manera clara y visible el aforo máximo de la zona de acogida y atención al visitante (en el caso de espacios cerrados), así como de los grupos de visitantes, estableciendo las medidas necesarias para asegurar la distancia de seguridad mínima. Si no puede mantenerse la distancia de seguridad entre los visitantes y los empleados, se debe optar por el uso de mascarilla.



- En la zona de acogida y atención al visitante se deberá contar con solución desinfectante.
- En función de la afluencia de público y los espacios con los que se cuente, deberá valorarse si es necesario fijar de manera visible marcadores de distancia para evitar aglomeraciones y marcarlos, en su caso.
- En caso de expedir entrada al visitante, se evitirá que el trabajador tenga contacto con la entrada que entrega/muestra el visitante a su llegada. Se recomienda en tu caso el empleo de medios electrónicos de lectura de entradas/códigos.
- Se deben eliminar los folletos/mapas al alcance del visitante. Si se proporcionan folletos/mapas, deberán ser de uso individual. La organización debe promover la información a través de canales digitales (página web de la organización, apps, redes sociales, etc.).
- En cuanto a los dispositivos y equipamientos para la mejora de la experiencia por parte de los visitantes, se facilitará preferiblemente materiales y dispositivos desechables (p.e. auriculares) o se fomentará el uso de dispositivos propios del visitante (p.e. uso de app en el móvil del visitante). Si no se puede facilitar material desechable, se limpiará y desinfectará adecuadamente el equipamiento del que ha hecho uso el visitante, antes y después de cada uso (p.e tablets, audioguías, pantallas táctiles, etc.) Deben retirarse los equipamientos o dispositivos cuya limpieza y desinfección no se pueda asegurar.

Se recomienda la colocación de alfombras desinfectantes a la entrada.

Se dispondrá de los números de emergencias y hospitales o centros de salud cercanos, así como de un termómetro sin contacto con el fin de realizar las comprobaciones oportunas en caso necesario.

## 4.4. Visitas

### 4.4.1 Requisitos generales

Los espacios interiores incluidos en la visita deben estar delimitados, sin obstáculos, señalizados y ventilados, al menos diariamente y si es posible con mayor frecuencia.

Se recomienda, si es posible, retirar/inhabilitar aquellos elementos expositivos que el visitante pueda tocar (p.e. maquetas, pantallas táctiles, etc.). En todo caso, éstos deben retirarse/inhabilitarse si no puede asegurarse la desinfección tras cada uso.

Si la organización cuenta con un museo en las instalaciones, deberá remitirse al documento “Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 en museos y sitios patrimoniales”.



Las zonas de descanso, si las hubiere, deben disponerse de tal forma que aseguren la distancia de seguridad entre las personas (espaciéndolas, marcando las posiciones a respetar, etc.).

#### 4.4.2 Visitas guiadas

En cuanto a las visitas guiadas, la organización deberá:

- Al inicio de la visita, informar a los visitantes sobre cómo se va a realizar la visita, el recorrido y las reglas y/o posibles restricciones que se aplican, informando de las medidas preventivas y de seguridad pertinentes (p.e. no tocar superficies o elementos expositivos, mantener la distancia de seguridad, lavarse las manos frecuentemente, etc.).
- Evitar aquellas formas de saludo que impliquen contacto físico con el cliente.
- Si no puede garantizar la distancia de seguridad, debe usar mascarilla o en su defecto, pantalla protectora facial. Se recomienda utilizar pantallas transparentes para facilitar la comunicación con visitantes que tengan discapacidad auditiva.

#### 4.4.3 Visitas libres

En el caso de ofrecer visitas libres, si existe la posibilidad de seguir varios itinerarios, se recomienda sugerir un recorrido para evitar aglomeraciones o cruces de grupos (p.e mediante señalización horizontal o vertical, cartelería, medios electrónicos, mapas)

#### 4.4.4 Despedida

Los clientes no realizarán encuestas de satisfacción por medios manuales.

En la zona de salida se dispondrá de solución desinfectante.

#### 4.4.5 Uso de audioguías y radioguías

Si se utilizan audioguías o radioguías se fomentará el uso de auriculares propios del cliente o se facilitarán auriculares desechables. En caso de que la organización facilite los equipos, éstos deberán ser desinfectados tras cada uso y depositados de manera individual en bolsas cerrada para su entrega al siguiente cliente.

Se deberá contar con un recipiente en el que los visitantes puedan ir dejando equipo prestado durante la visita, en su caso.

#### 4.4.6 Transporte de pasajeros y visitas en vehículo de la organización



Instituto para la Calidad Turística Española



Castilla-La Mancha



Cuando se utilice en un vehículo de la organización para el transporte de pasajeros (visitantes), éste debe desinfectarse después de cada uso, prestando especial atención a zonas con mayor contacto tales como el volante, el cinturón de seguridad o los asientos.

Se recomienda la instalación de una pantalla protectora para garantizar la seguridad entre el conductor y los visitantes. En todo caso, se atenderá a las disposiciones vigentes de las autoridades competentes en condiciones de ocupación en el transporte.

El documento “Medidas para la reducción del riesgo por contagio del coronavirus SARS-CoV-2 en transporte turísticos por carretera” (ICTE, 2020) recoge directrices y recomendaciones en esta materia.

## 4.5. Experiencias, actividades y talleres

### 4.5.1 Requisitos generales

Experiencias, actividades y talleres deben diseñarse y planificarse de tal forma que se puedan controlar los aforos y respetar las distancias mínimas de seguridad entre personas durante toda la actividad. En caso de que esta distancia de seguridad no pueda asegurarse, se debe utilizar mascarilla.

Todos los elementos utilizados deben ser desinfectados tras su uso (p.e. mobiliario, moldes, recipientes, herramientas, etc.) y no deben ser compartidos (p.e copas de vino, cubertería, etc.)

En los talleres u otro tipo de actividades en la que los visitantes se sienten, se deben aplicar las medidas dispuestas por las autoridades competentes para el mantenimiento de la distancia de seguridad.

Como regla general, deberá suprimirse toda actividad que suponga un contacto físico directo (p.e. talleres de arcilla, modelaje y en general, actividades en las que el visitante tiene una participación activa a través del contacto).

En caso de ofrecer actividades complementarias al aire libre (montar a caballo, bicicleta, salidas al campo, segways, paseos en barco, etc.) se deberán cumplir las medidas establecidas en cada sector respectivamente.

Si este servicio es prestado por organizaciones externas o subcontratadas, la organización deberá asegurarse de que se cumplen las medidas de seguridad establecidas por las autoridades sanitarias.

### 4.5.2 Degustación de productos

Si la organización ofrece degustaciones de productos se deberá cumplir con las siguientes medidas:



- Los servicios de cata/ degustaciones, si es posible, se deben realizar en lugares bien ventilados o espacios abiertos. En cualquier caso, se deberá mantener la distancia de seguridad. Si no es posible garantizar dicha distancia de seguridad, se debe hacer uso de elementos físicos de protección.
- Los aperitivos o acompañamientos deberán servirse de forma individual (preparaciones/consumiciones individuales) o bien colocarse en platos individuales antes de la llegada de los visitantes evitando así contacto innecesario. Estas degustaciones se dispondrán de tal forma que eviten las aglomeraciones manteniendo la distancia de seguridad interpersonal. No se servirán raciones compartidas y se evitará que las botellas estén a disposición del visitante. No se retornarán productos que, habiendo sido puestos a disposición del visitante, no hubieran sido consumidos.
- La mantelería y servilletas utilizadas (en su caso) serán desechables. Si es posible, se utilizará también cubertería y vajilla desechable, o en su defecto, se garantizará su desinfección a temperaturas superiores a 80°C (copas, cubertería, platos) y no podrá ser compartida.

Se deberá disponer de papeleras o cubos de accionamiento no manual con bolsa interior.

En caso de no poder realizar degustaciones en condiciones de seguridad, se recomienda, bien no hacerlas, bien sustituirlas por la entrega de muestras individuales para que los clientes puedan realizar posteriormente la cata/degustación. La entrega de muestras, si se realiza, debe hacerse a distancia segura y evitando el contacto físico directo.

#### **4.6. Servicios de restauración**

Los establecimientos de alimentos y bebidas de la organización deben mantener un elevado nivel de higiene, cumpliendo con al menos las medidas preventivas establecidas en el documento “Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 en servicios de restauración” (ICTE, 2020)

#### **4.7. Zona comercial**

En caso de existir zona comercial, se debe cumplir con las siguientes medidas:

- si se trata de un espacio acotado (tienda), se debe indicar el aforo máximo y controlar el acceso al mismo para que no se supere dicho aforo.
- se controlará que los usuarios no tocan los elementos expuestos (p.e. colocando vitrinas o mamparas de protección).
- se desinfectarán los productos de forma regular;



- se fomentará el pago con tarjeta o por otros medios electrónicos.

En todo caso, se aplicarán las directrices dispuestas por las autoridades competentes en la “Protocolo y guía de buenas prácticas frente al COVID-19 en el sector de comercio” (MINCOTUR, 2020).

#### 4.8. Aseos

Si se dispone de aseos para el uso de visitantes, deben aplicarse las siguientes medidas:

- Deben contar con dispensadores de papel de secado o secador de manos, papeleras con apertura de accionamiento no manual y doble bolsa interior. Debe asegurarse la reposición de consumibles (jabón, toallas de papel, desinfectante...).
- Los dispensadores de papel, gel y jabón deben limpiarse periódicamente, atendiendo al nivel de uso.
- Se informará a los visitantes, por medio de cartelería o pegatinas, de la etiqueta respiratoria y medidas preventivas y de higiene.

Los aseos deben limpiarse de acuerdo a las disposiciones de las autoridades sanitarias y aumentando la periodicidad en caso necesario.

#### 4.9. Otros espacios

La organización debe cumplir con las siguientes medidas:

- Se debe determinar e informar a los visitantes de la capacidad máxima en ascensores. Se aplicará la norma de no compartirse entre personas de diferentes unidades familiares y/o grupos, salvo que se haga uso de mascarillas. Se colocará solución desinfectante junto al ascensor.
- En el servicio de guardarropía (si se presta) se evitará guardar prendas del visitante, custodiando únicamente mochilas y otros bultos como paraguas, que deberán introducirse por el propio visitante en bolsas facilitadas por la organización.

### 5. REQUISITOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

La organización debe adaptar su plan de limpieza y desinfección teniendo en cuenta el análisis de los riesgos identificados. El plan debe considerar como mínimo:

- La limpieza en condiciones de seguridad para empleados y visitantes.



- Un incremento de las frecuencias de limpieza y repasos, especialmente en las zonas de mayor contacto por parte de los usuarios (mostradores, aseos, vestuarios, barandillas, pasamanos, audioguías, dispensadores de papel, gel y jabón etc.), así como las zonas de uso común y otros espacios. De forma específica, debe desinfectarse la zona de trabajo de los empleados al finalizar su turno (ej. mostrador, caja, etc.) y los dispositivos prestados para la visita (radioguía, audioguía, tablets, etc.)
- Realización de una limpieza y desinfección exhaustiva tras cada visita, actividad o taller. Las superficies deben limpiarse con productos desinfectantes.
- El uso de desinfectantes con actividad virucida que se encuentran en el mercado y que han sido autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad. En el uso de estos productos siempre se respetarán las indicaciones de la etiqueta y/o las Fichas de Datos de Seguridad
- La ventilación/aireación, al menos diariamente y con mayor frecuencia siempre que sea posible, de las distintas áreas del emplazamiento.

La recogida de papeleras de zonas de uso común debe realizarse en condiciones de seguridad, de forma que las bolsas queden cerradas y sean trasladadas al punto de recogida de residuos. Todo el material de higiene personal – mascarillas, guantes de látex, etc. – debe depositarse en la fracción resto (agrupación de residuos de origen doméstico que se obtiene una vez efectuadas las recogidas separadas).

En el caso de que la limpieza la realice una empresa subcontratada, la organización debe exigirles un plan de limpieza adaptado a las actuales circunstancias, indicando frecuencias, métodos de limpieza y producto/s empleado/s.

Las instalaciones cuya limpieza y desinfección no se pueda garantizar, no podrán ser abiertas al público.

Debe quedar registro diario de las limpiezas realizadas.

## 6. REQUISITOS DE MANTENIMIENTO

La organización debe adaptar su plan de mantenimiento preventivo teniendo en cuenta la evaluación de los riesgos. Así:

- El personal de mantenimiento debe protegerse con el equipo de protección individual determinado por la evaluación de riesgos.
- Una vez finalizada la asistencia o reparación, el personal debe desinfectarse las manos y proceder con el equipo de protección individual.



De forma específica, debe revisarse el sistema de aire acondicionado periódicamente, especialmente la limpieza de filtros y rejillas. Se recomienda evitar el modo recirculación de aire en los sistemas de aire acondicionado.

También debe verificarse la funcionalidad de los elementos equipamientos que se hayan instalado como medida de prevención frente al contagio y propagación del COVID-19 (dispensadores de jabón, papel, posibles barreras físicas tipo mampara, cierre o precinto de equipamientos que se hayan considerado fuente de riesgo, etc.) procediendo a reparar o sustituir inmediatamente aquellos que presenten averías.

En caso de que los servicios de mantenimiento se encuentren subcontratados, la organización supervisará que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios y actúa bajo los procedimientos establecidos.

Debe quedar registro de las tareas de mantenimiento realizadas.



## BIBLIOGRAFÍA

- [1] Norma UNE-ISO 13810:2016. Turismo industrial. Prestación de servicios.
- [2] UNE-ISO 31000:2018 Gestión del riesgo. Directrices.
- [3] Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2020). Guía de buenas prácticas para los establecimientos del sector comercial.
- [4] Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2020). Guía de Buenas prácticas para los establecimientos y trabajadores del sector turístico.
- [5] Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar social (2020). Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al COVID-19.
- [6] RD 486//1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.
- [7] Ministerio de Sanidad y Política Social (2009). Guía para la elaboración del plan de actuación de las empresas o centros de trabajo frente a emergencias. Pandemia de Gripe
- [8] Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social (2020). Guía de buenas prácticas para establecimientos y trabajadores del sector comercial.
- [9] Instituto para la Calidad Turística Española (2020). “Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 en museos y sitios patrimoniales”.
- [10] Instituto para la Calidad Turística Española (2020). “Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 en servicios de restauración”.
- [11] Ley 31/1995, de 18 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- [12] Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social (2020). Listado de virucidas autorizados en España para uso ambiental (PT2), industria alimentaria (PT4) e higiene humana (PT1).
- [13] Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social (2020). Limpieza y desinfección de mascarillas higiénicas reutilizables.



## ANEXO I:

## RECOMENDACIONES DE LA OMS PARA EL LAVADO DE MANOS

# ¿Cómo lavarse las manos?

 Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



Mójese las manos con agua;



Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



Frótense las palmas de las manos entre sí;



Frótense la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



Frótense las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



Frótense el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



Frótense con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



Frótense la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



Enjuáguese las manos con agua;



Séquese con una toalla desechable;



Sírvase de la toalla para cerrar el grifo;



Sus manos son seguras.



Organización  
Mundial de la Salud

Seguridad del Paciente

UNA ALIANZA MUNDIAL PARA UNA ATENCIÓN MÁS SEGURO

SAVE LIVES

Clean Your Hands

Organización Mundial de la Salud (2020)



## ANEXO II: USO ADECUADO DE EPI.

### MASCARILLA

En base a la Resolución del 23 de abril, de la Secretaría General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa, referente a los equipos de protección individual en el contexto de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, si un equipo no dispone de certificado UE del Organismo Notificado (junto con la Declaración de Conformidad del fabricante y del resto de información que se pide en el producto/envase para el mercado CE), para poder ser suministrado/comercializado de forma excepcional, deberá contar con una autorización temporal por parte de la correspondiente autoridad de vigilancia del mercado (punto 2 del apartado Primero de la resolución).

De forma general, la recomendación es utilizar EPI desechables, o si no es así, que puedan desinfectarse después del uso, siguiendo las recomendaciones del fabricante. Con carácter general, los equipos de protección respiratoria filtrantes utilizados frente a riesgo biológico deberían desecharse después de su uso.

Los EPI deben escogerse de tal manera que se garantice la máxima protección con la mínima molestia para el usuario y para ello es muy importante escoger la talla, diseño o tamaño que se adapte adecuadamente al mismo.

La correcta colocación de los EPI es fundamental para evitar posibles vías de entrada del agente biológico; igualmente importante es la retirada de los mismos para evitar el contacto con zonas contaminadas y/o dispersión del agente infeccioso.

Los EPI deben desecharse de manera segura en bolsas cerradas que se eliminarán en el contenedor de restos (no en el de reciclaje).

#### Mascarillas

Las mascarillas recomendadas en entornos laborales en el contexto de la actual epidemia de COVID-19 son las higiénicas (no reutilizables, fabricadas según UNE 0064-1 y con uso limitado a 4 horas, o reutilizables, fabricadas según UNE 0065, y que deben ser lavadas entre 60°C-90°C o a temperatura superior a 60°C tras periodo de uso similar). También podrá hacerse uso de mascarillas quirúrgicas (UNE-EN 14683:2019) aunque éstas se reservarán preferentemente para personal contagiado o con sintomatología compatible con COVID-19.



En todo caso, y como norma general, no es necesario utilizar mascarillas en un entorno donde no hay evidencia de persona o superficies potencialmente contaminadas por SARS-CoV-2, siempre que se pueda guardar la distancia de seguridad.

En caso de acceder a zonas con presencia de personas contagiadas deben utilizarse mascarillas de protección respiratoria (tipo FFPII o FFPIII) excepto si no hubiera acercamiento a menos de dos metros. Se podrán también utilizar mascarillas duales, que deberán cumplir tanto con las disposiciones legislativas de EPI como con las de PS (producto sanitario).

En ningún caso deberá tocarse la parte frontal de la mascarilla con las manos durante su uso y retirada. Tampoco se dejará la mascarilla en la frente, cuello ni se guardará en el bolsillo entre un uso y otro.

### Uso correcto de mascarillas

Realiza un uso correcto de mascarillas siempre asociado a las medidas de prevención y a las medidas para reducir la transmisión comunitaria:



Si tienes síntomas, quedate en casa y aíslate en tu habitación



Mantén 2 metros de distancia entre personas



Lávate las manos frecuentemente y meticulosamente



Evita tocarte ojos, nariz y boca



Cubre boca y nariz con el codo flexionado al toser o estornudar



Usa pañuelos desechables



Trabaja a distancia siempre que sea posible



#### Haz un uso correcto para no generar más riesgo:

Lávate las manos antes de ponerla

Durante todo el tiempo la mascarilla debe cubrir la boca, nariz y barbilla

Evita tocar la mascarilla mientras la llevas puesta

Desecha la mascarilla cuando esté húmeda y **no reutilices las mascarillas** a no ser que se indique que son reutilizables

Para quitarte la mascarilla, hazlo por la parte de atrás, sin tocar la parte frontal, deséchala en un cubo cerrado y lávate las manos

0 mesos-2020  
Consultar fuentes oficiales para informarse  
www.mscyt.gob.es  
@sanidadgob



Mascarillas higiénicas en población general (Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2020)



## ANEXO III: USO ADECUADO DE EPI.

### GUANTES.

Los guantes de protección deben cumplir con la norma EN- ISO 374.5:2016. Se recomienda que sean de vinilo o nitrilo, pero pueden usarse otros materiales más resistentes si la actividad que se vaya a realizar lo requiere. Los guantes deben contar con el marcado CE.

Los guantes pueden crear una falsa sensación de protección, por ello, es muy importante la higiene de manos antes y después de su uso, sobre todo si se han tocado superficies potencialmente contaminadas.

Los guantes deberán cambiarse con la frecuencia indicada según su uso y siguiendo las indicaciones del fabricante. En todo caso, se puede aplicar higienizante sobre ellos para alargar su uso, pero ante cualquier signo de deterioro (perforación, rasgado, etc.) deben ser sustituidos.

La manera correcta de quitarse los guantes sin contaminar las manos es siguiendo los siguientes pasos:



*Procedimiento para los servicios de prevención de riesgos laborales*

*(Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2020)*

*Aprende a quitarte los guantes desechables sin riesgos*

*(Organización Colegial de Enfermería, 2020)*



## ANEXO IV:

### MODO DE ACTUACIÓN EN CASO DE PERSONAL INFECTADO O DE RIESGO

Conocimientos básicos sobre COVID-19 a tener en cuenta de cara a su prevención:

- Los síntomas del COVID-19 son tos, fiebre y dificultad respiratoria principalmente y dolor muscular y de cabeza en algunos casos.
- El 80% de los casos presentan síntomas leves y el periodo de incubación es de 2-14 días. El 50% de los casos comienza a presentar síntomas a los 5 días desde el contagio.
- Si una persona trabajadora empezara a tener síntomas compatibles con la enfermedad le colocará una mascarilla quirúrgica, se le retirará de su puesto de trabajo y se contactará con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, con el teléfono habilitado para ello por la Comunidad Autónoma o centro de salud correspondientes, y se asegurarán sus instrucciones. Así mismo lo pondrá en conocimiento de la empresa. Si la sintomatología se iniciara en el puesto de trabajo, pondrá esta situación en conocimiento con su responsable inmediato. Por su parte, la empresa procederá a su notificación al servicio de prevención para que éste adopte las medidas oportunas y cumpla con los requisitos de notificación que establece el Ministerio de Sanidad.
- Por parte de la empresa, se debe elaborar y aplicar un protocolo de actuación en caso de detección de posibles personas infectadas o de personas que hayan estado en contacto con las primeras, siguiendo con el “Procedimiento de actuación de los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2”.



## ANEXO V:

### CONSIDERACIONES RELATIVAS A ACCESIBILIDAD PARA EL DISEÑO DEL PLAN DE CONTINGENCIA

Se establecen las siguientes consideraciones:

- Contemplar, en las comunicaciones entre el proveedor del servicio y el cliente o visitante, y especialmente en la explicación de normas de seguridad y prevención de riesgos, formatos alternativos a aquellos exclusivamente visuales (cartelería, etc.) o auditivos (explicación en forma oral, megafonía, etc.), así como formatos accesibles (p.e. PDF accesible para lectores de pantalla, vídeo tutorial subtitulado, lectura fácil, en audio)
- Seguir garantizando una correcta comunicación entre el cliente y el personal de atención al público cuando se instalen elementos físicos de separación.
- Colocar secadores de manos preferiblemente con sensor, así como dispensadores de solución desinfectante a una altura de entre 70 y 120 cm.
- Permitir que, si el cliente o visitante con movilidad reducida (por ejemplo, usuarios de silla de ruedas, personas con discapacidad visual, persona que utiliza muletas, mujeres embarazadas, personas mayores, otros) necesita apoyo humano para la realización de una actividad, dicho apoyo pueda ser prestado por su acompañante, y en caso de que no se disponga de acompañante, este apoyo se preste por el personal del proveedor del servicio turístico utilizando los medios de protección que determine el resultado de la evaluación del puesto de trabajo.
- Vigilar, cuando se requiera una modificación en la distribución del mobiliario para garantizar la distancia de seguridad interpersonal, que éste no obstaculice la zona de paso y que no afecte a las condiciones de accesibilidad del itinerario.
- Establecer, en actividades que impliquen colas y posibles aglomeraciones, un acceso prioritario para personas mayores, mujeres embarazadas y personas con movilidad reducida o con discapacidad, por considerarse colectivos vulnerables.



## ANEXO VI: DISTANCIAS DE SEGURIDAD

El "Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2" (Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2020) establece la distancia de seguridad en 2 m. en el momento de redacción de este documento.

## ANEXO VII: PRODUCTOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN LISTADO DE VIRUCIDAS

Puede consultar el listado completo de productos virucidas en el siguiente enlace:

[https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos>Listado\\_virucidas.pdf](https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos>Listado_virucidas.pdf)





Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web

Código Seguro de Validación | 467aea50ab324275b79d8f1a5435d964001

Url de validación | <https://sedesimplifica01.absiscloud.com/absis/idi/arx/ldiarxabsaweb/castellano/asp/verificadorfirma.asp?nodeabsisini=035>

Metadatos | Núm. Registro entrada: ENTRA 2020/2110 - Fecha Registro: 04/06/2020 13:55:00 Origen: Origen ciudadano Estado de elaboración: Original