

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

## Parte 8: Guías de turismo

### Directrices y recomendaciones

Esta especificación ha sido elaborada por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE).



## Especificación UNE 0066-8

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

#### Guías de turismo

#### Directrices y recomendaciones

*Measures to reduce the spread of coronavirus SARS-CoV-2. Part 8: Tourist guides. Guidelines and recommendations.*

*Mesures pour la réduction de la transmission du coronavirus SARS-CoV-2. Partie 8: Guides touristiques. Lignes directrices et recommandations.*

Este documento ha sido elaborado por el Grupo de Trabajo impulsado por el ICTE en colaboración con CEFAPIT (Confederación Española de Federaciones y Asociaciones de Guías de Turismo), y consensado con la Asociación Española de Servicios de Prevención Laboral (AESPLA), PRLInnovación, y con los sindicatos CCOO y UGT.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos elementos de este documento puedan ser objeto de derechos de patente. UNE no es responsable de la identificación de dichos derechos de patente

Las observaciones a este documento han de dirigirse a:

### Asociación Española de Normalización

Génova, 6  
28004 MADRID-España  
Tel.: 915 294 900  
info@une.org  
www.une.org

© UNE 2020

Prohibida la reproducción sin el consentimiento de UNE.

Todos los derechos de propiedad intelectual de la presente norma son titularidad de UNE.

## Índice

<b>Prólogo de D. Miguel Mirones, Presidente del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE).....</b>		<b>4</b>
<b>0</b>	<b>Introducción.....</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	<b>Objeto y campo de aplicación.....</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>Términos y definiciones.....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Requisitos para la gestión del riesgo.....</b>	<b>7</b>
<b>3.1</b>	<b>Requisitos generales .....</b>	<b>7</b>
<b>3.2</b>	<b>Recursos materiales .....</b>	<b>8</b>
<b>3.3</b>	<b>Medidas a adoptar.....</b>	<b>8</b>
<b>3.4</b>	<b>Medidas informativas .....</b>	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>Requisitos de servicio.....</b>	<b>9</b>
<b>4.1</b>	<b>Diseño de actividades .....</b>	<b>9</b>
<b>4.2</b>	<b>Coordinación con proveedores de servicios turísticos .....</b>	<b>10</b>
<b>4.3</b>	<b>Información y comunicación previa a las actividades .....</b>	<b>10</b>
<b>4.4</b>	<b>Acogida y desarrollo de actividades.....</b>	<b>10</b>
<b>5</b>	<b>Requisitos de limpieza.....</b>	<b>12</b>
<b>6</b>	<b>Bibliografía .....</b>	<b>12</b>
<b>Anexo A (Informativo)</b>	<b>Recomendaciones de la OMS para el lavado de manos.....</b>	<b>14</b>
<b>Anexo B (Informativo)</b>	<b>Uso adecuado de EPI: Mascarilla.....</b>	<b>15</b>
<b>Anexo C (Informativo)</b>	<b>Uso adecuado de EPI: Guantes .....</b>	<b>17</b>
<b>Anexo D (Informativo)</b>	<b>Modo de actuación en caso de personal infectado o de riesgo.....</b>	<b>18</b>
<b>Anexo E (Informativo)</b>	<b>Distancias de seguridad .....</b>	<b>19</b>
<b>Anexo F (Informativo)</b>	<b>Productos de limpieza y desinfección.....</b>	<b>20</b>
<b>Anexo G (informativo)</b>	<b>Consideraciones relativas a accesibilidad para el diseño del plan de contingencia .....</b>	<b>21</b>

## **Prólogo de D. Miguel Mirones, Presidente del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE)**

Desde la irrupción del nuevo coronavirus, el sector turístico en España se encuentra en un momento trascendental. En primer lugar, por las graves consecuencias sanitarias. Y en segundo, porque ha provocado una importante crisis económica que ha afectado especialmente al sector turístico. Por este motivo, sólo el diseño de un sistema de prevención coordinado y que cubriera toda la cadena de valor del sector turístico permitiría dar el primer paso para la reapertura de los establecimientos y el reinicio de la actividad turística.

En este contexto, desde el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo -a través de la Secretaría de Estado de Turismo- se encomendó al Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) la elaboración de una serie de protocolos -21 en total- para la minimización de riesgos higiénico-sanitarios frente al SARS-CoV-2 en los diferentes subsectores turísticos y en un plazo de tres semanas.

En el proceso, más de 450 expertos en representación de todas las patronales pertenecientes al ICTE y las diferentes administraciones públicas han realizado las aportaciones necesarias para desarrollar medidas con el objetivo de preservar la salud de trabajadores del sector, turistas y residentes de los municipios en los que se desarrolla la actividad turística. Al consenso se han sumado los sindicatos de mayor implantación estatal y asociaciones de prevención de riesgos laborales, logrando finalmente unos acuerdos fundamentales para el sector. Los protocolos se han ido publicando primero como guías por parte del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y con el aval del Ministerio de Sanidad y ahora, gracias a la colaboración de UNE, nos encontramos en una nueva fase convertidas en Especificación UNE, cuya premisa fundamental es tomar medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 sin perder de vista la viabilidad económica de su implementación.

Como Presidente del ICTE, deseo agradecer a todos los participantes su colaboración en estos trabajos.

## 0 Introducción

El turismo es uno de los sectores más importantes de 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 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 a la COVID-19 para preparar la reapertura del sector turístico conforme se suavicen las medidas de confinamiento.

Para la elaboración de este protocolo y su concreción en requisitos específicos de cada subsector o actividad turística, se ha contado con el Instituto para la Calidad Turística Española, que ha desarrollado esta herramienta para ayudar los guías de turismo a identificar y evaluar los riesgos, así como la implantación de mejores prácticas en la prestación de su servicio.

El resultado constituye un caso modélico de colaboración público-privada por el conocimiento y experiencia del primero y por la visión y confianza que la Administración Pública pone en la normalización como herramienta para contribuir a la consecución de un reto como el actual.

La Asociación Española de Normalización, UNE, es la encargada de convertir el protocolo de cada subsector en Especificaciones UNE, de acuerdo con su objeto de contribuir a la competitividad y seguridad de las empresas, sus productos, servicios y procesos; la protección de las personas, de los consumidores y del medio ambiente; la integración de las personas con discapacidad; la promoción de la Responsabilidad Social y la mejora del control de los riesgos empresariales, contribuyendo con ello a la consecución de la excelencia empresarial y al bienestar de la sociedad.

Esta Especificación UNE complementa la norma UNE sectorial para guías de turismo existente en materia de calidad turística: UNE-EN 15565:2008, *Servicios turísticos. Requisitos para la prestación de los programas de formación y cualificación profesional de guías de turismo* [5]. En cualquier caso, esta Especificación UNE puede implementarse de forma independiente.

La entrada en funcionamiento de los diferentes servicios turísticos se realizará conforme a la legislación vigente y atendiendo al calendario de desescalada que establezcan las autoridades competentes en cada momento.

Esta Especificación UNE puede evolucionar con el fin de incluir nuevas medidas o una adaptación de las existentes que mejoren su contenido y amplíen el campo de aplicación, cuando sea necesario para responder, en todo momento a las necesidades de los guías de turismo.

La serie de Especificaciones UNE 0066 se pone a disposición de toda la Sociedad, y siguiendo el modelo de organismos nacionales de normalización homólogos, se compartirá con los organismos de normalización a nivel internacional, por si fuera de utilidad de manera total o parcial para la redacción de normas que armonicen los protocolos del sector turístico a nivel global.

La serie de Especificaciones UNE 0066 *Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2* está compuesta por las siguientes partes:

- *Parte 1: Balnearios. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 2: Hoteles y apartamentos turísticos. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 3: Agencias de viajes. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 4: Campings y ciudades vacacionales. Directrices y recomendaciones.*

- *Parte 5: Servicios de restauración. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 6: Alojamientos rurales. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 7: Campos de golf. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 8: Guías de turismo. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 9: Museos y sitios patrimoniales. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 10: Oficinas de información turística. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 11: Albergues/hostels. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 12: Turismo activo y ecoturismo. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 13: Visitas a bodegas y otras organizaciones industriales, lugares culturales e históricos. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 14: Ocio nocturno. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 15: Instalaciones náutico-deportivas y actividades náuticas. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 16: Espacios naturales protegidos. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 17: Empresas de autocares turísticos, rent a car, transporte por cable y transporte turístico acuático. Transportes turísticos por carretera. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 18: Parques de atracciones y de ocio. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 19: Sector MICE (Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions). Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 20: Playas. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 21: Espacios públicos singulares. Directrices y recomendaciones.*

## **1 Objeto y campo de aplicación**

Este documento establece, sin perjuicio de la legislación vigente, directrices y recomendaciones a aplicar por los guías de turismo para minimizar los riesgos higiénico-sanitarios provocados por el virus SARS-CoV-2 en el desarrollo de su actividad.

## **2 Términos y definiciones**

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones siguientes:

### **2.1 guía de turismo:**

El guía de turismo es la persona que guía al turista en el idioma de su elección e interpreta el patrimonio cultural y natural de una zona y que normalmente, posee una titulación específica sobre una zona, por lo general emitida y/o reconocida por las autoridades competentes.

[FUENTE: UNE-EN 15565:2008] [5]

## **2.2 COVID-19:**

Enfermedad producida por el coronavirus SARS-CoV-2.

NOTA 1 Un virus detectado por primera vez en diciembre de 2019.

NOTA 2 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.

[FUENTE: Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2020]

## **2.3 riesgo:**

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

## **2.4 gestión del riesgo:**

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

[FUENTE: UNE-ISO 31000:2018] [7]

# **3 Requisitos para la gestión del riesgo**

## **3.1 Requisitos generales**

El guía de turismo debe asumir un compromiso firme con la gestión del riesgo, ejecutando la implementación sistemática de las medidas del plan de contingencia definido para la prevención y reducción de riesgos higiénico-sanitarios en el ejercicio de su actividad (véase el anexo G). Para ello debe:

- Identificar los riesgos existentes (recorridos a seguir, visita a monumentos, posibles aglomeraciones, tamaño de los grupos, restricciones en la prestación de determinados servicios turísticos, etc.)
- Establecer los mecanismos para reunir la información que le permita tomar las mejores decisiones a adoptar en el ejercicio de su actividad (especialistas, gestores del destino, etc.).
- Realizar una evaluación de los riesgos para extraer conclusiones.
- Diseñar, de acuerdo a dichas conclusiones, su plan de contingencia que contemple varias fases de evolución con posibles restricciones.
- Planificar la implementación del plan de contingencia y coordinarse para ello con sus grupos de interés (proveedores de servicios, autoridades, otros guías, etc.).
- Implementar su plan de contingencia y valorar su eficacia, y, si fuera necesario, modificarlo en función de la eficacia demostrada (por ejemplo, reducción de grupos, modificación de itinerarios, etc.).

Este plan de contingencia debe incluir:

- Las medidas a adoptar para prevenir los riesgos higiénico-sanitarios.
- La asignación de recursos materiales, incluida la determinación del uso de Equipos de Protección Individual (EPIS) (véanse los anexos B y C) atendiendo a las necesidades derivadas de la evaluación previa y sin perjuicio de lo establecido en este documento y en la legislación aplicable para la prevención de riesgos laborales [10].
- La determinación e implantación de un protocolo de actuación en el caso de que se observe un cliente con sintomatología compatible con COVID-19, siguiendo en todo caso las directrices de las autoridades sanitarias [véase el anexo D].
- El cumplimiento de las recomendaciones y pautas dictadas por las autoridades sanitarias en relación a medidas especiales frente a la COVID-19, así como de las medidas adicionales contenidas en el plan de contingencia resultante del análisis de riesgos.

En caso de que el guía de turismo sea contratado por un tercero, se debe aplicar la legislación en materia de prevención de riesgos laborales.

### **3.2 Recursos materiales**

El guía de turismo debe establecer las acciones necesarias para aprovisionarse de los recursos previstos en el plan de contingencia, así como de los recomendados por las autoridades sanitarias (por ejemplo, solución desinfectante, mascarillas, guantes), considerando 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, que sean factibles, y registrándolo para su salvaguarda ante las autoridades competentes.

### **3.3 Medidas a adoptar**

Entre las medidas a adoptar incluidas en el plan de contingencia, se deben considerar las siguientes:

- Informarse y formarse en las pautas a seguir en materia prevención de riesgos higiénico-sanitarios en el desarrollo de su actividad. Debe quedar registro interno de esa formación.
- Evitar el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano, tanto a otros guías de turismo, a proveedores, así como a visitantes. Se debe respetar la distancia de seguridad siempre que sea posible.
- Si el guía de turismo experimenta cualquier síntoma de la enfermedad, aún con carácter leve, debe abstenerse de prestar el servicio.
- Llevar puesta la mascarilla (o pantalla protectora) siempre que no pueda garantizarse la distancia de seguridad e instar a los clientes a llevarla también en esos casos. En los casos en los que se utilice mascarilla, desecharla de forma segura y conforme a su vida útil. En los casos en los que se utilice pantalla protectora o mascarilla reutilizable, debe desinfectarse adecuadamente tras cada uso.
- Tirar cualquier desecho de higiene personal -especialmente, los pañuelos desechables-, incluidos los EPI, de forma inmediata a las papeleras o contenedores habilitados.

- Lavarse frecuentemente las manos con agua y jabón, o, si no existe esa posibilidad, utilizar una solución desinfectante. Es especialmente importante después de toser o estornudar y después de tocar superficies potencialmente contaminadas (pomos, barandillas, ascensores, etc.)
- Desinfectar frecuentemente los objetos de uso personal (gafas, móviles, micrófonos, etc.) con agua y jabón y, si no es posible, con una solución desinfectante. Para la desinfección de equipos de trabajo electrónicos procede utilizar productos desinfectantes aplicados con un paño, o toallitas desinfectantes.
- Evitar, en la medida de lo posible, compartir equipos de trabajo o dispositivos con otros guías de turismo. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos (*walkies*, radio guías, teléfonos, paraguas, etc.), el guía de turismo debe establecer pautas enfocadas a la limpieza y desinfección, y en caso contrario, en el uso de EPI para la reducción del riesgo de contagio.

### **3.4 Medidas informativas**

El guía de turismo debe informar a sus clientes de las medidas de prevención e higiénicas que le son de aplicación, así como de:

- las restricciones, limitaciones o modificaciones en el servicio para prevenir los contagios.
- las medidas preventivas que se toman durante el recorrido por parte del guía de turismo y que deben adoptarse por parte de los clientes. Éstas últimas deben haber sido comunicadas a los mismos antes de la contratación de los servicios.

El guía de turismo debe instar a los clientes a cumplir con las medidas que se desprendan del plan de contingencia.

## **4 Requisitos de servicio**

### **4.1 Diseño de actividades**

El guía de turismo debe seguir las siguientes medidas preventivas en el diseño de sus actividades:

- Determinar cómo se va a realizar la visita y por dónde va a discurrir el recorrido a partir de la evaluación de riesgos y las normativas y/o posibles restricciones que se aplican por los diversos proveedores de servicios (museos, monumentos, espacios naturales, etc.). Por ejemplo:
  - Elaborar recorridos de sentido único para evitar cruces de grupos siempre que se pueda (ciudades pequeñas, cascos históricos), coordinándose en todo caso con otros guías de turismo.
  - Evitar zonas susceptibles de concentrar aglomeraciones.
  - Evitar espacios reducidos y con aforos limitados.
- Siempre que sea viable, debe establecerse un único punto de carga y descarga del vehículo en las ciudades con mayor volumen de turismo, para facilitar la información, aplicación de las normativas higiénico-sanitarias y controlar dicha aplicación. Este punto de carga y descarga debería ser consensuado con la administración competente.

- Los recorridos a pie y las paradas para la explicación de monumentos deben realizarse en espacios abiertos y/o amplios, respetando la distancia de seguridad [véase el anexo E].
- Debe establecerse un número máximo de personas a las que ofrecer el servicio de manera segura. En caso de utilizar vehículo propio para transporte de turistas (siempre contando con la preceptiva licencia) se debe atender a las directrices que marquen las autoridades sanitarias.
- El guía de turismo debería solicitar a los proveedores con los que quiera contratar un servicio (por ejemplo, alojamientos, restaurantes, autocares, museos, monumentos, centros de visitantes, etc.) el protocolo para la prevención de riesgos higiénico-sanitarios frente a la COVID-19 que aplique. Si esto no es posible, se debe solicitar y conocer al menos los de aquellos proveedores de servicios con los que más trabaje.

## **4.2 Coordinación con proveedores de servicios turísticos**

El guía de turismo debe coordinarse con los proveedores con el fin de evitar aglomeraciones a la llegada de los grupos, por ejemplo:

- Enviando el listado previo de documentación de los clientes.
- Repartiendo las llaves de las habitaciones dentro del vehículo.
- Accediendo al hotel, museo o monumento de forma escalonada.
- Estableciendo cita previa.

En cuanto al transporte de clientes en autocar, la Especificación UNE 0066-17 [3] establece directrices y recomendaciones al respecto para el transportista. Para el transporte de pasajeros deben seguirse las indicaciones que en cada momento dicten las autoridades sanitarias (espacios entre pasajeros, distancia de seguridad con el conductor, etc.). En concreto, cada pasajero debe mantener su posición fija dentro del vehículo cada vez que se suba en él.

## **4.3 Información y comunicación previa a las actividades**

El guía de turismo debe:

- Enviar al cliente junto con el presupuesto un documento aclaratorio de las medidas de prevención que se van a tomar en materia de higiene y seguridad durante el desarrollo del servicio, preferentemente en el idioma materno del cliente o, en su defecto, en inglés, y lo más gráfico e ilustrado posible.
- Poder acceder a información sobre la localización y contacto de los centros de atención médica y emergencias donde poder derivar a un cliente con sintomatología compatible con la COVID-19.

## **4.4 Acogida y desarrollo de actividades**

Deben cumplirse las siguientes medidas preventivas:

### **a) Antes de comenzar el recorrido o visita**

- El guía de turismo debe recordar las medidas preventivas implantadas e instar a que se cumplan por el bien y seguridad de los demás (no tocar superficies, mantener la distancia de seguridad, uso de mascarilla, lavarse las manos frecuentemente, etc.).

- El guía de turismo debe informar al grupo de cómo se va a realizar la visita, el recorrido y las normas y/o posibles restricciones que aplican los diversos proveedores (museos, monumentos, espacios naturales, etc.).
- Se deben evitar aquellas formas de saludo y/o despedida que impliquen contacto físico con el cliente.
- Se debe utilizar una funda desechable por persona en aquellos micrófonos que puedan ser utilizados de manera consecutiva por varios guías de turismo.

b) Durante el recorrido/la visita

- El guía de turismo debe dar siempre imagen de tranquilidad y confianza en la aplicación de este protocolo. Durante el recorrido debe recordar al cliente el cumplimiento de este protocolo de medidas.
- La habilitación de Guía de Turismo, que siempre debe llevarse visible durante el servicio, debe estar correctamente higienizada.
- El guía de turismo que opte por llevar guantes debe ponérselos delante de los visitantes y utilizarlos correctamente, si bien se recomienda optar por el lavado de manos antes y después de la visita (véase el anexo A) y siempre que se compartan equipos.
- Deben utilizarse *headsets*, *whispers* y radioguías debidamente desinfectados o de un solo uso. En caso de que no sean de un solo uso, el cliente debe desinfectarse las manos antes y después de utilizarlos. Debe ser el cliente quien entregue de vuelta estos dispositivos, introduciéndolos en una bolsa común, que debe quedar sellada. Se pueden considerar otras alternativas como aplicaciones que funcionen con el móvil del turista.
- Se debe evitar el reparto de material impreso reutilizable tales como mapas, folletos, etc. Si no es posible, éstos deben encontrarse plastificados, y ser de fácil limpieza y desinfección o de un solo uso.
- Se debe respetar todo lo posible el horario planeado para evitar incidencias. Deben evitarse improvisaciones que afecten al desarrollo e itinerario de la visita.
- Debe respetarse el trabajo de los demás compañeros y la coordinación con los mismos, sobre todo en lugares con calles estrechas, acceso a monumentos, etc.

Debería mantenerse la distancia de seguridad entre el guía de turismo y los clientes, y entre ellos mismos durante todo el recorrido. Si no es posible, debe utilizarse mascarilla e instar a los clientes a utilizarla también. Se debe informar al cliente de dicho punto, al igual de si es necesario que traigan consigo la mascarilla.

Para facilitar la comunicación ante clientes con discapacidad auditiva se recomienda utilizar pantallas transparentes.

## c) Tras el recorrido y durante la despedida

- Evitar el uso de dinero en efectivo y priorizar el uso de tarjeta u otros medios electrónicos, preferiblemente *contactless*, en cobros y pagos de servicios y/o proveedores (por ejemplo, pago previo por página web). En el caso de que se manipule efectivo, deben lavarse o desinfectarse las manos a la mayor brevedad.
- Deben desecharse de forma adecuada los materiales de protección utilizados (mascarillas, guantes, etc.).

## 5 Requisitos de limpieza

El guía de turismo debe considerar los siguientes aspectos en materia de limpieza y desinfección (véase el anexo F):

- El uso de productos de limpieza desinfectantes en condiciones de seguridad. Se deben utilizar desinfectantes como diluciones de lejía (1:50) recién preparada o cualquiera de los desinfectantes con actividad virucida que se encuentran en el mercado y que han sido autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad (véase el anexo F). En el uso de ese producto se deben respetar las indicaciones de la etiqueta/ficha de seguridad del producto.
- El incremento de las frecuencias de limpieza, especialmente en las zonas de mayor contacto:
  - Como norma general todo el material utilizado durante la prestación del servicio debe ser desinfectado a la finalización del mismo.
  - Aquellos sistemas de recepción de voz para el cliente (auriculares, *whispers*, etc.) que no sean de un solo uso se deben desinfectar siempre a la finalización del servicio y, en todo caso, antes de ser usado por otra persona.
  - Se debe desinfectar el Terminal Precio de Venta (TPV) tras cada uso en el que exista contacto.
  - En caso de utilizar vehículo propio para el transporte de turistas se debe desinfectar completamente a la finalización del servicio y, si el servicio comprende varios días, diariamente.

Debe quedar registro de las limpiezas y desinfecciones realizadas.

## 6 Bibliografía

- [1] Especificación UNE 0064-1, *Mascarillas higiénicas no reutilizables. Requisitos de materiales, diseño, confección, marcado y uso. Parte 1: Para uso en adultos.*
- [2] Especificación UNE 0065, *Mascarillas higiénicas reutilizables para adultos y niños. Requisitos de materiales, diseño, confección, marcado y uso.*
- [3] Especificación UNE 0066-17:2020, *Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2. Parte 17: Empresas de autocares turísticos, rent a car, transporte por cable y transporte turístico acuático. Transportes turísticos por carretera. Directrices y recomendaciones.*
- [4] UNE-EN 14683:2019+AC:2019, *Mascarillas quirúrgicas. Requisitos y métodos de ensayo.*

- [5] UNE-EN 15565:2008, *Servicios turísticos. Requisitos para la prestación de los programas de formación y cualificación profesional de guías de turismo.*
- [6] EN ISO 374-5:2016, *Guantes de protección contra los productos químicos y los microorganismos peligrosos. Parte 5: Terminología y requisitos de prestaciones para riesgos por microorganismos.*
- [7] UNE-ISO 31000:2018, *Gestión del riesgo. Directrices.*
- [8] Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2020). Guía de buenas prácticas para los establecimientos del sector comercial.  
<http://www.comercio.gob.es/es-es/noticias/Paginas/Nuevo-Protocolo-y-Guía-de-Buenas-prácticas-dirigida-a-la-actividad-comercial.aspx?nav=/es-es/noticias&titulo=Nuevo>
- [9] Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2020). Guía de Buenas prácticas para los establecimientos y trabajadores del sector turístico.  
<https://www.mincotur.gob.es/es-es/gabineteprensa/notasprensa/2020/documents/nueva%20gu%C3%ADa%20de%20buenas%20pr%C3%A1cticas%20covid-19.pdf>
- [10] Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar social (2020). Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2.  
<https://www.mschs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/PrevencionRRL COVID-19.pdf>
- [11] RD 486//1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.
- [12] 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.

## Anexo A (Informativo)

### Recomendaciones de la OMS para el lavado de manos

# ¿Cómo lavarse las manos?

 Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



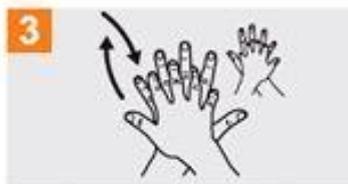
**0** Mójese las manos con agua;



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



**2** Frótese las palmas de las manos entre sí;



**3** Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



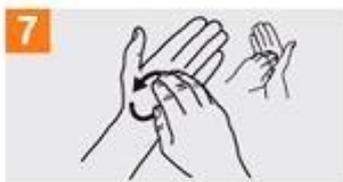
**4** Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



**5** Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



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



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



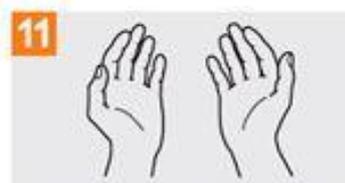
**8** Enjuáguese las manos con agua;



**9** Séquese con una toalla desechable;



**10** Sírvese de la toalla para cerrar el grifo;



**11** Sus manos son seguras.



[FUENTE: Organización Mundial de la Salud]

Figura 1 – Correcto lavado de manos

## **Anexo B (Informativo)**

### **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, ha de 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.

Los EPI ha de escogerse de tal manera que se garantice la máxima protección con la mínima molestia para el usuario y por 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 han de desecharse de manera segura, en bolsas de basura 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 la Especificación UNE 0064-1 [1] y con uso limitado a 4 horas, o reutilizables, fabricadas según la Especificación UNE 0065 [2], y lavables a 60 °C tras periodo de uso similar). También puede hacerse uso de mascarillas quirúrgicas (UNE-EN 14683:2019+AC:2019) [4] aunque éstas se reservan preferentemente para personal contagiado o con sintomatología compatible con COVID-19.

En todo caso, y como norma general, en cuanto al uso de mascarillas en ambientes cerrados en presencia de otras personas, se atenderá a lo dispuesto en cada momento por las autoridades competentes .

En caso de acceder a zonas con presencia de personas han de utilizarse mascarillas de protección respiratoria (tipo FFP2 o FFP3) excepto si hubiera acercamiento a menos de dos metros. Se podrán también utilizar mascarillas duales, que cumplan tanto con las disposiciones legislativas de EPI como con las de PS (producto sanitario).

En ningún caso ha de 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.

*NOTA Las mascarillas quirúrgicas y las mascarillas higiénicas no son consideras EPI.*

## Mascarillas higiénicas en población general



La mayoría de las personas adquieren la COVID-19 de otras personas con síntomas. Sin embargo, cada vez hay más evidencia del papel que tienen en la transmisión del virus las personas sin síntomas o con síntomas leves. Por ello, el uso de mascarillas higiénicas en la población general en algunas circunstancias podría colaborar en la disminución de la transmisión del virus.

Esto es así, sólo si se hace un uso correcto y asociado a las medidas de prevención y se cumplen las medidas para reducir la transmisión comunitaria:



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



Mantén 1-2 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

Una mascarilla higiénica es un producto no sanitario que cubre la boca, nariz y barbilla provisto de una sujeción a cabeza u orejas

Se han publicado las especificaciones técnicas UNE para fabricar mascarillas higiénicas:

- Reutilizables (población adulta e infantil)
- No reutilizables (población adulta e infantil)

**¿A QUIÉN se recomienda su uso?**

A la población general sana

**¿CUÁNDO se recomienda su uso?**

- Cuando no es posible mantener la distancia de seguridad en el trabajo, en la compra, en espacios cerrados o en la calle.
- Cuando se utiliza el transporte público.

**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. Es importante que se ajuste a tu cara.
-  Evita tocar la mascarilla mientras la llevas puesta.
-  Por cuestiones de comodidad e higiene, se recomienda no usar la mascarilla por un tiempo superior a 4 horas. En caso de que se humedezca o deteriore por el uso, se recomienda sustituirla por otra. 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.
-  Las mascarillas reutilizables se deben lavar conforme a las instrucciones del fabricante.

21 abril 2020

Consulta fuentes oficiales para informarte

[www.mscbs.gob.es](http://www.mscbs.gob.es)

@sanidadgob

**#ESTE VIRUS  
LO PARAMOS  
UNIDOS**



[FUENTE: Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2020]

Figura 2 – Mascarillas higiénicas en población general

## Anexo C (Informativo)

### Uso adecuado de EPI: Guantes

Los guantes de protección han de cumplir con la Norma EN ISO 374-5:2016 [6]. Se recomiendan 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 han de cambiarse con la frecuencia indicada según su uso. En todo caso, se puede aplicar una solución desinfectante 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:



*[FUENTE: Procedimiento para los servicios de prevención de riesgos laborales (Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2020) y "Aprende a quitarte los guantes desechables sin riesgos" (Organización Colegial de Enfermería, 2020)]*

**Figura 3 – Pasos para quitarse los guantes y evitar la contaminación**

## **Anexo D (Informativo)**

### **Modo de actuación en caso de personal infectado o de riesgo**

Conocimientos básicos sobre la 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 se contactará de inmediato con el teléfono habilitado para ello por la Comunidad Autónoma o centro de salud correspondientes, asimismo 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, el establecimiento procederá a su notificación al servicio de prevención si lo hubiere 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-COVID-2” [10].
- Si alguna persona trabajadora correspondiese al perfil de “persona de riesgo” según las recomendaciones del Ministerio de Sanidad, bien por embarazo, patologías crónicas previas o edad, se procederá a la revisión de su puesto de trabajo por el servicio de prevención, para considerar la conveniencia o no de recomendar su “aislamiento preventivo” en caso de no poder realizar su trabajo por teletrabajo, siguiendo el procedimiento antes referido.

## **Anexo E (Informativo)**

### **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 publicación de esta Especificación. Se aconseja consultar en la página web del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social posibles actualizaciones que pudieran producirse con posterioridad.

## **Anexo F (Informativo)**

### **Productos de limpieza y desinfección**

#### **Listado de virucidas**

Puede encontrar el listado completo de productos virucidas autorizados 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)

## **Anexo G (informativo)**

### **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, y especialmente en la explicación de normas de seguridad y prevención de riesgos, formatos alternativos de modo que no se utilice uno en exclusividad: visuales (cartelería, etc.) o auditivos (explicación en forma oral, megafonía, etc.), así como que dichos formatos sean accesibles (por ejemplo, PDF accesible para lectores de pantalla, vídeo tutorial subtulado, 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 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.
- Se recomienda que todos los empleados, en cuyo trabajo haya interacción directa con clientes, visitantes o usuarios del servicio, reciban una formación básica sobre las principales necesidades de las personas con discapacidad en el nuevo contexto post-COVID19. Se considera importante esta formación por el desconocimiento extendido sobre la correcta interacción, manteniendo el distanciamiento social y cumpliendo todas las normas y procedimientos de seguridad y prevención de riesgos.

Para información relacionada con el desarrollo de las normas contacte con:

Asociación Española de Normalización  
Génova, 6  
28004 MADRID-España  
Tel.: 915 294 900  
info@une.org  
www.une.org

Para información relacionada con la venta y distribución de las normas contacte con:

AENOR INTERNACIONAL S.A.U.  
Tel.: 914 326 000  
normas@aenor.com  
www.aenor.com



organismo de normalización español en:

