

# Agencias de Viaje

## MANUAL DE ESPECIFICACIONES



## ÍNDICE

---

I.	INTRODUCCIÓN .....	4
II.	METODOLOGÍA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO.....	7
A.	El Plan de Contingencia .....	9
III.	ESPECIFICACIONES PARA AGENCIAS DE VIAJES .....	11
A.	<i>Especificaciones Generales para la Gestión del Riesgo</i> .....	12
A.1	Compromiso de la Agencia de Viajes .....	12
A.2	Comité de Gestión del Riesgo .....	12
A.3	Plan de Contingencia.....	13
A.4	Recursos Materiales.....	13
A.5	Medidas Informativas .....	14
B.	<i>Especificaciones para la Gestión del Riesgo en Trabajadores</i> .....	15
B.1	Requisitos Generales para gestión del riesgo en trabajadores por parte de la AAVV..	15
B.2	Medidas generales de protección a aplicar por todo el personal.....	16
B.3	Medidas específicas de protección a aplicar por el personal de limpieza .....	17
C.	<i>Especificaciones para la Gestión del Riesgo en los Procesos de Negocio</i> .....	17
C.1	Acceso a la oficina y atención al cliente .....	17
C.2	Información .....	17
D.	<i>Especificaciones para la Gestión del Riesgo de Proveedores</i> .....	18
D.1	Medidas generales en la subcontratación de servicios .....	18
D.2	Medidas específicas en subcontratación de servicios de limpieza.....	18
E.	<i>Especificaciones para la Gestión del Riesgo en Limpieza y Desinfección</i> .....	18
E.1	Plan de Limpieza.....	18
F.	<i>Especificaciones para la Gestión del Riesgo en Mantenimiento</i> .....	19
IV.	SISTEMA DE VALIDACIÓN DEL SELLO .....	20
V.	GLOSARIO .....	20
VI.	BIBLIOGRAFÍA .....	21
	ANEXO I: DECALOGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA – JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN. ....	22
	ANEXO II: RECOMENDACIONES DE LA OMS PARA EL LAVADO DE MANOS .....	23
	ANEXO III: USO ADECUADO DE EPI. MASCARILLA.....	24
	ANEXO IV: USO ADECUADO DE EPI. GUANTES.....	26

ANEXO V: MODO DE ACTUACIÓN EN CASO DE PERSONAL INFECTADO O DE RIESGO .....	27
ANEXO VI: DISTANCIAS DE SEGURIDAD .....	27
ANEXO VII: PRODUCTOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN .....	27

## I. INTRODUCCIÓN

---

La actual “Situación de Emergencia” en la que se encuentra el país debido a la Pandemia provocada por el COVID-19, ha provocado que se tambaleen todas las estrategias y proyectos que estaban definidos para todos los sectores y en especial los del Sector Turismo.

Dado el tipo de contagio que tiene este virus, se prevé una situación especialmente difícil para el sector turístico ya que éste lleva implícito la interacción con el entorno y la socialización con personas diferentes a las del ámbito habitual. Como es sabido, estos factores son caldo de cultivo para el COVID-19. Esto hace que cualquier negocio asociado a este tipo de actividad vea como su reapertura se presente cuando menos, afectada no solo en su facturación, si no en su modelo de negocio.

Es por esto que, desde la Dirección General de Turismo de la Junta de Castilla y León se ha decidido hacer frente a esta situación y encarar el problema, tratando así de minorar los posibles efectos de dicha pandemia en el sector.

Para ello ha decidido crear un **Sello de Confianza** que tratará de **transmitir seguridad a los clientes**. Este Sello certificará que el establecimiento o actividad turística cumple con las Especificaciones recogidas en los Manuales elaborados para cada subsector y que están basados en las recomendaciones establecidas en las guías elaboradas por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo a través de la Secretaria de Estado de Turismo en coordinación con el Ministerio de Sanidad para minimizar el riesgo de contagio de la enfermedad COVID-19.

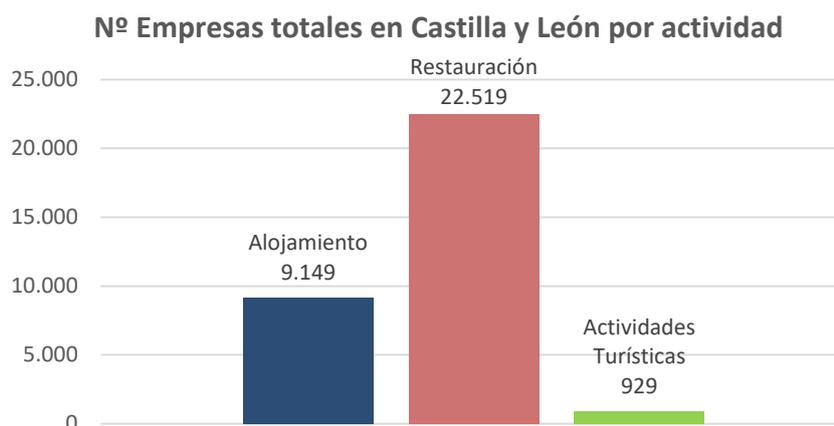
Estas guías contienen especificaciones de servicio, limpieza y desinfección, mantenimiento y gestión del riesgo para los diferentes subsectores del sector turístico.

Además, en la elaboración de estas guías han participado diferentes agentes que han sido coordinados por el Instituto de la Calidad Turística Española (ICTE).

### ***¿Por qué tenemos que generar confianza para el turismo en Castilla y León?***

Son múltiples las razones las que impulsan a trabajar para ganarse la confianza del turismo en esta tierra.

Para comenzar, se puede destacar la **actividad económica que supone el turismo para la región**; existiendo un total de 22.519 empresas de restauración, 9.149 alojamientos, y otras 929 actividades turísticas (Datos actualizados en marzo de 2020. Fuente: Junta de Castilla y León).



Por otro lado, el turismo permite generar empleo de un gran número de personas. En el primer trimestre de 2020 hubo un total de **66.633 afiliados a la Seguridad Social** en empresas y actividades turísticas, lo que supone un descenso de más del 9% respecto al mismo periodo de 2019, porcentaje que alcanza más del 12% de caída para los asalariados.

Las **empresas turísticas**, principalmente micropymes, suponen un **12% del PIB de la Comunidad de Castilla y León**.

Pero no es únicamente la actividad económica la que nos debe impulsar a generar confianza en la demanda. **Castilla y León es una región rica en recursos con potencial turístico**; destacando los espacios naturales, el patrimonio histórico – artístico, la gastronomía y la cultura.

La dispersión de la población en un territorio extenso y con una orografía diversa, hacen de nuestro territorio un lugar ideal para realizar tanto actividades de ocio como para **desarrollo laboral en forma de teletrabajo**, en contraposición a la aglomeración de las ciudades con el riesgo que esto supone para el incremento de los contagios.

Atraer turistas y visitantes cuya finalidad no sea exclusivamente el ocio, colaborará en la **sostenibilidad del tejido empresarial** de la región.

Es por todo esto que ofrecer un servicio que se gestione mediante **criterios de mejora y supervisión continua**, acreditado mediante un sello de confianza, impulsará el incremento de la demanda en la oferta turística de Castilla y León.

### **¿Qué es el sello “Turismo de Confianza”?**

Es un **protocolo homogéneo** que recoge las actuaciones **de cada subsector o actividad turística** de Castilla y León frente a la COVID-19. **Pretende ayudar** a las actividades y establecimientos turísticos de la región a:

- ✓ **Identificar** y analizar los **riesgos** en sus establecimientos
- ✓ **Implementar** las **mejores prácticas** para hacer frente al virus en:
  - el servicio
  - sus instalaciones
  - con su personal
- ✓ Trabajar en la **mejora continua** en la oferta del servicio

### ***¿A quién va dirigido el sello “Turismo de Confianza”?***

El sello va dirigido a **empresas y actividades** inscritas en el **Registro de Turismo de Castilla y León** de los **subsectores**:

- Agencias de Viaje
- Alojamientos Hoteleros
- Albergues turísticos
- Campings
- Casas Rurales, apartamentos y viviendas turísticas
- Establecimientos de restauración (restaurantes, salones de banquetes, cafeterías, bares, etc.)
- Empresas de Turismo Activo
- Guías de Turismo

También a empresas y actividades inscritas o no en el **Censo para Actividades cuyo registro no es obligatorio de los subsectores**:

- Espacios públicos singulares
- Oficinas de Información Turística
- Playas fluviales
- Visitas turísticas a Bodegas

En concreto **este Manual**, contiene las Especificaciones para las **Agencias de Viajes**.

### ***¿Qué efectos tiene el Sello?***

Este sello será utilizado en las **campañas de promoción** que realice la Consejería de Cultura y Turismo, y las empresas que dispongan de él formarán parte de una relación que será publicada en la página web de turismo de Castilla y León.

## II. METODOLOGÍA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

Para poder comenzar a gestionar el riesgo, tenemos que ver **qué entendemos por riesgo en el contexto COVID19.**

Según la definición recogida en los manuales ICTE de “Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2”, “*Riesgo es la posibilidad de que una persona se contagie con el coronavirus SARS-CoV-2.*”

Por tanto si adaptamos esa definición a nuestra actividad o establecimiento, para gestionar el riesgo lo que tendremos que hacer será revisar todos aquellos **puntos** en los que puede haber **posibilidad de contagio** en nuestro establecimiento y/o actividad.

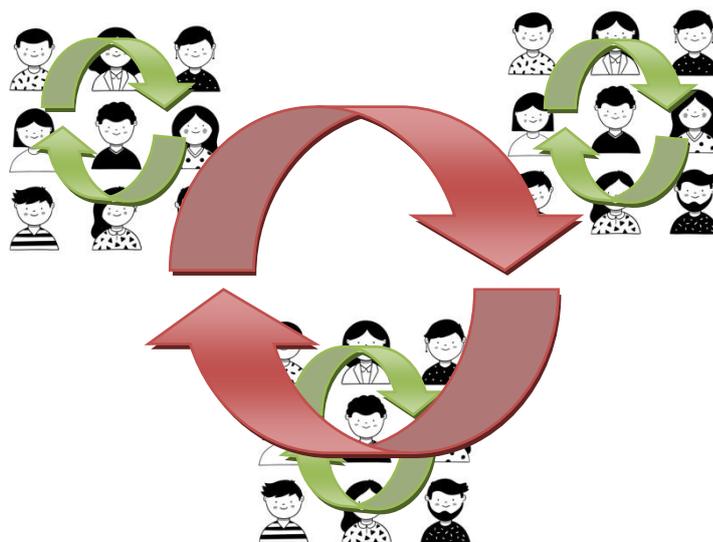
Para ello tenemos que comprender la forma en la que se transmite el virus y de qué manera estas situaciones se producen en nuestro negocio.

Podemos decir de un modo sencillo, que hay **tres momentos principales de transmisión del virus** y sobre ellos tendremos que trabajar para **disminuir el riesgo de transmisión:**

### 1º Contacto social.

Como es sabido, el virus se transmite por vía aérea y por tanto aumenta el riesgo de contagio cuanto menor sea la distancia interpersonal. Se estima que en distancias superiores a 1,5 metros, disminuye considerablemente este riesgo.

Cabe señalar en este punto que hay que considerar **dos tipos de interacciones personales**; las que se producen **dentro** de los llamados **grupos de confianza** o **unidades familiares** y las que se producen **entre unos grupos y otros**. El nivel de riesgo aumenta en la segunda interacción pues se multiplica el volumen de interacciones y por tanto el nivel de riesgo se dispara.



Relaciones *intra grupo*:  
**Menor riesgo** de contagio  
externo



Relaciones *entre grupos*:  
**Aumenta el riesgo** de  
contagio externo

- La **contramedida** para disminuir este riesgo será el **distanciamiento social** (1,5 m). Como este distanciamiento no depende sólo de nosotros mismos, el uso de **mascarillas** será la barrera que **atenúe el riesgo** ya que en las relaciones sociales es difícil mantener de forma constante esta distancia de seguridad.

En nuestro establecimiento o actividad **debemos velar por que los clientes/usuarios hagan uso de la mascarilla.**

### 2º Contacto con superficies.

El segundo momento de contagio posible, será el **contacto que hacemos con nuestras manos**, ya sea con otras personas o con las cosas. Las personas nos llevamos las manos a la cara de forma consciente o inconsciente por múltiples razones. Es por esto que nuestras manos son una fuente de contagio propio o a terceros. El virus permanece activo en las superficies durante un tiempo prolongado (varía en función del tipo de superficies). El riesgo aumenta en el contacto físico entre personas y en el contacto con otras superficies.

- Las **contramedidas** a aplicar en este caso serán el **lavado frecuente de manos** o si no es posible, el uso de solución desinfectante, así como la **limpieza y desinfección de superficies.**

En nuestro establecimiento o actividad tendremos que **facilitar el lavado y/o desinfección de las manos** a todas aquellas personas que participan en el desarrollo de nuestra actividad; clientes, trabajadores, proveedores, etc. De igual forma tendremos que planificar y poner en marcha un **plan de limpieza y desinfección** exhaustivo como se explica en los siguientes apartados de este Manual.

### 3º Convivencia en espacios delimitados.

Como la experiencia ha demostrado, la convivencia en espacios cerrados por un grupo de personas, puede aumentar el riesgo de contagio entre estas. Además de producirse en estos espacios los dos momentos de contagio anteriores; falta de distanciamiento social y superficies contaminadas, la **falta de ventilación** del espacio incrementa enormemente el riesgo de contagio.

- La **contramedida** en este caso será la **ventilación frecuente** de espacios cerrados (más adelante veremos las frecuencias y los sistemas más adecuados para cada negocio) y en la medida de lo posible, desarrollar las actividades o eventos en **espacios abiertos.**

Si nuestro negocio se desarrolla en espacios cerrados tendremos que establecer las **pautas de ventilación** y cuando sea posible, procurar desarrollar las **actividades al aire libre**, de acuerdo a las características del establecimiento y de la actividad.

## A. El Plan de Contingencia

Para tratar de analizar qué es un Plan de Contingencia, vamos a comenzar definiendo la palabra “contingencia” y según la RAE, “contingencia es aquello que puede suceder o no suceder”. De esta definición podemos extraer varios conceptos:

1. Acción o elemento que no responde a una situación habitual → **contagio**
2. Incertidumbre → **puede haber contagio o no haberlo**

El **Plan de Contingencia** será por tanto el **conjunto de actuaciones adicionales** a la actividad normal de la empresa, que se llevan a cabo para **hacer frente a una situación extraordinaria**. En el caso que nos ocupa, la situación extraordinaria es la posibilidad de contagio en nuestro negocio por alguna de las personas que interactúan en él y las actuaciones son las medidas que tomaremos para evitar esos posibles contagios.

Por tanto, estas actuaciones deben responder a un **análisis de riesgos previo** frente a la posibilidad de contagio en nuestro negocio. El Plan debe establecer unos **objetivos** que deben medirse y definir nuevas **estrategias** si estos objetivos no se han conseguido.

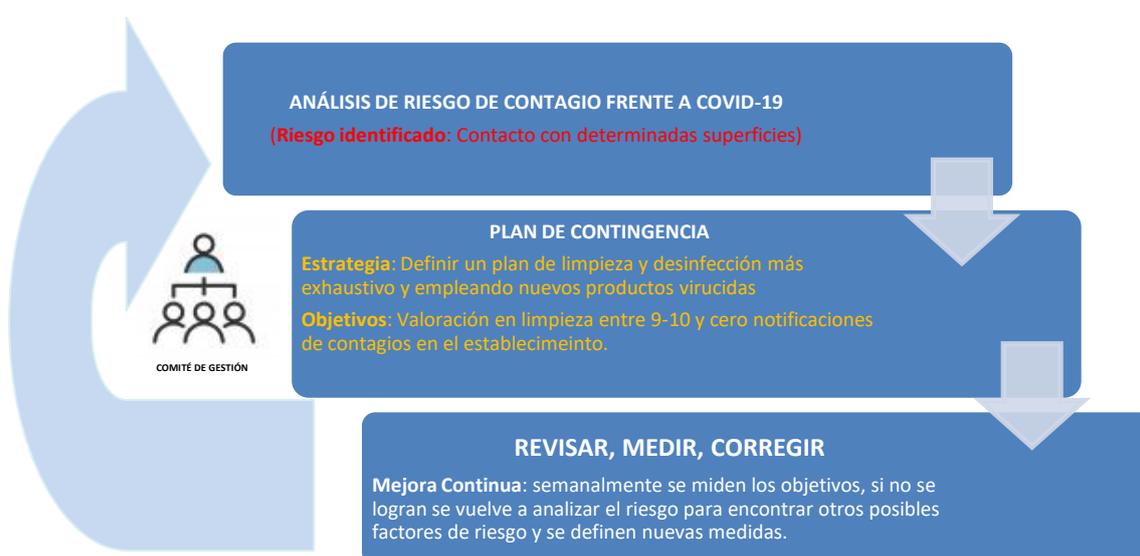
En cada establecimiento se debe crear un grupo de trabajo o **Comité de Gestión** para realizar el análisis de riesgos y sea **responsable** de la implantación de las medidas así como de la medición y corrección de desviaciones.



**Por ejemplo**, en una Agencia de Viaje se identifica un alto riesgo de contagio en determinadas superficies entre un cliente y otro. La estrategia que se definirá será elaborar un **plan de limpieza y desinfección** que contemple la limpieza de estas superficies de forma más exhaustiva a como se estaba realizando y empleando para la desinfección productos *virucidas* autorizados por el Ministerio de Sanidad<sup>1</sup>.

Se establecerán como objetivos; obtener una calificación entre 9 y 10 por los clientes en limpieza y desinfección y una notificación de cero contagios de las personas que interactúan en el establecimiento. Si alguno de estos objetivos no se consigue de forma semanal, habrá que revisar el plan de limpieza y definir nuevas actuaciones en este plan para poder conseguir estos objetivos.

Si lo trasladamos al esquema anterior quedaría de la siguiente forma:

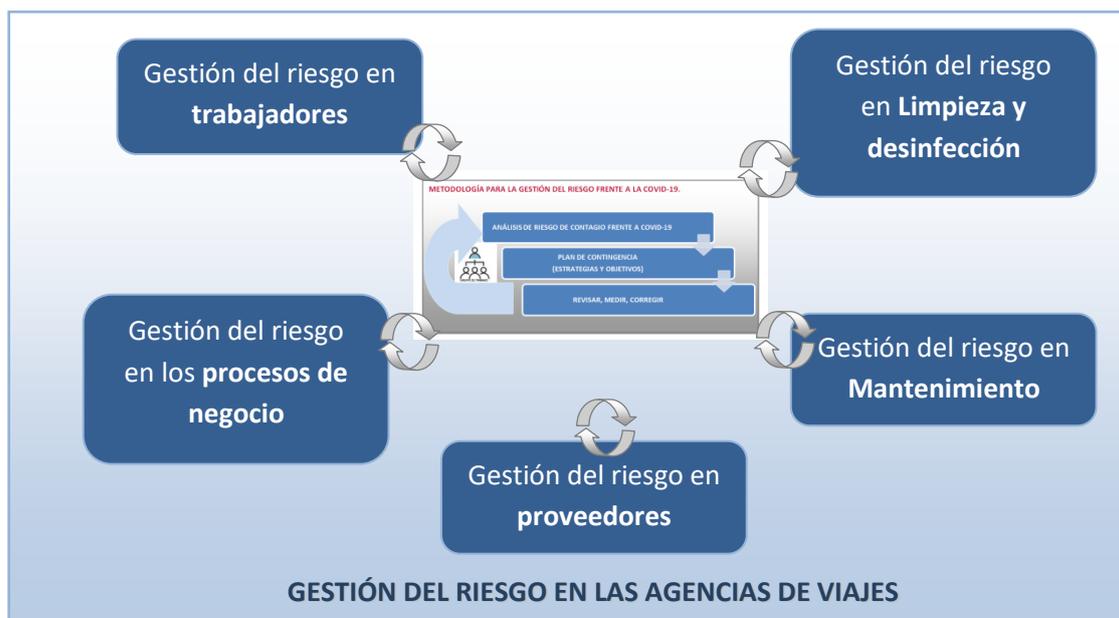


En el Bloque III de este Manual, se recogen las **especificaciones** para poder gestionar el riesgo en los **las Agencias de Viaje**.

<sup>1</sup> Ver listado de *virucidas* autorizados por el Ministerio de Sanidad.  
[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)

### III. ESPECIFICACIONES PARA AGENCIAS DE VIAJES

Para optar al Sello “Turismo de Confianza” se recogen una serie de **especificaciones** que serán de **obligado cumplimiento** para las agencias de viajes que de forma voluntaria, quieran adherirse al Sello. Estas especificaciones abarcan 5 ámbitos principales:



Estas especificaciones deberán gestionarse en el marco de un **Plan de Contingencia** como se detalla en el apartado anterior.

## A. Especificaciones Generales para la Gestión del Riesgo

---

### A.1 Compromiso de la Agencia de Viajes

- La AAVV 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 AAVV**; por ello, los distintos procesos deben estar **coordinados entre sí**.

### A.2 Comité de Gestión del Riesgo

- La AAVV debe **conformar un comité para la gestión del riesgo** en el que participará:
  - ✓ la representación legal de los trabajadores si la hubiere (en cualquier caso, la gestión y funciones de este comité se ajustará en todo momento a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales)
  - ✓ y un responsable para la gestión del riesgo.
- Las **funciones del Comité** serán:
  - ✓ 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.)
  - ✓ **Realizar** (por parte del servicio de prevención propio o ajeno) **una evaluación de riesgos** con el fin de extraer conclusiones / obtener la información necesaria para el diseño de medidas preventivas. El plan de contingencia se elaborará a partir de los resultados de la evaluación de riesgos y de las medidas propuestas por el servicio de prevención para la protección de los trabajadores, más aquellas otras medidas que se determinen para la protección de los clientes, poniendo especial atención a zonas como: miradores, áreas recreativas, equipamientos y otros lugares de mayor concentración de gente.
  - ✓ Diseñar, de acuerdo a dichas conclusiones, un **plan de contingencia** que recoja medidas de protección necesarias
  - ✓ Establecer la forma en la que se va a **coordinar** (entre los componentes del comité, con los representantes de los trabajadores, servicio de PRL o la persona con esas funciones en función de la modalidad de la organización preventiva que haya escogido la empresa, con los empleados, autoridades competentes en cada materia, proveedores y subcontratas)
  - ✓ La **asignación de recursos humanos y materiales**, incluida la determinación del uso de Equipos de Protección Individual (EPI), atendiendo a las necesidades derivadas de la evaluación de riesgos laborales y sin perjuicio de lo establecido.
  - ✓ Garantizar que los **trabajadores** reciben la **información y formación suficiente** y adecuada para la implementación del plan de contingencia.
  - ✓ **Planificar** la implementación del plan de contingencia.
  - ✓ **Implementará el plan de contingencia**, en función del tamaño y complejidad de la empresa, y supervisar su cumplimiento, valorando su eficacia y modificándolo si fuera necesario en función de la eficacia demostrada.

### A.3 Plan de Contingencia

- El establecimiento, sobre el resultado de la evaluación de riesgos, **elaborará un plan de contingencia**, que detallará las medidas concretas que va a adoptar para reducir los riesgos de contagio de la 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 contingencias fuera fruto del **consenso entre la empresa y el comité de salud o seguridad** (o el comité de gestión en su defecto).
- El contenido del Plan de Contingencia **abordará como mínimo los siguientes aspectos**:
  - ✓ La **posibilidad de modificar los procesos** dirigidos a la toma de decisiones, si fuera necesario.
  - ✓ La **asignación de autoridades y responsabilidades** en el marco de la gestión del riesgo.
  - ✓ El **impacto** de las **medidas en la planificación y organización del trabajo**.
  - ✓ La **supervisión del cumplimiento de las recomendaciones y pautas dictadas por las autoridades sanitarias** en relación a medidas especiales frente 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 la evaluación de riesgos.
- El **plan de contingencia**, elaborado por el comité de seguridad y salud/gestión, 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. uso de mascarilla, lavado de manos, distancia de seguridad, etc.)

### A.4 Recursos Materiales

- La AAVV debe establecer las **acciones necesarias para provisionarse de los recursos necesarios previstos** de acuerdo al resultado de la evaluación de riesgos y el plan de contingencia diseñado, teniendo en cuenta en todo caso las recomendaciones de las autoridades sanitarias. (p.e. mascarillas, guantes, etc.)
  - ✓ 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.
  - ✓ 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, siempre consensuadas con la representación legal de los trabajadores, que sean factibles.
  - ✓ En caso de que en algún momento se **detecte falta de recursos materiales**, el comité de gestión deberá **analizarlo** y registrarlo internamente para la salvaguarda de la

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

#### A.5 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 empresa;
  - ✓ Las **medidas a adoptar por los propios clientes** de acuerdo al plan de contingencia (p.e. 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 con atención al cliente.
  - ✓ La organización 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.

## B. Especificaciones para la Gestión del Riesgo en Trabajadores

---

### B.1 Requisitos Generales para gestión del riesgo en trabajadores por parte de la AAVV.

➔ Concretamente, 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; la **disposición de los puestos de trabajo**, la organización de la circulación de personas y la distribución de espacios (mobiliario, estanterías, pasillos, etc.) en el centro de trabajo debe adaptarse si fuera necesario. Se establecerá un **control de aforos**. 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.
- ✓ Si el **personal precisa cambiarse de ropa**, debe habilitarse un espacio que permita también asegurar dicha distancia de seguridad o establecer el aforo máximo de los vestuarios de personal, si lo hubiere.
- ✓ Se debe mantener el **distanciamiento interpersonal en reuniones internas**.
- ✓ Evaluar la presencia en el entorno laboral de **grupos 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, implementar un método de control horario que evite el uso de una misma superficie por parte de distintos empleados. En caso de que se opte por la desinfección tras cada uso, debe asegurarse la disponibilidad de una solución desinfectante.
- ✓ Asegurar la **adecuada protección de los empleados**, facilitando el lavado de manos con agua y jabón y, si esto no es posible, el uso de 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 apoyado en **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 empresa principal supervisará 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 (p.e. en ascensores, comedores, accesos, terrazas, vestuarios y otras zonas comunes).
- ✓ Proceder a la **ventilación**, al menos diariamente por espacio de 5 minutos y con mayor frecuencia siempre que sea posible.

- ✓ En todas las **actividades** se deben **respetar las distancias de seguridad interpersonal**. Para ello y cuando sea necesario, se deberá establecer el **correspondiente control de aforos**. En caso de que no sea posible, deben garantizarse las medidas y equipos de protección necesarios.
- ✓ La ropa de trabajo (si la hubiere) debe **lavarse a temperaturas superiores a 60°C**. En aquellos casos en que los uniformes no puedan ser lavados a esa temperatura, se deberá proceder a una adecuada desinfección.
- ✓ Debe **formarse a los trabajadores** sobre el correcto uso y mantenimiento de mascarillas, guantes y EPI que se utilicen. Debe quedar registro de esta formación.

## B.2 Medidas generales de protección a aplicar por todo el personal

➔ Concretamente, **el personal debe:**

- ✓ **Conocer el plan de contingencia diseñado** y, de forma específica, sus **responsabilidades** en el marco de la gestión del riesgo por COVID-19.
- ✓ Estar **formado e informado** 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 (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 interior.
- ✓ **Lavarse minuciosamente las manos tras estornudar**, sonarse la nariz o toser o tocar superficies potencialmente contaminadas (dinero, cartas del establecimiento, etc.) 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 establecimiento, no sea posible que el personal se lave las manos periódicamente. En ese caso, se deberá asegurar el uso de solución desinfectante.
- ✓ **Desinfectar frecuentemente**, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos **de uso personal** (gafas, móviles, etc.) con agua y jabón cuando o con una solución desinfectante en su defecto, así como 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, el establecimiento debe establecer **pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso** para la reducción del riesgo de contagio.
- ✓ Llevar **diariamente la ropa de trabajo limpia**.

### B.3 Medidas específicas de protección a aplicar por el personal de limpieza

#### ➤ El personal de limpieza debe:

- ✓ 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.
- ✓ Los **guantes y mascarillas deben desecharse** en función de su vida útil y las condiciones en las que se utilicen.

## C. Especificaciones para la Gestión del Riesgo en los Procesos de Negocio

---

### C.1 Acceso a la oficina y atención al cliente

#### ➤ En los centros de trabajo 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 en el centro de trabajo se debe **atender a las recomendaciones y directrices dictadas por las autoridades competentes** en cada momento. Lo mismo será de aplicación para el establecimiento del sistema de cita previa. Se debe informar de la limitación de aforo.
- ✓ Debe **fomentarse el pago con tarjeta** u otros medios electrónicos preferiblemente contactless.
- ✓ Debe **desinfectarse el TPV** tras cada uso en el que exista contacto.

### C.2 Información

#### ➤ Se debe **cumplir con los siguientes puntos**:

- ✓ La AAVV debe **ofrecer información específica** sobre las recomendaciones de viajar del Ministerio de Asuntos Exteriores. "Ministerio de Asuntos Exteriores (2020). Recomendaciones de Viaje."
- ✓ 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 (p.e mediante entrega individual, información digital, etc.)

## D. Especificaciones para la Gestión del Riesgo de Proveedores

---

### D.1 Medidas generales en la subcontratación de servicios

- Debe **informarse a los proveedores** de servicios externos sobre las medidas en materia de prevención aplicables que se hayan establecido (p.e. distancia de seguridad y uso de mascarilla si no puede mantenerse la distancia de seguridad).
- En caso de que algún **servicio se encuentre subcontratado**, la empresa principal supervisará que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios.

### D.2 Medidas específicas en subcontratación de servicios de limpieza

- En caso de que los servicios aquí descritos estén **subcontratados**, el establecimiento supervisará que el personal cuenta con los **equipos de protección individual necesarios** y actúa bajo los procedimientos establecidos.

## E. Especificaciones para la Gestión del Riesgo en Limpieza y Desinfección

---

### E.1 Plan de Limpieza

- La AAVV debe **adaptar su plan de limpieza** y desinfección teniendo en cuenta la evaluación de los riesgos identificados. El plan debe considerar como mínimo:
  - ✓ La limpieza en **condiciones de seguridad** para empleados y visitantes.
  - ✓ Un **incremento de las frecuencias de limpieza y repasos**, especialmente en las zonas de mayor contacto por parte de los usuarios (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 (ej. mostradores, ordenadores, sillas, etc.) y los dispositivos prestados para la visita (radioguía, audioguía, tablets, etc.)
  - ✓ Las **superficies** deben limpiarse con productos desinfectantes.
  - ✓ La **ventilación/aireación** diaria de la oficina.
  - ✓ El uso de **productos de limpieza desinfectantes** autorizados por las autoridades competentes en condiciones de seguridad. En todo caso, debe asegurarse la eficacia de los desinfectantes que se usen y se emplearán de acuerdo a las fichas de datos de seguridad de los productos.
  - ✓ La **limpieza de superficies con productos desinfectantes**.
  - ✓ Se habrá de **facilitar al personal de limpieza** de los **equipos de protección individual adecuados**.

- ✓ El plan de contingencia deberá **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.

## *F. Especificaciones para la Gestión del Riesgo en Mantenimiento*

---

- Debe disponerse de un **protocolo específico** o **Plan de Mantenimiento preventivo** teniendo en cuenta la evaluación de los riesgos. Así:
  - ✓ 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.
  - ✓ **Evitar cualquier contacto físico.**
  - ✓ De forma específica, **debe revisarse el sistema de aire acondicionado** periódicamente, especialmente limpieza de filtros y rejillas.

## IV. SISTEMA DE VALIDACIÓN DEL SELLO

---

Se establecerá un sistema por el que el **turista se convertirá en ‘validador’ del sello** y podrá comunicar sus quejas y sugerencias respecto a las medidas de prevención y seguridad.

Podrá hacerlo **de forma privada o a través de un sistema de código QR** incorporado en el sello, que conectará con una sencilla encuesta.

Aquellos **establecimientos** de los que se **reciban quejas por parte de los clientes** con relación a las medidas de prevención y seguridad, **recibirán la visita de un auditor** especializado que evaluará la situación para su mantenimiento o retirada.

Se podrá **consultar el procedimiento específico** en la página web de turismo de Castilla y León [www.turismocastillayleon.com](http://www.turismocastillayleon.com)

## V. GLOSARIO

---

Se describen a continuación los términos específicos del ámbito de la gestión de riesgos frente al COVID19

### **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).*

### **Riesgo**

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

### **Gestión del riesgo**

Actividades coordinadas para dirigir y controlar el establecimiento en relación al riesgo.

(UNE-ISO 31000:2018)

## VI. BIBLIOGRAFÍA

---

El desarrollo de este Manual de Especificaciones está basado en el documento “Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 en agencias de viaje” (ICTE, 2020).

Dicho documento cuenta con la siguiente 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] Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2020). Guía de buenas prácticas para los establecimientos del sector comercial.

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

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

[6] Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social (2020). Guía de buenas prácticas en Centros de Trabajo.

[7] Ministerio de Asuntos Exteriores (2020). Recomendaciones de Viaje.

<http://www.exteriores.gob.es/Portal/es/ServiciosAlCiudadano/SiViajasAlExtranjero/Paginas/RecomendacionesDeViaje.aspx>

Las imágenes empleadas en este documento son propiedad de la Junta de Castilla y León, a excepción de las que se han obtenido en la plataforma [www.freepik.es](http://www.freepik.es)

## ANEXO I: DECALOGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA – JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN.



### DECÁLOGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

BEST PRACTICE GUIDELINES FOR TOURISM

TURISTA TOURIST	EMPRESARIO BUSINESS OWNER
<p><b>1</b> Mantener la distancia de seguridad Maintain a safe distance</p> 	<p><b>6</b> Control de aforos Limit capacity</p> 
<p><b>2</b> Hacer uso de las mascarillas Wear a mask</p> 	<p><b>7</b> Desinfección de las instalaciones Disinfect facilities</p> 
<p><b>3</b> Lavarse las manos con regularidad Wash your hands frequently</p> 	<p><b>8</b> Dar la información necesaria para el desarrollo de la actividad de forma segura Provide the necessary information to carry out activities safely</p> 
<p><b>4</b> Uso de gel hidroalcohólico Use hand sanitiser</p> 	<p><b>9</b> Eliminar elementos de uso compartido Remove shared-use items</p> 
<p><b>5</b> Comunicar si aparecen síntomas del COVID-19 Report the appearance of COVID-19 symptoms</p> 	<p><b>10</b> Facilitar el pago por medios electrónicos Encourage payment by electronic means</p> 



Junta de  
Castilla y León

## ANEXO II: RECOMENDACIONES DE LA OMS PARA EL LAVADO DE MANOS

# ¿Cómo lavarse las manos?

 Duración de todo el procedimiento: **40-60 segundos**



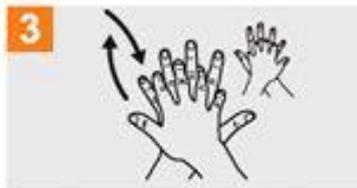
Mójese las manos con agua;



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



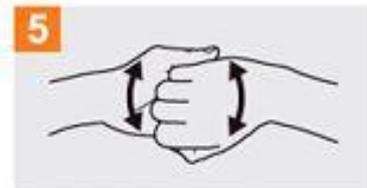
Frótese las palmas de las manos entre sí;



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



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



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



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



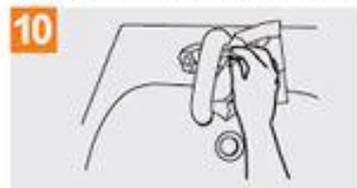
Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



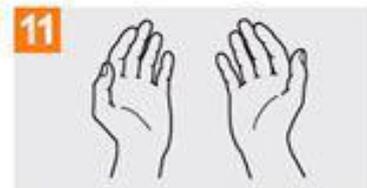
Enjuáguese las manos con agua;



Séquese con una toalla desechable;



Sírvase de la toalla para cerrar el grifo;



Sus manos son seguras.



Organización  
Mundial de la Salud

Seguridad del Paciente

UNA ALIANZA MUNDIAL PARA UNA ATENCIÓN MÁS SEGURA

SAVE LIVES

Clean Your Hands

## ANEXO III: 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 60°C 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 contagiadas por SARS-CoV-2, siempre que se pueda guardar la distancia de seguridad. En caso de acceder a zonas con presencia personas contagiadas deben utilizarse mascarillas de protección respiratoria (tipo FFPII o FFPIII) excepto si no hubiera acercamiento a menos de dos metros. Se podrán también utilizar mascarillas duales, que deberán cumplir tanto con las disposiciones legislativas de EPI como con las de PS (producto sanitario)

En ningún caso deberá tocarse la parte frontal de la mascarilla con las manos durante su uso y retirada.

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

## 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.mscbz.gob.es  
@sanidadgob

#ESTE VIRUS  
LO PARAMOS  
UNIDOS



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

## ANEXO IV: 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, 2020)*

*Aprende a quitarte los guantes desechables sin riesgos (Organización Colegial de Enfermería, 2020)*

## ANEXO V: MODO DE ACTUACIÓN EN CASO DE PERSONAL INFECTADO O DE RIESGO

---

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

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

---

El “Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2” (Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social 2020) establece la distancia de seguridad en 1,5 m. en el momento de redacción de este documento.

## ANEXO VII: PRODUCTOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

---

### Listado de virucidas

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

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