

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

Parte 12: Turismo activo y ecoturismo

Directrices y recomendaciones

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



Especificación UNE 0066-12

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

Parte 12: Turismo activo y ecoturismo

Directrices y recomendaciones

Measures to reduce the spread of coronavirus SARS-CoV-2. Part 12: Adventure tourism and ecotourism. Guidelines and recommendations.

Mesures pour la réduction de la transmission du coronavirus SARS-CoV-2. Partie 12: Tourisme d'aventure et écotourisme. Lignes directrices et recommandations.

Este documento ha sido elaborado por el Comité de Técnicos impulsado por el ICTE en colaboración con el Comité de Técnicos de ANETA (Asociación Nacional de Empresas de Turismo Activo) y otras entidades de ámbito nacional de turismo activo y ecoturismo 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

Prólogo de D. Miguel Mirones, Presidente del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE)		4
0	Introducción	5
1	Objeto y campo de aplicación	6
2	Términos y definiciones.....	7
3	Requisitos para la gestión del riesgo	7
3.1	Requisitos generales	7
3.2	Comité de seguridad y salud/gestión.....	8
3.3	Recursos materiales	9
3.4	Medidas generales para la empresa de turismo activo y ecoturismo	9
3.5	Medidas de protección para el personal	10
3.6	Documentos y registros.....	11
3.7	Medidas informativas	12
4	Requisitos de servicio	13
4.1	Antes de la actividad	13
4.2	Durante el desarrollo de la actividad.....	13
4.3	Tras la actividad	13
5	Requisitos de limpieza y desinfección	14
5.1	Plan de limpieza	14
6	Requisitos de mantenimiento	15
7	Bibliografía.....	15
Anexo A (Informativo)	Listado orientativo de actividades de turismo activo	16
Anexo B (Informativo)	Recomendaciones de la OMS para el lavado de manos.....	18
Anexo C (Informativo)	Uso adecuado de EPI: Mascarilla	19
Anexo D (Informativo)	Uso adecuado de EPI: Guantes.....	21
Anexo E (Informativo)	Modo de actuación en caso de personal infectado o de riesgo	22
Anexo F (Informativo)	Distancias de seguridad	23
Anexo G (Informativo)	Productos de limpieza y desinfección.....	24
Anexo H (Informativo)	Consideraciones relativas a accesibilidad para el diseño del plan de contingencia.....	25

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 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 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 al sector del turismo activo y ecoturismo a identificar y analizar los riesgos en el desarrollo de su actividad, así como a implementar 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 los documentos UNE sectoriales para turismo activo existentes en materia de calidad turística:

- UNE-ISO 21101:2015, *Turismo activo. Sistema de gestión de la seguridad. Requisitos* [2].
- UNE-ISO/TR 21102:2015 IN, *Turismo activo. Líderes. Competencia del personal* [3].
- UNE-ISO 21103:2015, *Turismo activo. Información para los participantes* [4].

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 del turismo activo y del ecoturismo.

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. 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 empresas de turismo activo y ecoturismo para minimizar de cara a su reapertura los riesgos de contagio del virus SARS-CoV-2, en la prestación del servicio.

Este documento no contempla la gestión de otro tipo de riesgos inherentes a las actividades de turismo activo y ecoturismo (véase el anexo A).

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 grupo natural:

Conjunto de personas que realizan una misma reserva (por ejemplo, unidad familiar, convivientes).

2.3 riesgo:

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

2.4 equipo de protección individual (EPI):

A efectos de este documento se entiende por EPI el equipo de protección individual frente a riesgo de contagio por el coronavirus SARS-CoV-2.

3 Requisitos para la gestión del riesgo

3.1 Requisitos generales

La empresa 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 empresa, por ello, los distintos procesos deben estar coordinados entre sí.

La empresa, sobre la base del resultado de una evaluación de riesgos, debe elaborar un Plan de Contingencia, que debe detallar las medidas concretas que va a adoptar para reducir los riesgos de contagio por la COVID-19. 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, aunque sería conveniente que ese plan de contingencia 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 empresas en las que no exista Comité de Seguridad y Salud, se debe conformar un comité para la gestión del riesgo, que debe contar con la representación legal de los trabajadores; en cualquier caso, la gestión y funciones de este comité deben ajustarse en todo momento a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL).

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

En concreto, este comité 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 PRL o la persona con esas funciones según la modalidad preventiva que haya escogido la empresa, con los empleados, autoridades competentes en cada materia, proveedores y subcontratas).
- Realizar una evaluación de los riesgos y extraer conclusiones.
- Diseñar, de acuerdo con dichas conclusiones, un plan de contingencia, adaptándolo a las características de los clientes (por ejemplo, público infantil, personas con discapacidad) (véase el anexo H).
- Planificar la implementación del plan de contingencia, en función del tamaño y la complejidad de la empresa.
- Implantar el plan de contingencia y supervisar su cumplimiento, valorando su eficacia y modificándolo si fuera necesario en función de esta.

Este plan de contingencia debe incluir como mínimo:

- La posibilidad de modificar los procesos dirigidos a la toma de decisiones, si fuera necesario.
- Las medidas a adoptar para la reducción de riesgos de contagio en cada una de las actividades que la empresa desarrolla y en otros posibles focos de riesgo.
- La asignación de responsabilidades (incluida la toma de decisión) en la empresa de turismo activo y ecoturismo, en el marco de la gestión de riesgos higiénico-sanitarios.
- La asignación de recursos humanos y materiales, incluida la determinación del uso de Equipos de Protección Individual (EPI) (véanse los anexos C y D) 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.
- El impacto de las medidas en la planificación y organización del trabajo.

- El deber por parte de la empresa de informar y formar a todos los trabajadores sobre todas las medidas implantadas y de la correspondiente obligación de su cumplimiento.
- La elaboración de informar a todos sus clientes sobre el Protocolo de Seguridad destinado a evitar el contagio de la COVID-19 para los clientes.
- La cumplimentación de los registros que den evidencias de las medidas adoptadas.
- La determinación e implantación de un protocolo de actuación en el caso de que un empleado o cliente muestre sintomatología compatible con COVID-19 (véase el anexo E), siguiendo en todo caso las directrices de 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 las medidas adicionales contenidas en el plan de contingencia resultante de la evaluación de riesgos.

3.3 Recursos materiales

La empresa debe establecer las acciones necesarias para aprovisionarse de los recursos necesarios previstos, 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, gafas de protección, etc.).

La empresa de turismo activo y ecoturismo 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 (si la hubiere).

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 empresa y de sus empleados ante las autoridades competentes, pudiendo analizar y proponer recursos y medidas alternativas.

3.4 Medidas generales para la empresa de turismo activo y ecoturismo

La empresa 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 F); en caso de imposibilidad, se deben tomar 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. Además, se debe mantener la distancia de seguridad en reuniones internas.
- Completar el botiquín con un termómetro sin contacto.
- Asegurar la adecuada protección de los empleados, facilitando el lavado de manos con agua y jabón (véase el anexo B) 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 que puede estar ayudado con cartelería.
- Facilitar tiempo y medios para la correcta higiene de manos.
- Proporcionar los EPI adecuados previa evaluación de riesgos. En caso de que algún servicio se encuentre subcontratado, la empresa debe supervisar que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios.
- Establecer normas de uso de las instalaciones en la que se desarrolla el trabajo y los espacios compartidos para mantener la distancia de seguridad (por ejemplo, zonas comunes, vestuarios).
- Proceder a la ventilación, al menos diariamente y con mayor frecuencia siempre que sea posible, de las distintas dependencias.
- Las empresas de turismo activo y ecoturismo deben tener en cuenta los protocolos de seguridad del espacio natural protegido si hacen actividades en el mismo (por ejemplo, limitaciones, aforos).

Además:

- En todas las actividades se deben respetar las distancias de seguridad interpersonal. 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.
- La empresa debe informar a los empleados de que la ropa de trabajo debe lavarse a temperaturas > 60 °C.
- 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 con sus características.

- Tirar cualquier desecho de higiene personal –especialmente, los pañuelos desechables– así como los EPI, de forma inmediata y segura a las papeleras o contenedores habilitados y con accionamiento no manual.
- Lavarse minuciosamente (véase el anexo B) las manos antes y después de cada actividad, tras estornudar, sonarse la nariz o toser. No obstante, debe adaptarse el protocolo de limpieza de manos atendiendo a las características del servicio. En caso de que no sea posible que el personal se lave las manos periódicamente se debe asegurar el uso de solución desinfectante.
- Desinfectar frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos de uso personal y medios de transporte con solución desinfectante o con agua y jabón cuando sea factible, y con el cambio de turno los elementos del puesto de trabajo. Para la desinfección de equipos electrónicos (por ejemplo, *walkies*) se deben utilizar productos específicos (con base de lejía o productos 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 G), aplicados con un paño o toallitas desinfectantes.
- No compartir equipos de trabajo o dispositivos con otros empleados. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos, la empresa debe establecer pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso para la reducción del riesgo de contagio (por ejemplo, desinfección de neoprenos y chalecos antes de su uso).
- Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- Evitar el contacto con personas que muestren sintomatología compatible con la COVID-19.
- Evitar compartir cremas solares o ropa.
- Llevar diariamente ropa de trabajo limpia.

3.5.2 Requisitos específicos para el personal que realiza las tareas de limpieza

El personal que realiza las tareas 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 este servicio esté subcontratado, la empresa debe supervisar que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios y actúa bajo los procedimientos establecidos.

3.6 Documentos y registros

La empresa de turismo activo y ecoturismo que desee reiniciar su actividad debe disponer de los siguientes documentos con el objetivo de facilitar y asegurar la gestión de la actividad de la empresa y evitar el contagio por la COVID-19:

- Dirigidos al cliente:
 - Declaración de conformidad del cliente, que debe incluir el protocolo de seguridad para la realización de actividades destinado a evitar el contagio por la COVID-19 y las condiciones de cancelación en caso de clientes con sintomatología compatible con la COVID-19, junto a las medidas a adoptar.
- Internos:
 - Plan de identificación de riesgos y medidas a adoptar por parte de sus trabajadores y sus clientes tanto generales para el conjunto de su oferta (prerreserva, recepción, uso de instalaciones), como específicos para cada tipo de trabajo y/o actividad.
 - Protocolo general a aplicar en caso de accidente (por ejemplo, caída de un cliente) que determine las medidas de prevención e higiénico-sanitarias a adoptar por el trabajador en relación al cliente accidentado.
 - Declaración de conformidad del empleado con el protocolo de seguridad, cuya firma acredita que el trabajador ha leído y comprendido el protocolo y se compromete a cumplirlo.
 - Plan de formación específico para trabajadores.
 - Plan de limpieza y desinfección tanto de sus instalaciones físicas y específicas para la práctica de actividades de turismo activo y ecoturismo (por ejemplo, parque de arborismo, hide) como para cada uno de los materiales empleados por parte de los clientes y trabajadores en el transcurso de las actividades.
 - Registros establecidos en el plan de contingencia.

3.7 Medidas informativas

La empresa debe informar a todos los actores (empleados, proveedores, clientes) de las medidas de prevención establecidas. En concreto, los clientes deben ser informados de aquellas medidas del plan que les afecten directamente y deban aplicar por ejemplo, uso de mascarilla, lavado de manos, distancias de seguridad, etc.) Las medidas informativas deben contemplar:

- Información expuesta con medidas preventivas e higiénicas implantadas por la empresa de turismo activo y ecoturismo (cartelería, plano guía de las distintas pautas de uso de las instalaciones, etc.) y que el cliente deba cumplir durante la actividad.
- Marcado en el suelo de distancia de seguridad si es necesario en alguna instalación.

En la medida de lo posible, debe evitarse el uso de folletos u otras medidas informativas en documentos de uso compartido (en su caso, debe desinfectarse tras su uso), promoviendo en su caso la información a través de medios digitales.

La empresa debe informar al cliente antes de la confirmación de reserva (si se aceptan reservas) de las condiciones de servicio y medidas de prevención e higiene establecidas, para su aceptación a través de la Declaración de conformidad. Si se trabaja sin reserva debe informarse al cliente de estas condiciones a la llegada del mismo al punto de encuentro.

4 Requisitos de servicio

4.1 Antes de la actividad

Se deben cumplir los siguientes puntos:

- La empresa debe coordinarse con otras empresas de turismo activo y ecoturismo de la zona para evitar aglomeraciones, así como con las autoridades competentes, para un uso ordenado y seguro de los espacios públicos.
- La empresa debe fomentar la gestión telemática de la reserva, pago y atención al cliente.
- Antes de la reserva debe facilitarse al cliente la Declaración de conformidad, solicitarle su aceptación recalando la importancia de respetar en todo momento las indicaciones para garantizar la seguridad higiénico-sanitaria de las empresas, sus trabajadores, sus usuarios, residentes e instalaciones en las que se realicen las actividades (por ejemplo, áreas recreativas, instalaciones municipales, etc.).

La empresa debe determinar el protocolo de actuación con los clientes que no cumplan las normas de prevención e higiénico-sanitarias requeridas.

Si la actividad se realiza en instalaciones ajenas a la empresa (por ejemplo, una instalación deportiva pública), con antelación a la actividad se deben solicitar los protocolos de prevención del contagio del SARS-CoV-2.

4.2 Durante el desarrollo de la actividad

Se debe informar al cliente sobre:

- cómo recoger y utilizar el material y el equipamiento, de forma que se reduzca el riesgo de contagio;
- cómo hacer uso de las instalaciones (por ejemplo, vestuarios, aseos, en su caso);
- la necesidad de respetar en todo momento las indicaciones de los trabajadores de la empresa y todas las medidas comunicadas para el correcto desarrollo de la actividad y de acuerdo al Protocolo de seguridad para la realización de actividades destinado a evitar el contagio por la COVID-19.

El material no puede ser compartido entre clientes o entre trabajadores y clientes si no ha sido debidamente desinfectado entre uso y uso (por ejemplo, cascos, textiles, bastones, trajes de neopreno, etc.).

En caso de que la empresa realice transporte privado en sus vehículos (por ejemplo, 4×4, safari fotográfico, desplazamiento al inicio y retorno de la actividad) deben cumplirse las medidas dictadas por las autoridades competentes.

4.3 Tras la actividad

Se recomienda reducir el contacto personal en las gestiones post-actividad fomentando la comunicación telemática.

5 Requisitos de limpieza y desinfección

5.1 Plan de limpieza

La empresa debe adaptar su plan de limpieza y desinfección teniendo en cuenta la evaluación de los riesgos identificados, y debe designar una persona responsable del mismo. El plan debe considerar como mínimo:

- Limpieza y desinfección de superficies: limpieza de locales, almacenes e instalaciones empleadas para la práctica de actividades de turismo activo y ecoturismo (por ejemplo, un parque de arborismo) detallando por cada superficie a limpiar los productos a utilizar y las frecuencias de limpieza y desinfección. La limpieza de superficies debe realizarse con productos desinfectantes.
- Limpieza y desinfección de materiales y medios de transporte: debe determinarse el protocolo de limpieza para aquellos materiales y medios de transporte que se utilicen por los clientes y/o trabajadores (por ejemplo, chalecos, neoprenos, embarcaciones) identificando el material y explicando la forma en la que se realiza la limpieza, desinfección y almacenaje.
- 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. En el uso de ese producto se deben respetar las indicaciones de la etiqueta/ficha de seguridad del producto.
- Cuando no exista un producto de desinfección autorizado y de demostrada eficacia, los materiales y superficies se deben lavar con agua y jabón. Los materiales que se laven con agua y jabón se deben dejar en cuarentena.

Se debe disponer de un registro diario de las limpiezas y desinfecciones realizadas.

La empresa debe asegurar el stock de productos de limpieza y de equipos de protección para su disponibilidad en todo momento. Se debe revisar el stock diariamente.

En instalaciones cerradas no climatizadas, se recomienda maximizar la ventilación y/o la extracción y renovación del aire interior. En instalaciones cerradas y climatizadas, se recomienda mantener la climatización en una temperatura ambiente entre 23 °C – 26 °C, asegurando una renovación del aire suficiente (como mínimo, de forma diaria y por espacio de cinco minutos). En caso de que se disponga de aire acondicionado, se deben revisar los filtros y limpiar las rejillas de forma periódica.

Las papeleras deben disponer de bolsa interior y tapa de accionamiento no manual; su recogida debe realizarse en condiciones de seguridad, de forma que las bolsas queden cerradas y sean trasladadas al punto de recogida de residuos.

En el plan de contingencia se 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.

6 Requisitos de mantenimiento

La empresa debe contar con un plan de mantenimiento preventivo que tenga en cuenta los riesgos analizados en el plan de contingencia. Se debe prestar especial atención al correcto uso de los equipos de protección y prevención frente a la COVID-19.

7 Bibliografía

- [1] UNE-EN 14683:2019+AC:2019, *Mascarillas quirúrgicas. Requisitos y métodos de ensayo.*
- [2] UNE-ISO 21101:2015, *Turismo activo. Sistema de gestión de la seguridad. Requisitos.*
- [3] UNE-ISO/TR 21102:2015 IN, *Turismo activo. Líderes. Competencia del personal.*
- [4] UNE-ISO 21103:2015, *Turismo activo. Información para los participantes.*
- [5] 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.*
- [6] Especificación UNE 0064-1, *Mascarillas higiénicas no reutilizables. Requisitos de materiales, diseño, confección, marcado y uso. Parte 1: Para uso en adultos.*
- [7] Especificación UNE 0065, *Mascarillas higiénicas reutilizables para adultos y niños. Requisitos de materiales, diseño, confección, marcado y uso.*
- [8] 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>
- [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 (2020). Buenas prácticas en los centros de trabajo.
- [11] Otra información complementaria disponible en www.aneta.es.

Anexo A (Informativo)

Listado orientativo de actividades de turismo activo

ACTIVIDADES ACUÁTICAS	ACTIVIDADES TERRESTRES	ACTIVIDADES AÉREAS
Rafting	Bicicleta	Globo
Canoraft	Escalada roca	Helicóptero
Hidrospeed	Escalada hielo	Paracaidismo
Descenso de Cañones	Raquetas de nieve	Parapente
Kayak individual	Esquí	Parapente biplaza
Kayak doble	Snowboard	Ala delta
Sup	Espeleología	Parascending/parasailing
Big sup	Mushing	
Remo	Montaña	
Snorkell	Alpinismo	
Buceo	Senderismo	
Vela	Nordikwalking	
Salidas en Barco	Motos de nieve	
Hidropedales	Quads	
Motos acuáticas	Hípica	
Surf, body board	Puenting – goming	
Gymkhanas acuáticas	Todoterreno 4x4	
Coasteering	Deportes rurales	
Parque acuático hinchables	Tiro con arco	
Esquí acuático	Gymkhanas terrestres	
Kitesurf	Rally ipads - tablets	
Busbob	Team building terrestre	
Donutski	Karts a pedales	
Team building acuático	Vía ferrata	
Wakeboard	Parque aventura árboles	
	Orientación	
	Paintball	
	Observación ecosistemas	
	Observación aves	
	Observación astronómica	
	Observación fenómenos naturales	

ACTIVIDADES ACUÁTICAS	ACTIVIDADES TERRESTRES	ACTIVIDADES AÉREAS
	Senderismo interpretativo	
	Senderismo etnográfico	
	Senderismo fotográfico	
	Senderismo trashumante	
	Talleres naturaleza	
	Rapel	
	Tirolina	

*Listado orientativo de actividades de Turismo Activo
(ANETA, 2020)*

Anexo B (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;



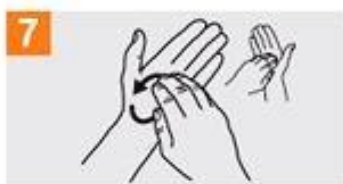
4 Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



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;



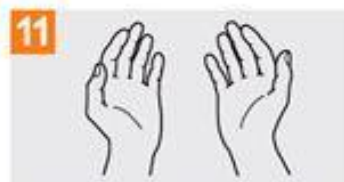
8 Enjuáguese las manos con agua;



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 C (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 la 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 [6] y con uso limitado a 4 horas, o reutilizables, fabricadas según la Especificación UNE 0065 [7], lavables a 60 °C tras periodo de uso similar. También se puede hacer uso de mascarillas quirúrgicas (UNE-EN 14683:2019+AC:2019 [1]) aunque éstas se usan preferentemente por 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 contagiadas han de utilizarse mascarillas de protección respiratoria (tipo FFP2 o FFP3) excepto si no 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 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
@sanidadgob

**#ESTE VIRUS
LO PARAMOS
UNIDOS**



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

Figura 2 – Mascarillas higiénicas en población general

Anexo D (Informativo)

Uso adecuado de EPI: Guantes

Los guantes de protección han de cumplir con la Norma EN ISO 374-5:2016 [5]. 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 E (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, la empresa procederá a su notificación al servicio de prevención si los 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 para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2" [8].
- 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 F (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 G (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

Anexo H (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-COVID-19. 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:

