

**Instituto para la Calidad  
Turística Española (ICTE)**



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



**OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA**  
**Directrices y recomendaciones**



**Elaborado por el Comité de Técnicos constituido por el ICTE en colaboración con las Comunidades Autónomas, FEMP y Ayuntamientos, y consensuado con la Asociación Española de Servicios de Prevención Laboral (AESPLA), PRLInnovación, y con los sindicatos CCOO y UGT.**

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

# ÍNDICE

<b>0. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....</b>	<b>4</b>
2.1 COVID-19	
2.2 Riesgo	
2.3 Gestión del riesgo	
<b>3. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO .....</b>	<b>5</b>
3.1 Requisitos generales	
3.2 Comité de seguridad y salud/gestión	
3.3 Recursos materiales	
3.4 Medidas generales para la OIT	
3.5 Medidas de protección para el personal	
3.6 Medidas informativas	
<b>4. REQUISITOS DE SERVICIO .....</b>	<b>11</b>
4.1 Atención al visitante	
4.2 Servicio de información turística	
4.3 Actividades comerciales	
4.4 Aseos	
<b>5. REQUISITOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN .....</b>	<b>13</b>
<b>6. REQUISITOS DE MANTENIMIENTO.....</b>	<b>14</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>15</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>16</b>

## 0. INTRODUCCIÓN

El turismo se configura como la principal industria en nuestro país. Sin embargo, el actual contexto COVID-19 obliga a establecer protocolos para que la reapertura de las instalaciones y servicios turísticos no aumente el riesgo de contagio comunitario, así como a establecer las medidas de protección necesarias para las personas trabajadoras en este sector. Por este motivo, la Secretaría de Estado de Turismo ha acordado con las Comunidades Autónomas coordinar un protocolo sanitario único frente al COVID-19 para preparar la reapertura del sector turístico conforme se suavicen las medidas de confinamiento. Para la elaboración de este protocolo homogéneo que recoge los requisitos que 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 oficinas de información turística, en adelante OIT, a identificar y analizar los riesgos en sus organizaciones, así como a implementar las mejores prácticas en el servicio, en sus instalaciones y con su personal para hacer frente al virus.

## 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Este documento reúne, sin perjuicio de la legislación vigente, directrices y recomendaciones a aplicar por las OIT para minimizar de cara a su reapertura los riesgos de contagio del virus SARS-CoV-2.

Este documento será de aplicación a las oficinas y a los puntos de información turística.

La entrada en funcionamiento de los diferentes servicios se realizará conforme al calendario publicado por el gobierno o de acuerdo a las modificaciones que pueda haber en el futuro.

## 2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### 2.1 COVID-19

La COVID-19 es una enfermedad producida por el coronavirus SARS-CoV-2, un virus detectado por primera vez en diciembre de 2019. Los síntomas más comunes que provoca dicha enfermedad son: fiebre, tos y sensación de falta de aire. Otros síntomas pueden incluir: cansancio, dolores, goteo de la nariz, dolor de garganta, dolor de cabeza, diarrea, vómitos. Algunas personas pierden el sentido del olfato o del gusto.

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

## 2.2 Riesgo

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

## 2.3 Gestión del riesgo

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

(UNE-ISO 31000:2018)

# 3. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

## 3.1. Requisitos generales

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

La OIT debe elaborar, sobre la base de la realización de la evaluación de riesgos, un Plan de Contingencia, que debe detallar las medidas concretas que va a adoptar para reducir los riesgos de contagio por COVID-19. Esta actividad preventiva se procurará realizar previa 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 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

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

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

En concreto, este comité debe:

- Establecer los objetivos a perseguir.
- Establecer la forma en la que se va a coordinar (entre los componentes del comité, con los representantes de los trabajadores, servicio de PRL o la persona con esas funciones en función de la modalidad de la organización preventiva que haya escogido la OIT, con los empleados, autoridades competentes en cada materia, proveedores y subcontratas).
- Establecer la forma en la que se va a coordinar (entre los componentes del comité, entre los empleados y con las autoridades competentes en cada materia y con proveedores).
- Realizar una evaluación de riesgos y extraer conclusiones.
- Diseñar, de acuerdo a dichas conclusiones, un plan de contingencia.
- Planificar la implementación del plan de contingencia.
- Implementar el plan de contingencia, en función del tamaño y complejidad de la oficina, 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 el uso de Equipos de Protección Individual (EPI) atendiendo a las necesidades derivadas de la evaluación de riesgos laborales y sin perjuicio de lo establecido en esta norma y en la normativa aplicable para la prevención de riesgos laborales.
- El impacto de las medidas en la planificación y organización del trabajo. La determinación e implantación de un protocolo de actuación en el caso de que un empleado o visitante muestre sintomatología compatible con la COVID-19, siguiendo en todo caso las directrices de 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 a medidas especiales frente al COVID-19, tanto por parte de empleados como de visitantes, así como de las medidas adicionales contenidas en el plan de contingencia resultante de la evaluación de riesgos.

Para la definición del plan de contingencia se deben considerar las necesidades de las personas con algún tipo de discapacidad.

### 3.3. Recursos materiales

La OIT debe establecer las acciones necesarias para aprovisionarse de los recursos previstos de acuerdo al resultado de la evaluación de riesgos y el plan de contingencia, teniendo en cuenta en todo momento las recomendaciones de las autoridades sanitarias (p.e. mascarillas, guantes, etc.).

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

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

Se definirá un protocolo para controlar el acceso de los proveedores a las instalaciones de la OIT. Este protocolo debe contemplar al menos:

- Establecer un punto de recogida de mercancías de proveedores.
- Facilitar información a los mismos de las medidas de seguridad aplicables, para su conocimiento y puesta en práctica.
- Valorar la conveniencia o no de programar citas.
- Recibir las mercancías a la entrada de la oficina.
- Limpiar y desinfectar las mercancías recibidas a la recepción de las mismas.

La OIT dispondrá de un registro diario en el que se anotará la fecha, hora, nombre y contacto de los proveedores y servicios comerciales que accedan a las instalaciones, de forma que pueda trazarse la información y se pueda contactar con los mismos en caso de detección de contagio. La OIT deberá definir cómo y quién organiza el registro.

### 3.4. Medidas generales para la OIT

La OIT debe:

- Planificar las tareas y procesos de trabajo de tal forma que se garantice la distancia de seguridad establecida por las autoridades sanitarias. La disposición de los puestos de trabajo, la organización de la circulación de personas y la distribución de espacios (mobiliario, estanterías, pasillos, etc.) en la OIT debe adaptarse si fuera necesario. En caso de imposibilidad, se tomarán 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 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.

- Evaluar la presencia en el entorno laboral de los trabajadores vulnerables frente al COVID-19 y determinar las medidas específicas de seguridad para estas personas.
- Proporcionar los EPI adecuados previa evaluación de riesgos laborales. En caso de que algún servicio se encuentre subcontratado, la OIT supervisará que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios.
- Asegurar la adecuada protección de los empleados, facilitando el lavado de manos con agua y jabón y, si esto no es posible, el uso de solución desinfectante.
- Difundir pautas de higiene con información completa, clara e inteligible sobre las normas a utilizar en el puesto de trabajo, antes, durante y después del mismo, que puede estar apoyado en cartelería.
- Facilitar tiempo y medios para la correcta higiene de manos.
- Establecer normas de uso de las instalaciones en la que se desarrolla el trabajo y los espacios compartidos para mantener la distancia de seguridad.
- 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 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.
- Proceder a la ventilación, al menos diariamente y con mayor frecuencia, siempre que sea posible, de la OIT.

Además:

- En todas las actividades se deben respetar las distancias de seguridad interpersonal. Para ello debe definirse el aforo y la forma de controlarlo. En caso de que no sea posible mantener la distancia de seguridad, deben garantizarse las medidas y equipos de protección necesarios.
- La OIT debe informar a los trabajadores de que la ropa de trabajo se debe lavar a una temperatura >60°C.
- Debe formarse a los trabajadores sobre el correcto uso y mantenimiento de mascarillas, guantes y EPI que utilicen.



Las oficinas de información turística se encuentran en muchas ocasiones compartiendo instalaciones con otros servicios, sujetos también a la afluencia de trabajadores y usuarios. Por esta razón, es importante establecer mecanismos de coordinación e información entre los diferentes servicios que se ubican en las mismas instalaciones de forma que las medidas preventivas e higiénicas establecidas por la OIT resulten efectivas.

### 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, así como con 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 usuarios. Se debe respetar la distancia de la 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 (p.e. 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 frecuentemente las manos con agua y jabón, o desinfectarse con una solución desinfectante en su defecto. Es especialmente importante lavarse después de toser o estornudar, o después de tocar superficies potencialmente contaminadas. No obstante, debe adaptarse el protocolo de limpieza de manos ateniendo a las características de la instalación, por ejemplo, cuando por las características físicas del espacio, no sea posible que el personal se lave las manos periódicamente. En ese caso, se deberá asegurar el uso de solución desinfectante.
- Desinfectar frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos de uso personal (gafas, móviles, etc.) con agua y jabón siempre que sea posible o con una solución desinfectante en su defecto, y con 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. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos, la OIT debe establecer pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso para la reducción del riesgo de contagio.

### 3.5.2 Requisitos específicos para el personal de limpieza

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

Tras cada limpieza, los materiales empleados y los equipos de protección utilizados se desecharán de forma segura, procediéndose posteriormente al lavado de manos. Se habilitarán cubos con tapa para su depósito y posterior gestión.

Se habilitarán cubos con tapa para su depósito y posterior gestión.

En caso de que este servicio esté subcontratado, la OIT supervisará que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios y actúa bajo los procedimientos establecidos.

## 3.6. Medidas informativas

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

En la propia OIT, las medidas informativas deben contemplar las medidas preventivas implantadas en el centro (a través de cartelería) y pautas a seguir por los visitantes (p.e, respeto a las distancias de seguridad, etiqueta respiratoria, etc.)

La cartelería dispuesta debe encontrarse en al menos una lengua extranjera (considerando el país/países de origen de los clientes).

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

## 4. REQUISITOS DE SERVICIO

### 4.1. Atención al visitante

Se debe cumplir con las siguientes medidas preventivas:

- Determinar el aforo máximo y establecer las medidas necesarias para asegurar el distanciamiento entre visitantes y con los empleados. Si no puede mantenerse la distancia de seguridad con los empleados en la zona de acogida y atención al visitante, se debe optar por la instalación de elementos físicos que aseguren la protección del personal, de fácil limpieza y desinfección, o por el uso de mascarilla por el personal.
- Cuando sea posible la atención personalizada de más de un cliente a la vez, deberá señalizarse de manera clara la distancia de seguridad entre clientes (p.e. con marcas en el suelo o mediante balizas). En cualquier caso, no podrá atenderse de manera simultánea a varias personas por el mismo informador.
- Establecer las medidas necesarias para que el aforo definido no sea sobrepasado (p.e. mediante control de acceso en puerta, turnos, colocación de catenarias, colocación de marcadores en el suelo, entrada de un miembro por unidad familiar o grupo, etc.) En el caso de unidades familiares compuestas por un solo adulto con niños, éstos podrán acompañar al adulto.
- Contar con solución desinfectante.
- Fomentar el pago con tarjeta u otros medios electrónicos, preferiblemente contactless.
- Desinfectar el TPV tras cada uso en el que exista contacto.
- Limpiar y desinfectar los mostradores varias veces al día, considerando la mayor o menor afluencia de visitantes.
- Disponer de los números de emergencias y hospitales o centros de salud cercanos.
- Limpiar y desinfectar el equipo informático y cualquier otro elemento de uso (p.e. el teléfono) al inicio y a la finalización del turno de trabajo, recomendándose disponer de auriculares y cascos de uso individual.

Las medidas de control de aforo deben anunciarse de forma que sean visibles por el visitante desde el exterior de la OIT.

Se recomienda la colocación de alfombras desinfectantes a la entrada de las OIT.

## 4.2. Servicio de información turística

La OIT debe cumplir con las siguientes medidas preventivas:

- La OIT debe establecer un protocolo para el suministro de folletos y material escrito (en el caso de que se facilite) de manera segura (p.e. evitando el contacto directo con el visitante), evitando el uso compartido de folletos, callejeros, guías en braille, etc. Se eliminará la zona de autoservicio de folletos y podrá instalarse cartelería exponiendo la información retirada del autoservicio.
- Los folletos que se entreguen al visitante no podrán ser devueltos. Se dispondrá de papelera en la zona de exposición/consulta con tapa y pedal. No se realizarán encuestas de satisfacción por medios manuales, evitando el uso de material compartido, papel y bolígrafo.
- La OIT debe fomentar el uso de los canales digitales para facilitar información del destino, así como documentos en formato electrónico (p.e. códigos QR para que el visitante se descargue aquella información más demandada, guías del destino en pdf, etc.) Se evitará el envío de información por correo postal.

Si la OIT dispone de pantallas táctiles u otros equipamientos de uso compartido para la mejora de la experiencia del visitante (pantallas informativas, tablets, gestores de colas, gafas 3D, etc.), éstas quedarán inhabilitadas de forma temporal y hasta que el comité de seguridad y salud/gestión determine que se pueden habilitar de acuerdo a la evolución del contexto, a menos que se asegure la disponibilidad de medios junto a las mismas para su uso seguro (p.e. guantes o solución desinfectante o toallitas desinfectantes, y cartelería para el uso seguro de estos equipamientos).

## 4.3. Actividades comerciales

Si se realizan actividades comerciales, la OIT fomentará el pago por medios electrónicos y desinfectará el TPV (si lo hubiere) tras cada uso en el que exista contacto. Se utilizará preferentemente guantes o solución desinfectante al cobrar y, si no es posible, se deberán extremar las medidas de seguridad y la frecuencia del lavado de manos. En todo caso, se atenderá a la “Guía de Buenas Prácticas frente al COVID-19 para los establecimientos y los trabajadores del sector comercio” (MINCOTUR, 2020).

Para la prestación de visitas guiadas se atenderá a las “Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoCV-2 para guías de turismo” (ICTE, 2020).

## 4.4. Aseos

En caso de que la OIT cuente con aseos de uso público, se abrirán cuando se pueda garantizar su uso en condiciones de seguridad. Para ello, éstos deben disponer al menos del siguiente equipamiento:

- dispensadores de jabón, solución desinfectante y dispensadores de papel de secado o secador de manos.
- papelera de accionamiento no manual, disponiendo en su interior de doble bolsa interior.

Además:

- La organización debe velar por que los usuarios respeten las distancias de seguridad.
- Debe asegurarse la reposición de consumibles (jabón, toallas de papel...)
- Los dispensadores de papel, gel y jabón deben limpiarse periódicamente, atendiendo al nivel de uso.

Debe garantizarse un aumento de las frecuencias de limpieza y desinfección. De acuerdo a la Orden SND/386/2020, de 3 de mayo, los aseos de uso común deben limpiarse y desinfectarse como mínimo 6 veces al día.

## 5. REQUISITOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

La OIT debe adaptar su plan de limpieza y desinfección teniendo en cuenta la evaluación de los riesgos identificados. 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, ascensores, mostrador de acogida y atención de visitantes, tótems, tablets, puertas, teclados, pantallas táctiles, TPV, teléfonos, mandos a distancia, barandillas, etc.) De forma específica, debe desinfectarse la zona de trabajo de los empleados al finalizar su turno (ej. mostradores, ordenadores, etc.), aseos y espacios comunes.
- La renovación del aire interior diariamente con apertura de puertas o sistema de aire acondicionado.
- Las superficies deben limpiarse con productos desinfectantes.
- El uso de productos de limpieza desinfectantes autorizados que se hayan demostrado eficaces. Se utilizarán de acuerdo a las fichas de datos de seguridad de dichos productos.

La recogida de papeleras de zonas de uso común debe realizarse en condiciones de seguridad, de forma que las bolsas queden cerradas y sean trasladadas al punto de recogida de residuos.

Debe quedar registro diario de las limpiezas realizadas.

## 6. REQUISITOS DE MANTENIMIENTO

La OIT debe adaptar su plan de mantenimiento preventivo teniendo en cuenta el resultado de la evaluación de riesgos. De forma específica, debe verificarse la funcionalidad de los elementos y equipamientos que se hayan instalado como medida de prevención frente al contagio y propagación de la COVID-19 (dispensadores de jabón, papel, posibles barreras físicas tipo mampara, cierre o precinto de equipamientos que se hayan considerado fuente de riesgo, etc.)

Además:

- El personal de mantenimiento debe protegerse con los medios de protección personal que determine el resultado de la evaluación de riesgos del puesto.
- Una vez finalizada la asistencia o reparación, el personal desechará los EPI de acuerdo a lo definido en el plan de contingencia y se lavará posteriormente las manos.
- El personal debe evitar cualquier contacto físico (saludos, entrega de albaranes, etc.)

Debe controlarse periódicamente el funcionamiento de sistemas de renovación de aire, incidiendo especialmente en la limpieza de filtros y rejillas.

En caso de que este servicio esté subcontratado, la OIT supervisará que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios y actúa bajo los procedimientos establecidos.

Debe quedar registro de las tareas de mantenimiento realizadas.

## BIBLIOGRAFÍA

[1] UNE-ISO 14785:2015 Oficinas de Información Turística. Servicios de atención e información turística. Requisitos.

[2] Instituto para la Calidad Turística Española (2020). Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 para guías de turismo.

[3] UNE-ISO 31000:2018 Gestión del riesgo. Directrices.

[4] Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2020). Guía de buenas prácticas para los establecimientos del sector comercial.

[5] Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2020). Guía de Buenas prácticas para los establecimientos y trabajadores del sector turístico.

[6] Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social (2020). Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al COVID-19.

## ANEXO I:

### 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.



Organización  
Mundial de la Salud

Seguridad del Paciente

UNA ALIANZA MUNDIAL PARA UNA ATENCIÓN MÁS SEGURA

SAVE LIVES  
Clean Your Hands

## ANEXO II:

### USO ADECUADO DE EPI. MASCARILLA



En base a la Resolución del 23 de abril, de la Secretaría General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa, referente a los equipos de protección individual en el contexto de la crisis sanitaria ocasionada por 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, deberá contar con una autorización temporal por parte de la correspondiente autoridad de vigilancia del mercado (punto 2 del apartado Primero de la resolución).

De forma general, la recomendación es utilizar EPI desechables, o si no es así, que puedan desinfectarse después del uso, siguiendo las recomendaciones del fabricante.

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

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

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

### **Mascarillas**

Las mascarillas recomendadas en entornos laborales en el contexto de la actual epidemia de COVID-19 son las higiénicas (no reutilizables, fabricadas según UNE 0064-1 y con uso limitado a 4 horas, o reutilizables, fabricadas según UNE 0065, y que deben ser lavadas a 60oC tras periodo de uso similar).

También podrá hacer uso de mascarillas quirúrgicas (UNE-EN 14683:2019) aunque estas son preferibles reservarlas para personal contagiado o con sintomatología compatible con COVID-19.

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

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

En caso de no cumplirse alguna de las tres condiciones descritas, se deberá hacer uso de mascarillas de protección respiratoria (tipo FFPII o FFPIII). En ningún caso deberá tocarse la parte frontal de la mascarilla con las manos durante su uso y retirada.

Tampoco se dejará la mascarilla en la frente, cuello ni se guardará en el bolsillo entre un uso y otro.

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

**¿A QUIÉN se recomienda su uso?**  
A la población general sana

**¿CUÁNDO se recomienda su uso?**

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

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

- Lávate las manos antes de ponerla.
- Durante todo el tiempo la mascarilla debe cubrir la boca, nariz y barbilla. Es importante que se ajuste a tu cara.
- Evita tocar la mascarilla mientras la llevas puesta.
- Por cuestiones de comodidad e higiene, se recomienda no usar la mascarilla por un tiempo superior a 4 horas. En caso de que se humedezca o deteriore por el uso, se recomienda sustituirla por otra. No reutilices las mascarillas a no ser que se indique que son reutilizables.
- Para quitarte la mascarilla, hazlo por la parte de atrás, sin tocar la parte frontal, deséchala en un cubo cerrado y lávate las manos.
- Las mascarillas reutilizables se deben lavar conforme a las instrucciones del fabricante.

21 abril 2020  
Consulta fuentes oficiales para informarte  
www.mscos.gob.es  
@sanidadgob

**¡ESTE VIRUS LO PARAMOS UNIDOS!**

GOBIERNO DE ESPAÑA  
MINISTERIO DE SANIDAD

*Mascarillas higiénicas en población general (Ministerio de*

*Sanidad, Consumo y Servicios Sociales, 2020)*

### ANEXO III:

## USO ADECUADO DE EPI. GUANTES.

Los guantes de protección deben cumplir con la norma EN- ISO 374.5:2016. 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 deberán cambiarse con la frecuencia indicada según su uso y siguiendo las indicaciones del fabricante. En todo caso, se puede aplicar higienizante sobre ellos para alargar su uso, pero ante cualquier signo de deterioro (perforación, rasgado, etc.) deben ser sustituidos.

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



*Procedimiento para los servicios de prevención de riesgos laborales*

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

*Aprende a quitarte los guantes desechables sin riesgos*

*(Organización Colegial de Enfermería, 2020)*

## ANEXO IV:

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

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

- Los síntomas 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 OIT. 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 OIT, se debe elaborar y aplicar un protocolo de actuación en caso de detección de posibles personas infectadas o de personas que hayan estado en contacto con las primeras, siguiendo con el “Procedimiento de actuación de los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-COVID-2”.
- 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 V: 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.

## ANEXO VI: PRODUCTOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

### Listado de virucidas

Puede encontrar el listado completo de productos virucidas autorizados en el siguiente enlace:

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