

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

## Parte 3: Agencias de viajes

### Directrices y recomendaciones

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



## Especificación UNE 0066-3

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

#### Parte 3: Agencias de viajes

#### Directrices y recomendaciones

*Measures to reduce the spread of coronavirus SARS-CoV-2. Part 3: Travel agencies. Guidelines and recommendations.*

*Mesures pour la réduction de la transmission du coronavirus SARS-CoV-2. Partie 3: Agences de voyages. Lignes directrices et recommandations.*

Este documento ha sido elaborado por el Grupo de Trabajo impulsado por el ICTE en colaboración con la Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV), organizaciones sectoriales territoriales y empresas del sector, 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>Comité de seguridad y salud/gestión.....</b>	<b>7</b>
<b>3.3</b>	<b>Recursos materiales .....</b>	<b>8</b>
<b>3.4</b>	<b>Medidas generales para la agencia de viajes.....</b>	<b>9</b>
<b>3.5</b>	<b>Medidas de protección para el personal .....</b>	<b>10</b>
<b>3.5.1</b>	<b>Requisitos generales .....</b>	<b>10</b>
<b>3.5.2</b>	<b>Requisitos específicos para el personal de limpieza .....</b>	<b>11</b>
<b>3.6</b>	<b>Medidas informativas .....</b>	<b>11</b>
<b>4</b>	<b>Requisitos de servicio .....</b>	<b>11</b>
<b>4.1</b>	<b>Acceso a la oficina y atención al público .....</b>	<b>11</b>
<b>4.2</b>	<b>Información .....</b>	<b>12</b>
<b>5</b>	<b>Requisitos de limpieza y desinfección .....</b>	<b>12</b>
<b>5.1</b>	<b>Plan de limpieza.....</b>	<b>12</b>
<b>6</b>	<b>Bibliografía .....</b>	<b>13</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. Listado de virucidas .....</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 ya 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 se configura como la principal industria en nuestro país y el actual contexto COVID-19 obliga a establecer protocolos para que la reapertura de las instalaciones no aumente el riesgo de contagio comunitario. 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 ese 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 a las agencias de viajes a identificar y analizar los riesgos y las mejores prácticas en el servicio, en sus instalaciones y con su personal para hacer frente al virus.

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 agencias de viajes existente en materia de calidad turística: UNE 189001:2011, *Servicios turísticos de intermediación. Requisitos para la prestación del servicio* [1]. 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 las agencias de viajes.

La Especificación 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 europeo e 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. 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 las agencias de viajes para minimizar los riesgos de contagio por el virus SARS-CoV-2 en la prestación de sus servicios.

Este documento es de aplicación a todas las agencias de viajes e incluye requisitos y recomendaciones específicos para aquellas que dispongan de oficinas de atención al público.

## **2 Términos y definiciones**

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

### **2.1 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]

## **2.2 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 con el riesgo.

[FUENTE: UNE-ISO 31000:2018] [2].

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

## **3.1 Requisitos generales**

Las agencias de viajes (en adelante, AAVV) deben 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 agencia de viajes por ello, los distintos procesos deben estar coordinados entre sí.

La AAVV, sobre el resultado de la evaluación de riesgos, debe elaborar un plan de contingencia, que debe detallar las medidas concretas (véase el anexo G) que va a adoptar para reducir los riesgos de contagio de la COVID-19 (véase el anexo D). Esta actividad preventiva se debería realizar previamente a la vuelta a la actividad. Por exigencia legal en el proceso de confección de la adaptación de la evaluación de riesgos y en los protocolos de seguridad y salud resultantes, deben ser consultados los delegados de prevención o los representantes de los trabajadores, pero 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**

La AAVV debe conformar un comité para la gestión del riesgo, en caso de no disponer de un comité de seguridad y salud que asuma este papel. De no existir este último, se debe incluir en el comité de gestión a los representantes legales de los trabajadores. La AAVV debe evaluar y definir las estrategias y decisiones para la minimización de riesgos higiénico-sanitarios por el coronavirus SARS-CoV-2.

En concreto, este comité, o en su caso la empresa, previa consulta a los representantes de los trabajadores, debe:

- Establecer los objetivos a perseguir.
- Establecer los mecanismos para reunir la información que le permita tomar las mejores decisiones (consultas a las autoridades, empleados, especialistas, etc.)

- Establecer la forma en la que se va a coordinar (entre los componentes del comité, con los representantes de los trabajadores, servicio de prevención de riesgos laborales (PRL) o la persona con esas funciones según la modalidad preventiva que haya escogido la AAVV, con los empleados, autoridades competentes en cada materia, proveedores y subcontratas).
- Identificar los riesgos. En función de la tipología o tamaño de la agencia de viajes, si ésta cuenta con servicio de prevención de riesgos laborales propio o ajeno, éste debe realizar esta evaluación. Para ello, debe seguir el “Procedimiento de actuación de los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2”, elaborado por el Ministerio de Sanidad [9].
- Realizar una evaluación de riesgos y extraer conclusiones.
- Diseñar las medidas de protección necesarias, recogidas en un plan de contingencia.
- Planificar la implementación del plan de contingencia.
- Implementar el plan de contingencia adecuado al tamaño y complejidad de la agencia de viajes, 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.
- La asignación de recursos humanos y materiales, incluida la determinación del uso de Equipos de Protección Individual (EPI) (véanse los anexos B y C) atendiendo a las necesidades derivadas de la evaluación de riesgos laborales y sin perjuicio de lo establecido en este documento y en la legislación aplicable para la prevención de riesgos laborales.
- La determinación e implantación de un protocolo de actuación en el caso de que un empleado o cliente muestre sintomatología compatible con la COVID-19, siguiendo en todo caso las directrices de la prevención de riesgos laborales y autoridades sanitarias respectivamente, y considerando la revisión de los protocolos de limpieza y desinfección de las superficies potencialmente contaminadas.
- La supervisión del cumplimiento de las recomendaciones y pautas dictadas por las autoridades sanitarias en relación con medidas especiales frente a la COVID-19, tanto por parte de empleados como de clientes, así como de las medidas adicionales contenidas en el plan de contingencia resultante de la evaluación de riesgos.

### **3.3 Recursos materiales**

La AAVV debe establecer las acciones necesarias para aprovisionarse de los recursos que precise de acuerdo con el resultado de la evaluación de riesgos y el plan de contingencia diseñado, teniendo en cuenta en todo caso las recomendaciones de las autoridades sanitarias (por ejemplo, mascarillas, guantes).

La AAVV 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, que sean factibles y siempre consensuadas con la representación legal de los trabajadores.

En caso de que en algún momento se detecte falta de recursos materiales, el comité de seguridad y salud/gestión debe analizarlo y registrarlo para la salvaguarda de la agencia de viajes y de sus empleados ante las autoridades competentes, pudiendo analizar y proponer recursos y medidas alternativas.

### **3.4 Medidas generales para la agencia de viajes**

La AAVV debe:

- Planificar las tareas y procesos de trabajo de tal forma que se garantice la distancia de seguridad establecida por las autoridades sanitarias (véase el anexo E); la disposición de los puestos de trabajo, la organización de la circulación de personas y la distribución de espacios en el centro de trabajo debe adaptarse si fuera necesario. En caso de imposibilidad, se deben tomar medidas alternativas para evitar el riesgo de contagio por contacto. En caso de que existan turnos, éstos deben planificarse, siempre que sea posible, de forma que se concentren los mismos empleados en los mismos grupos de turnos. Igualmente, si el personal precisa cambiarse de ropa, debe habilitarse un espacio que permita también asegurar la distancia de seguridad interpersonal o establecer el aforo máximo de los vestuarios de personal, si los hubiere. Además, se debe mantener el distanciamiento social en reuniones internas.
- Evaluar la presencia en el entorno laboral de trabajadores vulnerables frente a la COVID-19 y determinar las medidas específicas de seguridad para este personal.
- Disponer de un termómetro sin contacto.
- Si no puede asegurarse la desinfección del método de control horario con contacto (huella, dígitos) en caso de que lo hubiere, debe implementarse 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 (véase el anexo A) y, si esto no es posible, el uso de solución desinfectante.
- 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 ayudado con cartelería.
- Facilitar tiempo y medios para la correcta higiene de manos.
- Proporcionar los EPI adecuados previa evaluación de riesgos laborales. En caso de que algún servicio se encuentre subcontratado, la agencia de viajes debe supervisar que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios.
- Establecer pautas de uso de las instalaciones en la que se desarrolla el trabajo y los espacios compartidos para mantener la distancia de seguridad.

- Proceder a la ventilación, al menos diariamente y con mayor frecuencia siempre que sea posible, de las distintas áreas de la agencia de viajes.

Además:

- En todas las actividades se deben respetar las distancias de seguridad. Para ello y cuando sea necesario, se debe realizar el correspondiente control de aforos. En caso de que no sea posible, deben garantizarse las medidas y equipos de protección necesarios.
- El uniforme (si lo hubiere) debe introducirse en una bolsa cerrada y lavarse a una temperatura superior a 60 °C. En aquellos casos en que los uniformes no puedan ser lavados a esa temperatura, se debe proceder a una adecuada desinfección.
- Debe formarse a los trabajadores sobre el correcto uso y mantenimiento de mascarillas, guantes y EPI que utilicen. Debe quedar registro interno de esta formación.

### **3.5 Medidas de protección para el personal**

#### **3.5.1 Requisitos generales**

El personal 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 clientes. 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 mascarilla y las características de ésta en función de la tarea a desarrollar (por ejemplo, higiénica, quirúrgica), así como el tiempo de uso de acuerdo a sus características.
- 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 tocar superficies potencialmente contaminadas (dinero, mostrador, etc.). No obstante, debe adaptarse el protocolo de limpieza de manos ateniéndose a las características de la agencia de viajes, por ejemplo, cuando por las características físicas de la agencia de viajes, no sea posible que el personal se lave las manos periódicamente, en ese caso, se debe 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 y con una solución desinfectante en su defecto, así como en el cambio de turno los elementos del puesto de trabajo (pantalla, teclado, ratón, etc.). Para la desinfección de equipos electrónicos 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 (por ejemplo, cascos, micrófonos, teléfonos, etc.), se deben 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 deben desechar de forma segura, según corresponda al resultado de la evaluación de riesgos realizada y el plan de contingencia diseñado, procediéndose posteriormente al lavado de manos.

Se deben habilitar cubos con tapa para el depósito y posterior gestión de mascarillas, guantes y EPI.

En caso de que los servicios aquí descritos estén subcontratados, la AAVV debe supervisar que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios y actúa bajo los procedimientos establecidos.

### **3.6 Medidas informativas**

Las medidas implantadas deben ser comunicadas a los representantes de los trabajadores, personas trabajadoras y empresas subcontratadas, para su correcta puesta en marcha, mantenimiento y coordinación. La organización debe informar sobre:

- las medidas específicas tomadas para la prevención del virus por parte la agencia de viajes;
- las medidas a adoptar por los propios clientes de acuerdo al plan de contingencia (por ejemplo, aseguramiento de la distancia de seguridad);
- la forma de actuar en caso de tener síntomas de haber contraído el virus.

De forma específica, debe contemplarse la exposición de cartelería con medidas higiénicas en las oficinas de atención al público.

La agencia de viajes debe instar a clientes y trabajadores 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.

## **4 Requisitos de servicio**

### **4.1 Acceso a la oficina y atención al público**

En las agencias de viajes con atención al público, debe cumplirse con las siguientes medidas preventivas:

- En la zona de acogida se debe contar con solución desinfectante para uso de clientes.
- En cuanto a la determinación de aforos y la aplicación de sistemas de cita previa, se debe atender a las recomendaciones y directrices dictadas por las autoridades competentes en cada momento. Se debe informar de la limitación de aforo.
- Debe fomentarse el pago con tarjeta u otros medios electrónicos preferiblemente *contactless*.
- Debe desinfectarse el Terminal Punto de Venta (TPV) tras cada uso en el que exista contacto.

## 4.2 Información

Se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- La AAVV debe ofrecer información específica sobre las recomendaciones de viajar del Ministerio de Asuntos Exteriores. [11]
- Debe establecerse una sistemática para suministrar folletos y material escrito de manera segura, evitando el contacto directo con el visitante y el uso de material común (por ejemplo, mediante entrega individual, información digital, etc.)

## 5 Requisitos de limpieza y desinfección

### 5.1 Plan de limpieza

La AAVV debe adaptar su plan de limpieza y desinfección teniendo en cuenta la evaluación de los riesgos realizada. El plan debe considerar como mínimo:

- Un incremento de las frecuencias de limpieza y repasos, especialmente en las zonas de mayor contacto (superficies, pomos, lavabos, grifería, manivelas mostrador de recepción, puertas, teclados, TPV, teléfonos, sillas, etc.). De forma específica, debe desinfectarse la zona de trabajo de los empleados al finalizar su turno (mostradores, ordenadores, sillas, etc.)
- Las superficies deben limpiarse con productos desinfectantes.
- Los sistemas de ventilación/aireación diaria de la agencia de viajes.
- 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.
- Se debe facilitar al personal de limpieza los equipos de protección individual adecuados.

El plan de contingencia debe determinar el impacto de las medidas de limpieza necesarias en la planificación y organización del trabajo por la especial trascendencia en este contexto de esta área. Debe quedar registro de las limpiezas y desinfecciones realizadas.

## 6 Bibliografía

- [1] UNE 189001:2011 *Servicios turísticos de intermediación. Requisitos para la prestación del servicio.*
- [2] UNE-ISO 31000:2018, *Gestión del riesgo. Directrices.*
- [3] UNE-EN 14683:2019, *Puentes térmicos en edificación. Transmitancia térmica lineal. Métodos simplificados y valores por defecto (ISO 14683:2017).*
- [4] 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. (ISO 374-5:2016).*
- [5] Especificación UNE 0064-1, *Mascarillas higiénicas no reutilizables. Requisitos de materiales, diseño, confección, marcado y uso. Parte 1: Para uso en adultos.*
- [6] Especificación UNE 0065, *Mascarillas higiénicas reutilizables para adultos y niños. Requisitos de materiales, diseño, confección, marcado y uso.*
- [7] 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>
- [8] 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>
- [9] 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.msrebs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/PrevencionRRL COVID-19.pdf>
- [10] Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social (2020). Guía de buenas prácticas en Centros de Trabajo.  
<https://www.msrebs.gob.es/gabinetePrensa/notaPrensa/pdf/GUIA110420172227802.pdf>
- [11] Ministerio de Asuntos Exteriores (2020). Recomendaciones de Viaje.  
<http://www.exteriores.gob.es/Portal/es/ServiciosAlCiudadano/SiViajasAlExtranjero/Paginas/RecomendacionesDeViaje.aspx>

## Anexo A (Informativo)

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

# ¿Cómo lavarse las manos?

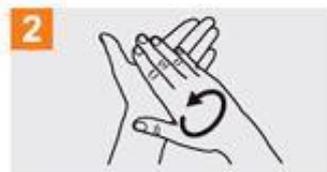
 Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



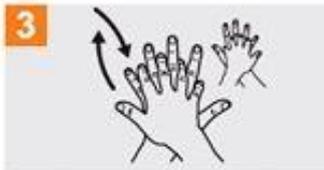
**0** Mójese las manos con agua;



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



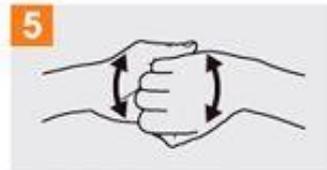
**2** Frótese las palmas de las manos entre sí;



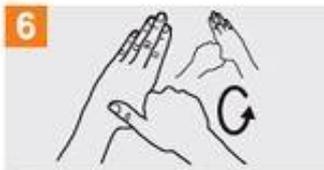
**3** Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



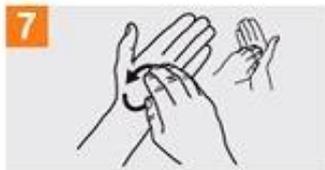
**4** Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



**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;



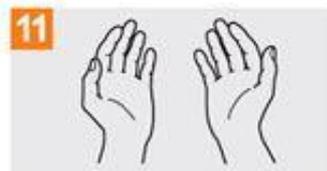
**8** Enjuáguese las manos con agua;



**9** Séquese con una toalla desechable;



**10** Sirvase 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 han de 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 han de 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 la COVID-19 son las higiénicas (no reutilizables, fabricadas según la Especificación UNE 0064-1 [5] y con uso limitado a 4 h, o reutilizables, fabricadas según la Especificación UNE 0065 [6], lavables a 60 °C tras periodo de uso similar. También puede hacerse uso de mascarillas quirúrgicas (UNE-EN 14683:2019) [3] aunque es preferible reservar éstas para personal contagiado o con sintomatología compatible con la 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 contagiadas han de utilizarse mascarillas de protección respiratoria (tipo FFP2 o FFP3) excepto si no hubiera acercamiento a menos de dos metros. Se pueden 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 consideradas 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 **adulto e infantil**)
- No reutilizables (población **adulto 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 [4]. 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 han de 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 se han de cambiar 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.) han de 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 de la 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 ha de 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"[9].
- 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 consultar 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 cm 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:

