

Guías de Turismo



MANUAL DE ESPECIFICACIONES



ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	METODOLOGÍA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO.....	6
	¿Qué es un Plan de Contingencia?	8
III.	ESPECIFICACIONES PARA GUÍAS DE TURISMO	10
	A. Especificaciones generales para la gestión del riesgo.....	11
	A.1 Compromiso del Guía de Turismo	11
	A.2 Plan de Contingencia.....	11
	A.3 Recursos Materiales.....	11
	A.4 Medidas Informativas	12
	A.5 Medidas a adoptar para la gestión del riesgo por parte de los Guías de Turismo	12
	B. Especificaciones para la gestión del riesgo en el desarrollo de la actividad	13
	B.1 Diseño de Actividades	13
	B.2 Coordinación con proveedores de servicios turísticos	14
	B.3 Información y comunicación previa a las actividades.....	14
	B.4 Acogida y desarrollo de actividades.....	14
	C. Especificaciones para la gestión del riesgo en limpieza	16
	C.1 Plan de Limpieza.....	16
IV.	SISTEMA DE VALIDACIÓN DEL SELLO	17
V.	GLOSARIO	17
VI.	BIBLIOGRAFÍA	18
	ANEXO I: DECALOGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA – JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN.	19
	ANEXO II: RECOMENDACIONES DE LA OMS PARA EL LAVADO DE MANOS	20
	ANEXO III: USO ADECUADO DE EPI. MASCARILLA.....	21
	ANEXO IV: USO ADECUADO DE EPI. GUANTES.....	23
	ANEXO V: MODO DE ACTUACIÓN EN CASO DE PERSONAL INFECTADO O DE RIESGO	24
	ANEXO VI: DISTANCIAS DE SEGURIDAD	24
	ANEXO VII: PRODUCTOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN	24

I. INTRODUCCIÓN

La actual “Situación de Emergencia” en la que se encuentra el país debido a la Pandemia del 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.

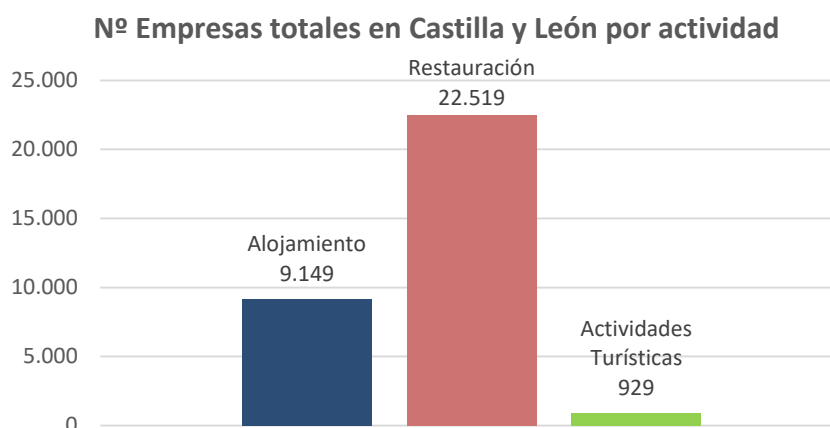
Estas guías contienen especificaciones de servicio, limpieza y desinfección, mantenimiento y gestión del riesgo para los diferentes subsectores del sector turístico.

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 **Guías de Turismo**.

¿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.

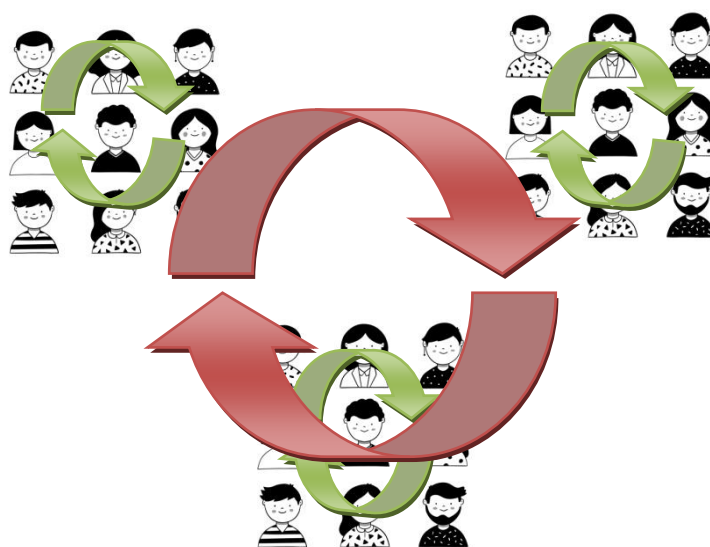
Para ello tenemos que comprender la forma en la que se transmite el virus y de qué manera estas situaciones se producen en nuestro negocio.

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.

¿Qué es un Plan de Contingencia?

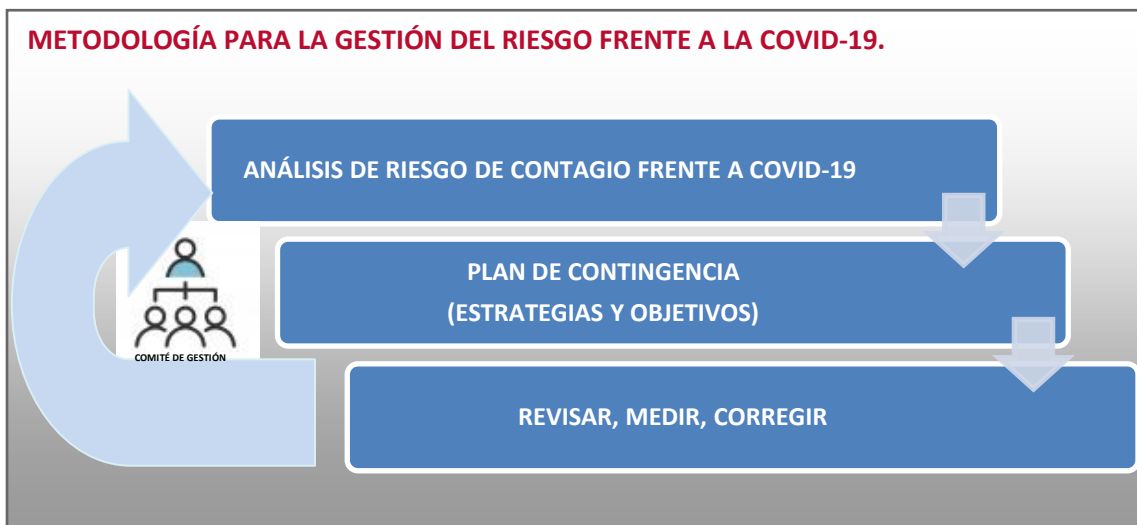
Para tratar de analizar qué es un Plan de Contingencia, vamos a comenzar definiendo la palabra “contingencia” y según la RAE, “contingencia es aquello que puede suceder o no suceder”. De esta definición podemos extraer varios conceptos:

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.

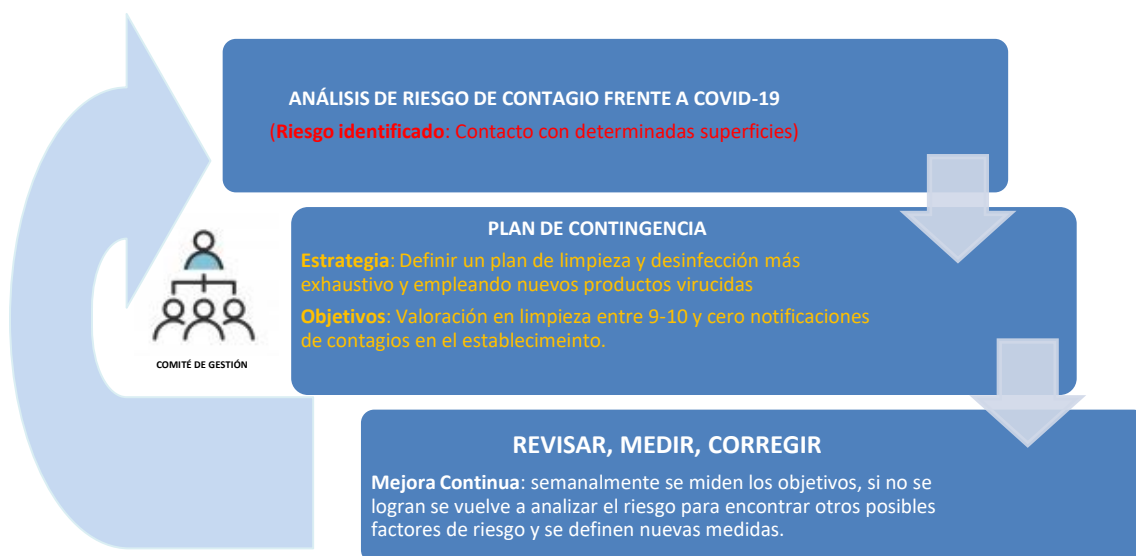
En cada establecimiento se debe crear un grupo de trabajo o **Comité de Gestión** para realizar el análisis de riesgos y sea **responsable** de la implantación de las medidas así como de la medición y corrección de desviaciones.



Por ejemplo, en la actividad de un Guía de Turismo se identifica un alto riesgo de contagio en el desarrollo de la actividad en espacios limitados. La estrategia que se definirá será elaborar un **plan de contingencia** que contemple el aseguramiento de las distancias de seguridad interpersonales y en su caso, el uso obligatorio de mascarilla. También la limpieza de los equipos de forma más exhaustiva a como se estaba realizando y empleando para la desinfección productos *virucidas* autorizados por el Ministerio de Sanidad¹.

Se establecerán como objetivos; obtener una calificación entre 9 y 10 por los clientes en atención, limpieza y desinfección y una notificación de cero contagios de las personas que interactúan en la actividad. Si alguno de estos objetivos no se consigue de forma semanal, habrá que revisar el plan de contingencia 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 **la actividad de los Guías de Turismo**.

¹ 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

III. ESPECIFICACIONES PARA GUÍAS DE TURISMO

Para optar al Sello “Turismo de Confianza” se recogen una serie de **especificaciones** que serán de **obligado cumplimiento** para los Guías de Turismo que de forma voluntaria, quieran adherirse al Sello. Estas especificaciones abarcan 3 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 del Guía de Turismo

- El guía de turismo debe **asumir un compromiso firme con la gestión del riesgo**, ejecutando la *implementación sistemática de las medidas* del plan de contingencia definido para la prevención y reducción de riesgos higiénico-sanitarios en el ejercicio de su actividad. Para ello debe:
- ✓ **Identificar los riesgos existentes** (recorridos a seguir, visita a monumentos, posibles aglomeraciones, tamaño de los grupos, restricciones en la prestación de determinados servicios turísticos, etc.)
 - ✓ **Establecer los mecanismos para reunir la información** que le permita tomar las mejores decisiones a adoptar en el ejercicio de su actividad (especialistas, gestores del destino, etc.)
 - ✓ **Realizar una evaluación de los riesgos** para extraer conclusiones.
 - ✓ **Diseñar de acuerdo a dichas conclusiones su plan de contingencia** que pueda considerar varias fases de evolución con posibles restricciones.
 - ✓ **Planificar la implementación del plan de contingencia** y coordinarse para ello con sus grupos de interés (proveedores de servicios, autoridades, otros guías, etc.)
 - ✓ Implementar su plan de contingencia y valorar su eficacia, y, si fuera necesario, modificándolo en función de la eficacia demostrada (p.e. reducción de grupos, modificación de itinerarios, etc.)

A.2 Plan de Contingencia

- Este **plan de contingencia debe incluir**:
- ✓ La **asignación de recursos materiales**, incluida la determinación del uso de Equipos de Protección Individual (EPIS) atendiendo a las necesidades derivadas la evaluación previa y sin perjuicio de lo establecido en esta norma y en la normativa aplicable para la prevención de riesgos laborales.
 - ✓ La **determinación e implantación de un protocolo de actuación** en el caso de que se observe un cliente con sintomatología compatible con COVID-19, siguiendo en todo caso las directrices de las autoridades sanitarias.
 - ✓ El **cumplimiento de las recomendaciones y pautas dictadas** por las autoridades sanitarias en relación a medidas especiales frente al COVID-19, así como de las medidas adicionales contenidas en el plan de contingencia resultante del análisis de riesgos.
 - ✓ En caso de que el guía de turismo sea **contratado por un tercero**, se aplicará la normativa legal en materia de prevención de riesgos laborales.

A.3 Recursos Materiales

- El guía de turismo debe **establecer las acciones necesarias para aprovisionarse** de los recursos previstos en el plan de contingencia, así como de los recomendados por las autoridades sanitarias (p.e solución desinfectante, mascarillas, guantes), **considerando** las **restricciones** que pudieran existir para el **aprovisionamiento de recursos materiales** y

las limitaciones de servicios que se pudieran derivar de dichas restricciones, **valorando en su caso otras posibilidades** distintas a las inicialmente propuestas, que sean factibles, y registrándolo para su salvaguarda ante las autoridades competentes.)

A.4 Medidas Informativas

- El guía de turismo debe **informar a sus clientes de las medidas de prevención** e higiénicas que le son de aplicación, así como de:
 - ✓ las **restricciones, limitaciones o modificaciones** en el servicio para prevenir los contagios.
 - ✓ las **medidas preventivas que se toman durante el recorrido** por parte del guía de turismo y que deben adoptarse por parte de los clientes. Éstas últimas deberán haber sido comunicadas a los mismos antes de la contratación de los servicios.
- El **guía de turismo debe instar a los clientes a cumplir con las medidas** que se desprendan del plan de contingencia.

A.5 Medidas a adoptar para la gestión del riesgo por parte de los Guías de Turismo

- Entre las **medidas a adoptar incluidas en el plan de contingencia**, se deben considerar las siguientes:
 - ✓ **Informarse y formarse en las pautas a seguir** en materia prevención de riesgos higiénico-sanitarios en el desarrollo de su actividad.
 - ✓ **Evitar el saludo con contacto físico**, incluido el dar la mano, tanto a otros guías de turismo, a proveedores, así como a visitantes. Se debe respetar la distancia de seguridad siempre que sea posible.
 - ✓ Si el guía de turismo **experimenta cualquier síntoma de la enfermedad**, aún con carácter leve, debe abstenerse de prestar el servicio.
 - ✓ **Llevar puesta la mascarilla** (o pantalla protectora) siempre que no pueda garantizarse la distancia de seguridad e instar a los clientes a llevarla también en esos casos. En los casos en los que se utilice mascarilla, desecharla de acuerdo a las instrucciones de fabricante y su vida útil. En los casos en los que se utilice pantalla protectora o mascarilla reutilizable, deberá desinfectarse adecuadamente tras cada uso.
 - ✓ **Tirar cualquier desecho de higiene personal** –especialmente, los pañuelos desechables-, incluidos los EPI, de forma inmediata a las papeleras o contenedores habilitados.
 - ✓ **Llavarse frecuentemente las manos con agua y jabón**, o, si no existe esa posibilidad, utilizar una solución desinfectante. Es especialmente importante después de toser o estornudar y después de tocar superficies potencialmente contaminadas (pomos, barandillas, ascensores, etc.)
 - ✓ **Desinfectar frecuentemente los objetos de uso personal** (gafas, móviles, micrófonos, etc.) con agua y jabón y, si no es posible, con una solución desinfectante. Para la desinfección de equipos de trabajo electrónicos procede utilizar productos desinfectantes aplicados con un paño, o toallitas desinfectantes.

- ✓ **Evitar, en la medida de** lo posible, compartir equipos de trabajo o dispositivos con otros guías de turismo. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos (walkies, radio guías, teléfonos, paraguas, etc.), el guía de turismo debe establecer pautas enfocadas a la limpieza y desinfección, y en caso contrario, en el uso de EPI para la reducción del riesgo de contagio.

B. Especificaciones para la gestión del riesgo en el desarrollo de la actividad

B.1 Diseño de actividades

- ➔ El guía de turismo **debe seguir las siguientes medidas preventivas** en el diseño de sus actividades:
 - ✓ **Determinar cómo se va a realizar la visita y por dónde va a discurrir el recorrido** a partir de la evaluación de riesgos y las normativas y/o posibles restricciones que se aplican por los diversos proveedores de servicios (museos, monumentos, espacios naturales, etc.). Por ejemplo:
 - Elaborar **recorridos de sentido único** para evitar cruces de grupos siempre que se pueda (ciudades pequeñas, cascos históricos), coordinándose en todo caso con otros guías de turismo.
 - **Evitar zonas susceptibles de concentrar aglomeraciones.**
 - **Evitar espacios reducidos** y con aforos limitados.
 - ✓ Siempre que sea viable, **debe establecerse un único punto de carga y descarga** del vehículo en las ciudades con mayor volumen de turismo, para facilitar la información, aplicación de las normativas higiénico-sanitarias y controlar dicha aplicación. Este punto de carga y descarga debería ser **consensuado con la administración competente.**
 - ✓ Los **recorridos a pie y las paradas para la explicación** de monumentos deben realizarse en **espacios abiertos y/o amplios**, respetando la distancia de seguridad.
 - ✓ Debe establecerse un **número máximo de personas** a las que ofrecer el servicio de manera segura.
 - ✓ En caso de **utilizar vehículo propio para transporte de turistas** (siempre contando con la preceptiva licencia) se atenderá a las directrices que marquen las autoridades sanitarias.
 - ✓ El **guía de turismo** debería **solicitar a los proveedores** con los que quiera contratar un servicio (p.e. alojamientos, restaurantes, autocares, museos, monumentos, centros de visitantes, etc.) el protocolo para la prevención de riesgos higiénico-sanitarios frente al COVID-19 que aplique. Si esto no es posible, se debe solicitar y conocer al menos los de aquellos proveedores de servicios con los que más trabaje.

B.2 Coordinación con proveedores de servicios turísticos

- El guía de turismo debe coordinarse con los proveedores con el fin de evitar aglomeraciones a la llegada de los grupos, por ejemplo:
 - ✓ Enviando el listado previo de documentación de los clientes.
 - ✓ Repartiendo las llaves de las habitaciones dentro del vehículo.
 - ✓ Accediendo al hotel/museo/monumento de forma escalonada.
 - ✓ Estableciendo cita previa.
- En cuanto al **transporte de clientes en autocar**, el documento “Medidas para la reducción de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en transporte turístico por carretera” (ICTE, 2020) establece directrices y recomendaciones al respecto para el transportista. Para el transporte de pasajeros deben seguirse las indicaciones que en cada momento dicten las autoridades sanitarias (espacios entre pasajeros, distancia de seguridad con el conductor, etc.) En concreto, cada pasajero debe mantener su posición fija dentro del vehículo cada vez que se suba en él.

B.3 Información y comunicación previa a las actividades

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

B.4 Acogida y desarrollo de actividades

- **Antes de comenzar el recorrido/visita**
 - ✓ El guía de turismo debe **recordar las medidas preventivas** implantadas e instar a que se cumplan por el bien y seguridad de los demás (no tocar superficies, mantener la distancia de seguridad, uso de mascarilla, lavarse las manos frecuentemente etc.);
 - ✓ El guía de turismo debe **informar al grupo** de cómo se va a realizar la visita, el recorrido y las normas y/o posibles restricciones que se aplican los diversos proveedores (museos, monumentos, espacios naturales, etc.).
 - ✓ Se deben **evitar aquellas formas de saludo y/o despedida** que impliquen **contacto físico** con el cliente.
 - ✓ Se debe utilizar una funda desechable por persona en aquellos micrófonos que puedan ser utilizados de manera consecutiva por varios guías de turismo.

➤ **Durante el recorrido/la visita:**

- ✓ El guía de turismo **debe dar siempre imagen de tranquilidad** y confianza en la aplicación de este protocolo. Durante el recorrido debe recordar al cliente el cumplimiento de este protocolo de medidas.
- ✓ La habilitación de Guía de Turismo, que siempre debe **llevarse visible** durante el servicio, debe estar correctamente higienizada.
- ✓ El guía de turismo que opte por llevar **guantes debe ponérselos delante de los visitantes** y utilizarlos correctamente, si bien se recomienda optar por el lavado de manos antes y después de la visita y siempre que se compartan equipos.
- ✓ **Deben utilizarse headsets/whispers/radioguías debidamente desinfectados** o de un solo uso. En caso de que no sean de un solo uso, el cliente se desinfectará las manos antes y después de utilizarlos. Será el cliente quien entregue de vuelta estos dispositivos, introduciéndolos en una bolsa común, que quedará sellada. Se pueden considerar otras alternativas como aplicaciones que funcionen con el móvil del turista.
- ✓ Se debe **evitar el reparto de material impreso** tales como mapas, folletos, etc. Si no es posible, éstos deben encontrarse plastificados, y ser de fácil limpieza y desinfección o de un solo uso.
- ✓ Se debe **respetar todo lo posible el horario planeado para evitar incidencias**. Deben evitarse improvisaciones que afecten al desarrollo e itinerario de la visita.
- ✓ Debe **respetarse el trabajo de los demás compañeros** y la coordinación con los mismos, sobre todo en **lugares con calles estrechas, acceso a monumentos**, etc.
- ✓ Debería **mantenerse la distancia de seguridad entre el guía de turismo y los clientes**, y entre ellos mismos durante todo el recorrido. Si no es posible, debe utilizarse mascarilla e instar a los clientes a utilizarla también. Se deberá informar al cliente de dicho punto, al igual que si es necesario que la traigan consigo.
- ✓ Para facilitar la **comunicación ante clientes con discapacidad auditiva** se recomienda utilizar **pantallas transparentes**.

➤ **Tras el recorrido y durante la despedida:**

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

C. Especificaciones para la gestión del riesgo en limpieza

C.1 Plan de Limpieza

- El guía de turismo debe **considerar los siguientes aspectos en materia de limpieza y desinfección**:
- ✓ El uso, en condiciones de seguridad, de **productos de limpieza desinfectantes** autorizados que deben emplearse de acuerdo a las fichas de seguridad de dichos productos.
 - ✓ El **incremento de las frecuencias de limpieza**, especialmente en las zonas de mayor contacto:
 - ✓ Como norma general todo el **material** utilizado durante la prestación del servicio **debe ser desinfectado a la finalización del mismo**.
 - ✓ Aquellos **sistemas de recepción de voz** para el cliente (auriculares, whispers, etc.) que no sean de un solo uso se **deben desinfectar siempre** a la finalización del servicio y, en todo caso, antes de ser usado por otra persona.
 - ✓ Se debe **desinfectar el TPV tras cada uso** en el que exista contacto.
 - ✓ En caso de utilizar **vehículo propio** para el transporte de turistas se **debe desinfectar** completamente a la finalización del servicio y, si el servicio comprende varios días, diariamente.

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

V. GLOSARIO

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

Guía de turismo

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

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 Guías de Turismo” (ICTE, 2020).

Dicho documento cuenta con la siguiente bibliografía:

- [1] UNE 15565:2008 Servicios turísticos. Requisitos para la prestación de los programas de formación y cualificación profesional de guías de turismo.
- [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.
- [6] RD 486//1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.
- [7] Ministerio de Sanidad y Política Social (2009). Guía para la elaboración del plan de actuación de las empresas o centros de trabajo frente a emergencias. Pandemia de Gripe

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

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



turismo de confianza
safe tourism

DECÁLOGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

BEST PRACTICE GUIDELINES FOR TOURISM

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



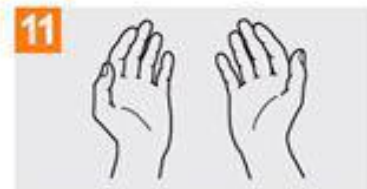
Enjuáguese las manos con agua;



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