



# GUÍA PARA EL ANÁLISIS Y AUTOEVALUACIÓN DE LAS MEDIDAS PARA LA REDUCCIÓN DEL CONTAGIO POR EL SARS-COV-2 EN EL SECTOR

Oficinas de Información Turística



## INTRODUCCIÓN

---

Ante el nuevo escenario que se plantea derivado de la pandemia provocada por el COVID-19, surge la necesidad de establecer unos protocolos homogéneos para la reapertura del sector turístico español incorporando medidas que sirvan para la **reducción de riesgos higiénico-sanitarios frente a este virus**.

Por este motivo, la Consejería de Turismo, Juventud y Deportes de la Región de Murcia ha participado activamente en el proceso iniciado por la Secretaría de Estado de Turismo y desarrollado por el ICTE para coordinar un protocolo sanitario único frente al COVID-19 con el objetivo de que la reapertura de los establecimientos se hiciese en condiciones adecuadas para minimizar el riesgo de contagio comunitario.

Estas medidas han sido elaboradas por el Comité de Técnicos constituido por el ICTE en colaboración con las Comunidades Autónomas, FEMP y Ayuntamientos, y consensuado con la Asociación Española de Servicios de Prevención Laboral (AESPLA), PRLInnovación, y con los sindicatos CCOO y UGT y coordinado por la Secretaría de Estado de Turismo, las Comunidades Autónomas y la FEMP.

La presente guía es una **interpretación** que pretende facilitar el cumplimiento de las especificaciones técnicas de esta tipología de establecimientos. **La guía no sustituye a la normativa oficial de referencia.**

Los apartados numerados del 1 al 2 contienen información general sobre a quién aplica, objetivos, terminología, así como referencias a otras normas que deben ser consultadas. A partir del punto 3, se recogen los requisitos que deben ser cumplidos por el establecimiento (obligatorios). Estos van introducidos por el imperativo “debe”. Asimismo, se incluyen aquellos que constituyen recomendaciones de buenas prácticas. Estos están introducidos por “se puede” o “se recomienda”. Este apartado de la guía se presenta bajo el formato de lista de chequeo con el objetivo de facilitar el análisis de los requisitos y su autoevaluación, mostrando la información de modo estructurado conforme a la norma oficial de referencia.

Al final de este documento se incluyen referencias a los anexos de la norma con enlaces a información adicional.



## PARTES INTRODUCTORIAS DE LA NORMA

### 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

**¿A QUIÉN SE LE APLICA?** El protocolo es aplicable a las **oficinas de información turística**, en adelante **OIT**. Esta guía es aplicable tanto a **oficinas** como a **puntos de información turísticos**.

**¿CUÁL ES SU OBJETIVO?** Nos indica las directrices y recomendaciones para minimizar los riesgos de contagio del virus SARS-Cov-2 de cara a su reapertura.

**COMPLEMENTO A LOS REQUISITOS LEGALES** Además, deberán cumplirse todos los requisitos exigidos en la legislación que aplique al establecimiento y aquella legislación específica sobre COVID -19.

### 2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**¿QUÉ ES COVID-19?** El 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 o vómitos. Algunas personas pierden el sentido del olfato o del gusto.

**¿QUÉ ES UN RIESGO HIGIÉNICO-SANITARIO?** Todo riesgo derivado de la exposición a agentes físicos (ruido, iluminación, temperatura, radiaciones, etc.), químicos (sustancias químicas, residuos químicos, etc.) y biológicos (virus, bacterias, parásitos, etc.). Un riesgo higiénico-sanitario significativo es aquel que causa o puede causar un daño sobre la salud y bienestar de los usuarios o del personal. En este caso la posibilidad de que una persona se contagie con el coronavirus SARS-CoV-2.

**¿QUÉ ES LA GESTIÓN DEL RIESGO?** Las acciones que realiza la empresa para minimizar el riesgo.



## REQUISITOS DE LA NORMA

### 3. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

REQUISITO OBLIGATORIO (Debe cumplirse con las siguientes medidas preventivas)	CUMPLIDO		PRÁCTICA RECOMENDABLE (P) SUGERENCIA DE LA GUÍA (S)
<b>3.1. Requisitos generales</b>			
<b>Compromiso firme con la gestión del riesgo.</b> La OIT debe asumir un compromiso firme con la gestión del riesgo, <b>liderando la implantación sistemática</b> de medidas dirigidas a minimizarlo.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	<b>S-</b> Este compromiso puede presentarse a modo de política de calidad.
<b>Gestión del riesgo en todos los procesos:</b> La empresa debe analizar y tomar medidas en cada uno de los procesos (proceso = actividades organizadas para prestar el servicio, como mantenimiento, limpieza, atención al cliente, etc.). Estos procesos deben estar <b>coordinados</b> entre sí para una correcta prestación del servicio. Por lo tanto, las medidas que se adopten, también.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	<b>S-</b> El análisis del riesgo de contagio por el SARS-CoV-2 puede ser incluido en el análisis de riesgos y oportunidades de mejora de la Red de Oficinas de turismo, sin perjuicio de lo establecido por los Servicios de PRRL del municipio.
La OIT debe elaborar, sobre la base de la realización de la <b>evaluación de riesgos</b> , un <b>Plan de Contingencia</b> que debe detallar las medidas concretas que va a adoptar para reducir los riesgos de contagio por COVID-19.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	<b>P-</b> Esta actividad preventiva se procurará realizar <b>previa</b> a la vuelta a la actividad.  <b>S-</b> El Plan de Contingencia debe incluir la identificación del riesgo de exposición al COVID-19 para cada actividad que se realice en el centro de trabajo, adoptando las medidas de protección necesarias en función de los niveles de riesgo existentes. Los niveles de riesgo y los contenidos del Plan de Contingencia están recogidos en el <a href="#">Procedimiento de actuación de los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-COV-2 emitido por el Ministerio de Sanidad</a>
<b>Consulta.</b> Por exigencia legal en el proceso de adaptación de la evaluación de riesgos y en los protocolos de seguridad y salud resultantes, deben ser consultados los <b>delegados de prevención</b> o los <b>representantes de los trabajadores</b> , pero sería conveniente que ese Plan de Contingencia fuera fruto del consenso entre la empresa y el Comité de Salud o Seguridad (o el Comité de Gestión en su defecto).	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	

## REQUISITOS DE LA NORMA > 3. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

REQUISITO OBLIGATORIO (Debe cumplirse con las siguientes medidas preventivas)	CUMPLIDO		PRÁCTICA RECOMENDABLE (P) SUGERENCIA DE LA GUÍA (S)
<b>3.2. Comité de Seguridad y Salud /Gestión</b>			
<p><b>Comité de Seguridad y Salud / Gestión.</b> Cuando en el ente gestor no exista <b>Comité de Seguridad y Salud</b>, se debe conformar un Comité para la Gestión del Riesgo, que contará con la representación legal de los trabajadores. En cualquier caso, la gestión y funciones de este comité se ajustará en todo momento a la <b>Ley de Prevención de Riesgos Laborales</b>.</p>	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
<p><b>Funciones del comité.</b> Una vez identificados y evaluados los riesgos por el sujeto que corresponda según la LPRL, el comité asumirá la <b>definición de estrategias y toma de decisiones</b> para la minimización de riesgos higiénico-sanitarios por COVID-19.</p>	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
<p><b>Funciones del comité:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer los <b>objetivos</b> frente a la minimización de riesgo higiénico sanitarios por COVID-19.</li> <li>• Establecer los <b>mecanismos</b> para reunir la <b>información</b> que les permita tomar las mejores decisiones (consultas a las autoridades, empleados, especialistas, etc.).</li> <li>• Establecer la <b>forma en la que se va a coordinar</b> (entre los componentes del comité, con los representantes de los trabajadores, servicio de PRL o la persona con esas funciones en función de la modalidad de la organización preventiva que haya escogido la OIT, con los empleados, autoridades competentes en cada materia, proveedores y subcontratas).</li> <li>• Realizar una <b>evaluación de los riesgos</b> y extraer <b>conclusiones</b>.</li> <li>• Diseñar, de acuerdo con dichas conclusiones, un <b>Plan de Contingencia</b>.</li> <li>• <b>Planificar</b> cómo, cuándo y quién llevará a la práctica el <b>Plan de Contingencia</b>.</li> <li>• <b>Llevar a la práctica el Plan de Contingencia</b> y supervisar su cumplimiento, valorando su eficacia y modificándolo si fuera necesario en función de la eficacia demostrada.</li> </ul>	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	



## REQUISITOS DE LA NORMA > 3. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

REQUISITO OBLIGATORIO (Debe cumplirse con las siguientes medidas preventivas)	CUMPLIDO		PRÁCTICA RECOMENDABLE (P) SUGERENCIA DE LA GUÍA (S)
<p>Este Plan de Contingencia debe incluir como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poder cambiar los procesos en los que se <b>toman decisiones</b>, si fuera necesario.</li> <li>• La asignación de <b>autoridades y responsabilidades</b> en el marco de la gestión del riesgo.</li> <li>• La asignación de <b>recursos humanos y materiales</b>, incluida la determinación del uso de <b>Equipos de Protección Individual (EPI)</b> atendiendo a las necesidades derivadas del análisis previo de la evaluación de riesgos laborales y sin perjuicio de lo establecido en esta norma y en la normativa aplicable para la prevención de riesgos laborales.</li> <li>• El <b>impacto</b> de las medidas en la <b>planificación y organización del trabajo</b>.</li> <li>• La creación y la puesta en marcha de un <b>protocolo de actuación en el caso de que un empleado o cliente muestre sintomatología compatible con el COVID-19</b>, siguiendo en todo caso las directrices de la prevención de riesgos y autoridades sanitarias respectivamente, y considerando la <b>revisión de los protocolos de limpieza y desinfección</b> de las superficies potencialmente contaminadas.</li> <li>• La <b>supervisión</b> del cumplimiento de las recomendaciones y pautas dictadas por las autoridades sanitarias en relación a medidas especiales frente al COVID-19, tanto por parte de empleados como de clientes, así como de las <b>medidas adicionales</b> contenidas en el Plan de Contingencia resultante de la evaluación de riesgos.</li> </ul>	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	S- Consultar el <a href="#">Procedimiento de actuación de los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-COV-2 emitido por el Ministerio de Sanidad</a> .
<p><b>Personas con discapacidad.</b> Para la definición del Plan de Contingencia se deben considerar las necesidades de las personas con algún tipo de discapacidad.</p>	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
<b>3.3. Recursos materiales</b>			
<p><b>Aprovisionamiento.</b> La OIT debe establecer las <b>acciones necesarias</b> para aprovisionarse de los <b>recursos necesarios previstos</b> en el Plan de Contingencia, así como las <b>recomendaciones de las autoridades sanitarias</b> (por ejemplo, mascarillas, guantes, etc.).</p>	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	S- Se recomienda usar la metodología para la gestión de compras y proveedores del SGC de la Red de Oficinas de Turismo.
<p><b>Falta de aprovisionamiento y medidas alternativas.</b> La OIT debe considerar las <b>restricciones</b> que pudieran existir para el aprovisionamiento de recursos materiales (ejemplo: falta de EPIS) y las <b>limitaciones de servicios</b> que se pudieran derivar de dichas restricciones, valorando en su caso <b>otras posibilidades distintas a las inicialmente propuestas</b> que sean factibles.</p>	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
<p>En caso de que en algún momento se <b>detecte falta de recursos materiales</b>, el Comité de Gestión deberá <b>analizarlo y registrarlo</b> para la salvaguarda de la organización turística y de sus empleados ante las autoridades competentes, pudiendo analizar y proponer recursos y medidas alternativas.</p>	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	S- Sería conveniente el uso del apartado de expedientes de no conformidad y acciones correctivas de la plataforma NEXO para registrar la falta de aprovisionamiento.

## REQUISITOS DE LA NORMA > 3. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

REQUISITO OBLIGATORIO (Debe cumplirse con las siguientes medidas preventivas)	CUMPLIDO		PRÁCTICA RECOMENDABLE (P) SUGERENCIA DE LA GUÍA (S)
<p><b>Protocolo de control de acceso a proveedores.</b> Se definirá un protocolo para controlar el <b>acceso de los proveedores</b> a las instalaciones de la OIT.</p> <p>Este protocolo debe contemplar al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer un <b>punto de recogida</b> de mercancías de proveedores.</li> <li>• Facilitar <b>información</b> a los mismos de las medidas de seguridad aplicables, para su conocimiento y puesta en práctica.</li> <li>• Valorar la <b>conveniencia o no</b> de programar citas.</li> <li>• <b>Recibir</b> las mercancías a la <b>entrada</b> de la oficina.</li> <li>• <b>Limpiar y desinfectar</b> las mercancías recibidas a la recepción de las mismas.</li> </ul>	<p>SI <input type="checkbox"/></p>	<p>NO <input type="checkbox"/></p>	<p><b>S-</b> Se recomienda usar la metodología para la gestión de compras y proveedores del SGC de la Red de Oficinas de Turismo.</p> <p><b>S-</b> Durante los procesos de recepción y siempre que no se pueda mantener la distancia de seguridad, se recomienda el uso de guantes y mascarilla / pantalla siguiendo la indicaciones del servicio de PRRL.</p>
<p>La OIT dispondrá de un <b>registro diario</b> en el que se anotará la <b>fecha, hora, nombre, contacto de los proveedores</b> y servicios comerciales que accedan a las instalaciones, de forma que pueda trazarse la información y se pueda contactar con los mismos en caso de detección de contagio. La OIT deberá definir cómo y quién organiza el registro.</p>	<p>SI <input type="checkbox"/></p>	<p>NO <input type="checkbox"/></p>	<p><b>S-</b> Sería conveniente el uso del registro de catálogos de otras empresas y entes. El registro sería extensible a toda la recepción de folletos.</p>
<h3>3.4. Medidas generales para la OIT</h3>			
<p><b>Planificar las tareas y procesos</b> de trabajo de tal forma que se garantice la <b>distancia de seguridad (*)</b> establecida por las autoridades sanitarias. La disposición de los puestos de trabajo, la organización de la circulación de personas y la distribución de espacios (mobiliario, estanterías, pasillos, etc.) en la OIT debe adaptarse si fuera necesario.</p> <p>(*)El "<a href="#">Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2</a>" (Ministerio de Sanidad, 2020) establece la <b>distancia de seguridad en 2 metros</b>.</p> <p>En caso de imposibilidad, se tomarán <b>medidas alternativas</b> para evitar el riesgo de contagio por contacto.</p>	<p>SI <input type="checkbox"/></p>	<p>NO <input type="checkbox"/></p>	<p><b>S-</b> Gestión de turnos, uso de mamparas para atención al público, separación mediante mamparas de puestos de trabajo, EPIS, etc.</p>
<p><b>Turnos.</b> En caso de que existan turnos, éstos deben planificarse, siempre que sea posible, de forma que <b>se concentren los mismos empleados en los mismos grupos de turnos</b>.</p>	<p>SI <input type="checkbox"/></p>	<p>NO <input type="checkbox"/></p>	
<p><b>Zona cambio de ropa.</b> Igualmente, si el personal precisa cambiarse de ropa, debe habilitarse un espacio que permita también asegurar dicha distancia interpersonal o establecer el <b>aforo máximo</b> de los vestuarios de personal, si los hubiere.</p>			<p><b>S-</b> Control de aforo en aseos, disposición de taquillas o bolsas para la colocación de los objetos personales y ropa de calle, incluidos los zapatos.</p>

## REQUISITOS DE LA NORMA > 3. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

REQUISITO OBLIGATORIO (Debe cumplirse con las siguientes medidas preventivas)	CUMPLIDO		PRÁCTICA RECOMENDABLE (P) SUGERENCIA DE LA GUÍA (S)
Reuniones internas. Además, se debe mantener la distancia de seguridad en reuniones internas.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
Personal de riesgo. Evaluar la presencia en el entorno laboral de los trabajadores vulnerables frente al COVID-19 y determinar las medidas específicas de seguridad para estas personas.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
Proporcionar los EPI adecuados previa evaluación de riesgos laborales.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
Servicios subcontractados. En caso de que algún servicio se encuentre subcontractado, la OIT supervisará que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
Lavado de manos. 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.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	S- Es recomendable disponer de dispensadores de solución desinfectante en la zona de trabajo tras mostrador y en los despachos internos para facilitar la higiene de manos durante la presentación del servicio.
Difundir pautas de higiene con información completa, clara e inteligible sobre las normas a utilizar en el puesto de trabajo antes, durante y después del mismo, que puede estar apoyada con cartelería. Facilitar tiempo y medios para la correcta higiene de manos.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	S- Es recomendable disponer la cartelería en la zona de aseos, almacenes y despachos internos.
Establecer normas de uso de las instalaciones en las que se desarrolla el trabajo y los espacios compartidos para mantener la distancia de seguridad.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	S- Es recomendable disponer la cartelería con indicaciones de aforo máximo de salas de reunión, almacén, despachos, etc.
Sistema de Control Horario. Si no puede asegurarse la desinfección del método de control horario con contacto (huella, dígitos) en caso de que lo hubiere, debe implementarse un método que evite el uso de una misma superficie por parte de distintos empleados. En caso de que se opte por la desinfección tras cada uso, debe asegurarse la disponibilidad de una solución desinfectante.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	



## REQUISITOS DE LA NORMA > 3. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

REQUISITO OBLIGATORIO (Debe cumplirse con las siguientes medidas preventivas)	CUMPLIDO		PRÁCTICA RECOMENDABLE (P) SUGERENCIA DE LA GUÍA (S)
Proceder a la ventilación al menos <b>diariamente</b> y con <b>mayor frecuencia</b> , siempre que sea posible, de la OIT.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	S- Es recomendable el uso del sistema de ventilación del aire acondicionado o la apertura de puertas al menos dos veces a lo largo de la jornada y dependiendo de la carga de atención al público.
En todas las actividades se deben respetar las <b>distancias de seguridad interpersonal</b> (*). Para ello, debe definirse el aforo y la forma de controlarlo. En caso de que no sea posible mantener la distancia de seguridad, deben garantizarse las medidas y equipos de protección necesarios. El <a href="#">"Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2"</a> (Ministerio de Sanidad, 2020) establece la <b>distancia de seguridad en 2 metros</b> .	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
La OIT debe informar a los trabajadores de que la <b>ropa de trabajo</b> se debe lavar a <b>una temperatura &gt;60°C</b> .	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	S- Pueden consultarse las instrucciones recogidas en el procedimiento de mantenimiento del SGC de la Red de Oficinas de Turismo.
Debe <b>formarse a los trabajadores</b> sobre el correcto uso y mantenimiento de mascarillas, guantes y EPI que utilicen.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
Las oficinas de información turística se encuentran en muchas ocasiones <b>compartiendo instalaciones con otros servicios</b> , sujetos también a la afluencia de trabajadores y usuarios. Por esta razón, es importante establecer mecanismos de coordinación e información entre los diferentes servicios que se ubican en las mismas instalaciones de forma que las <b>medidas preventivas e higiénicas establecidas</b> por la OIT resulten efectivas.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	S- Delimitación de espacios, separación con mamparas, señalización de zonas específicas de atención al público y acceso a otros dependencias, etc
<b>3.5. Medidas de protección para el personal</b>			
<b>3.5.1 Requisitos generales</b>			
El personal debe <b>conocer el Plan de Contingencia</b> diseñado y, de forma específica, sus responsabilidades en el marco de la gestión del riesgo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

## REQUISITOS DE LA NORMA > 3. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

REQUISITO OBLIGATORIO (Debe cumplirse con las siguientes medidas preventivas)	CUMPLIDO		PRÁCTICA RECOMENDABLE (P) SUGERENCIA DE LA GUÍA (S)
<b>Obligaciones del personal de la oficina</b>			
Contar con una <b>información clara e inteligible</b> , así como con <b>formación específica y actualizada</b> sobre las medidas que se implanten.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
Evitar el saludo con <b>contacto físico</b> , incluido el dar la mano, tanto al resto de personal como a usuarios. Se debe respetar la distancia de la seguridad siempre que sea posible.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
Atender al resultado de la evaluación de riesgos de cada puesto de trabajo que determinará la <b>obligatoriedad o no de utilizar mascarilla</b> y las características de ésta en función de la tarea a desarrollar (por ejemplo, higiénica o quirúrgica), así como el <b>tiempo de uso</b> de acuerdo con sus características.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
<b>Gestión de residuos.</b> Tirar cualquier <b>desecho de higiene personal</b> , especialmente los pañuelos desechables, así como los EPI de forma inmediata a las <b>papeleras</b> o contenedores habilitados y con <b>accionamiento no manual y bolsa</b> .	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
<b>Higiene de manos.</b> Lavarse frecuentemente las manos con agua y jabón, o utilizar una solución desinfectante en su defecto.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
Es especialmente importante <b>lavarse</b> después de toser, estornudar o tocar superficies potencialmente contaminadas. No obstante, debe adaptarse el protocolo de limpieza de manos atendiendo a las características de la instalación. Por ejemplo, cuando por las características físicas del espacio no sea posible que el personal <b>se lave las manos periódicamente</b> . En ese caso, se deberá asegurar el uso de <b>solución desinfectante</b> .	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
<b>Objetos personales y equipos.</b> Desinfectar frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los <b>objetos de uso personal</b> (gafas, móviles, etc.) con agua y jabón siempre que sea posible o con una solución desinfectante en su defecto, y con el <b>cambio de turno</b> , los elementos del puesto de trabajo (pantalla, teclado, ratón, etc.).  Para la desinfección de <b>equipos electrónicos</b> se deben utilizar productos específicos aplicados con un paño o toallitas desinfectantes especiales.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
<b>No compartir equipos de trabajo.</b> En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos, la OIT debe establecer <b>pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso para la reducción del riesgo de contagio</b> .	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	

## REQUISITOS DE LA NORMA > 3. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

REQUISITO OBLIGATORIO (Debe cumplirse con las siguientes medidas preventivas)	CUMPLIDO		PRÁCTICA RECOMENDABLE (P) SUGERENCIA DE LA GUÍA (S)
<b>3.5.2 Requisitos específicos para el personal de limpieza</b>			
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 <b>maskarilla y guantes</b> .	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
Tras cada limpieza, los materiales empleados y los equipos de protección utilizados se <b>desecharán</b> de forma segura, procediéndose posteriormente al <b>lavado de manos</b> .	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
Se habilitarán <b>cueros con tapa</b> para su depósito y posterior gestión.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
En caso de que este servicio esté <b>subcontratado</b> , la OIT <b>supervisará</b> que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios y actúa bajo los procedimientos establecidos.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
<b>3.6. Medidas informativas</b>			
El Plan de Contingencia debe ser <b>comunicado a los representantes de los trabajadores</b> (si los hubiere); a los empleados, para su adecuada puesta en marcha y mantenimiento; a los <b>proveedores</b> y a los <b>clientes</b> de las <b>medidas que les afecten directamente</b> y que deban aplicar (por ejemplo, el uso de maskarilla, lavado de manos, distancia de seguridad, etc.).	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
En la propia OIT, las medidas informativas deben contemplar las <b>medidas preventivas implantadas</b> en el centro (a través de cartelera) y <b>pautas a seguir</b> por los <b>visitantes</b> (por ejemplo, respeto a las distancias de seguridad, etiqueta respiratoria, etc.).	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
La cartelera dispuesta debe encontrarse en al menos <b>una lengua extranjera</b> (considerando el país/países de origen de los clientes).	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
La OIT debe instar a empleados a <b>colaborar en el cumplimiento de las medidas</b> que se desprendan del Plan de Contingencia y debe <b>proporcionar a su personal la información</b> necesaria relativa a las medidas preventivas e higiénicas y para el uso adecuado del material de protección.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	

## REQUISITOS DE LA NORMA

### 4. REQUISITOS DE SERVICIO

REQUISITO OBLIGATORIO (Debe cumplirse con las siguientes medidas preventivas)	CUMPLIDO		PRÁCTICA RECOMENDABLE (P) SUGERENCIA DE LA GUÍA (S)
<b>4.1. Atención al visitante</b>			
Determinar el <b>aforo máximo</b> y establecer las medidas necesarias para asegurar el distanciamiento entre visitantes y con los empleados. Si no puede mantenerse la <b>distancia de seguridad</b> con los empleados en la zona de acogida y atención al visitante, se debe optar por la instalación de <b>elementos físicos</b> que aseguren la protección del personal de fácil limpieza y desinfección o por el uso de mascarilla por el personal.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	S- Se dispondrán las mamparas en todos los puntos de información al público.
Cuando sea posible la atención personalizada de más de un cliente a la vez, deberá señalizarse de <b>manera clara la distancia de seguridad entre clientes</b> (por ejemplo, con marcas en el suelo o mediante balizas). En cualquier caso, <b>no podrá atenderse</b> de manera <b>simultánea</b> a varias personas por el mismo informador.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
Establecer las medidas necesarias para que el <b>aforo definido no sea sobrepasado</b> (por ejemplo, mediante control de acceso en puerta, turnos, colocación de catenarias, colocación de marcadores en el suelo, entrada de un miembro por unidad familiar o grupo, etc.). En el caso de unidades familiares compuestas por <b>un solo adulto con niños</b> , éstos podrán acompañar al adulto.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	S- Se señalará en el suelo la distancia de 1 metro delante del mostrador de información y desde allí, 2 metros para el siguiente puesto de espera del usuario.
Contar con <b>solución desinfectante</b> .	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
<b>Desinfectar el TPV</b> tras cada uso en el que exista contacto.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
<b>Limpiar y desinfectar los mostradores</b> varias veces al día, considerando la mayor o menor afluencia de visitantes.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	P- Se recomienda la colocación de alfombras desinfectantes a la entrada de la OIT
Disponer de los <b>números de emergencias y hospitales</b> o centros de salud cercanos.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
Limpiar y desinfectar el <b>equipo informático</b> y cualquier otro elemento de uso (por ejemplo, el teléfono) al <b>inicio</b> y a la <b>finalización</b> del <b>turno</b> de trabajo, recomendándose disponer de auriculares y cascos de uso individual.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	

## REQUISITOS DE LA NORMA > 4. REQUISITOS DE SERVICIO

REQUISITO OBLIGATORIO (Debe cumplirse con las siguientes medidas preventivas)	CUMPLIDO		PRÁCTICA RECOMENDABLE (P) SUGERENCIA DE LA GUÍA (S)
Las medidas de control de aforo deben anunciarse de forma que sean visibles por el visitante desde el exterior de la OIT.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
<b>4.2. Servicio de información turística</b>			
La OIT debe establecer un <b>protocolo para el suministro de folletos y material escrito</b> (en el caso de que se facilite) de manera segura (por ejemplo, evitando el contacto directo con el visitante), evitando el uso compartido de folletos, callejeros, guías en braille, etc. Se <b>eliminará la zona de autoservicio de folletos</b> y podrá instalarse cartelería exponiendo la <b>información retirada del autoservicio</b> .	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	<b>S-</b> Se sugiere la identificación de cartelería y códigos QR en la zona de autoservicio, indicando el tipo de folletos y que deben ser solicitados en mostrador.
Los <b>folletos</b> que se entreguen al visitante <b>no podrán ser devueltos</b> . Se dispondrá de papelería en la zona de exposición/consulta con tapa y pedal. No se realizarán <b>encuestas de satisfacción por medios manuales, evitando el uso de material compartido</b> .	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	<b>S-</b> Se pondrá a disposición del cliente el código QR de la encuesta para realizarla a través de su teléfono. Si no es posible, se solicitará verbalmente la opinión del cliente y se registrará directamente en la plataforma NEXO.
La OIT debe <b>fomentar</b> el uso de los <b>canales digitales</b> para facilitar <b>información del destino</b> , así como documentos en <b>formato electrónico</b> (por ejemplo, códigos QR para que el visitante se descargue aquella información más demandada, guías del destino en pdf, etc.). Se evitará el envío de información por <b>correo postal</b> .			<b>S-</b> Web, Apps, listado de folletos digitalizados.
Si la OIT dispone de <b>pantallas táctiles u otros equipamientos de uso compartido</b> para la mejora de la experiencia del visitante (pantallas informativas, tablets, gestores de colas, gafas 3D, etc.), éstas quedarán <b>inhabilitadas</b> de forma temporal y hasta que el Comité de Seguridad y Salud/Gestión determine que se pueden habilitar de acuerdo a la evolución del contexto, a menos que se asegure la <b>disponibilidad de medios junto a las mismas para su uso seguro</b> (por ejemplo, guantes, solución desinfectante o toallitas desinfectantes, y cartelería para el uso seguro de estos equipamientos).			



## REQUISITOS DE LA NORMA > 4. REQUISITOS DE SERVICIO

REQUISITO OBLIGATORIO (Debe cumplirse con las siguientes medidas preventivas)	CUMPLIDO		PRÁCTICA RECOMENDABLE (P) SUGERENCIA DE LA GUÍA (S)
<b>4.3. Actividades comerciales</b>			
Si se realizan <b>actividades comerciales</b> , la OIT fomentará el <b>pago por medios electrónicos y desinfectará el TPV</b> (si lo hubiere) tras cada uso en el que exista contacto.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
Se utilizarán preferentemente <b>guantes o solución desinfectante al cobrar</b> y si no es posible, se deberán extremar las medidas de seguridad y la frecuencia del lavado de manos.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
En todo caso, se atenderá a la <a href="#">“Guía de Buenas Prácticas frente al COVID-19 para los establecimientos y los trabajadores del sector comercio” (MINCOTUR, 2020)</a> .	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
Para la prestación de visitas guiadas se atenderá a las <a href="#">“Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoCV-2 para guías de turismo” (ICTE, 2020)</a> .	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
<b>4.4. Aseos</b>			
En caso de que la OIT cuente con <b>aseos de uso público</b> , se abrirán cuando se pueda garantizar su uso en condiciones de seguridad.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
Para ello, éstos deben disponer al menos del siguiente <b>equipamiento</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dispensadores de jabón, solución desinfectante y dispensadores de papel de secado o secador de manos.</b></li> <li>• <b>Papelera de accionamiento no manual</b>, disponiendo en su interior de <b>doble bolsa</b>.</li> </ul>	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
La organización debe velar por que los usuarios <b>respeten las distancias de seguridad</b> .	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	S- Cartelería de aforo máximo, señalización en el suelo, etc.
Debe asegurarse la <b>reposición de consumibles</b> (jabón, toallas de papel).	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
Los dispensadores de papel, gel y jabón deben <b>limpiarse periódicamente</b> , atendiendo al nivel de uso.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
Debe garantizarse un aumento de las frecuencias de limpieza y desinfección. De acuerdo a la <a href="#">Orden SND/386/2020, de 3 de mayo</a> , los aseos de uso común deben limpiarse y desinfectarse <b>como mínimo 6 veces al día</b> .	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	

## REQUISITOS DE LA NORMA

### 5. REQUISITOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

REQUISITO OBLIGATORIO (Debe cumplirse con las siguientes medidas preventivas)	CUMPLIDO		PRÁCTICA RECOMENDABLE (P) SUGERENCIA DE LA GUÍA (S)
La OIT debe adaptar su <b>plan de limpieza y desinfección</b> teniendo en cuenta la evaluación de los riesgos identificados.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
<p>El plan debe <b>considerar como mínimo</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un <b>incremento</b> de las frecuencias de limpieza y repasos, especialmente en las zonas de mayor contacto (superficies, pomos, lavabos, grifería, manivelas, ascensores, mostrador de acogida y atención de visitantes, tótems, tablets, puertas, teclados, pantallas táctiles, TPV, teléfonos, mandos a distancia, barandillas, etc.).</li> <li>• De forma específica, debe desinfectarse la <b>zona de trabajo de los empleados al finalizar su turno</b> (mostradores, ordenadores, etc.), aseos y espacios comunes.</li> <li>• La <b>renovación del aire interior diariamente</b> con apertura de puertas o sistema de aire acondicionado.</li> <li>• Las <b>superficies</b> deben limpiarse con productos <b>desinfectantes</b>.</li> <li>• El uso de productos de limpieza <b>desinfectantes autorizados</b> que se hayan demostrado eficaces. Se utilizarán de acuerdo a las <b>fichas de datos</b> de seguridad de dichos productos.</li> </ul>	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	<p><b>S-</b> Se recomienda consultar las instrucciones del procedimiento de mantenimiento y limpieza del SGC de la Red.</p> <p><b>S-</b> Se recomienda desinfectar las superficies al inicio de la jornada, al menos dos veces a lo largo del turno de prestación del servicio y con el cambio de turno.</p>
La recogida de <b>papeleras de zonas de uso común</b> debe realizarse en condiciones de seguridad, de forma que las <b>bolsas queden cerradas</b> y sean trasladadas al punto de recogida de residuos.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
Debe quedar <b>registro diario de las limpiezas realizadas</b> .	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	<b>S-</b> Uso del registro de limpieza del SGC de la Red.

## REQUISITOS DE LA NORMA

### 6. REQUISITOS DE MANTENIMIENTO

REQUISITO OBLIGATORIO (Debe cumplirse con las siguientes medidas preventivas)	CUMPLIDO		PRÁCTICA RECOMENDABLE (P) SUGERENCIA DE LA GUÍA (S)
La OIT debe <b>adaptar su plan de mantenimiento preventivo</b> teniendo en cuenta el resultado de la evaluación de riesgos.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
De forma específica, debe <b>verificarse la funcionalidad de los elementos y equipamientos</b> que se hayan instalado como medida de prevención frente al contagio y propagación de la COVID-19 (dispensadores de jabón, papel, posibles barreras físicas tipo mampara, cierre o precinto de equipamientos que se hayan considerado fuente de riesgo, etc.).	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
El personal de mantenimiento debe <b>protegerse con los medios de protección personal</b> que determine el resultado de la evaluación de riesgos del puesto.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
Una vez finalizada la asistencia o reparación, el personal <b>desechará los EPI</b> de acuerdo con lo definido en el Plan de Contingencia y se lavará posteriormente las manos.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
El personal debe <b>evitar cualquier contacto físico</b> (saludos, entrega de albaranes, etc.).	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
Debe controlarse periódicamente el funcionamiento de los <b>sistemas de renovación de aire</b> , incidiendo especialmente en la limpieza de filtros y rejillas.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	S- Se recomienda limpieza trimestral de filtros y rejillas.
En caso de que este servicio esté <b>subcontratado</b> , la OIT supervisará que el personal cuenta con los <b>equipos de protección individual</b> necesarios y actúa bajo los procedimientos establecidos.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
Debe quedar <b>registro de las tareas de mantenimiento</b> realizadas.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	S- Uso del apartado de mantenimiento preventivo de la plataforma NEXO.

## REQUISITOS DE LA NORMA

### ANEXOS

	INFORMACIÓN RELEVANTE
<b>ANEXO I - Lavado de manos</b>	Consultar <a href="#">Guía</a> . <a href="#">Iconografía lavado de Manos</a> .
<b>ANEXO II - Uso de mascarilla</b>	Consultar <a href="#">Guía</a> . <a href="#">Uso de mascarillas higiénica</a> en población general. <a href="#">Uso de mascarillas quirúrgicas</a> en población general.
<b>ANEXO III - Uso adecuado de EPI. Guantes.</b>	Consultar <a href="#">Guía</a> . Aspectos a considerar en la <a href="#">selección y uso</a> .
<b>ANEXO IV - Modo de actuación en caso de personal infectado o de riesgo</b>	Consultar <a href="#">Guía</a> .
<b>ANEXO V - Distancias de Seguridad</b>	El " <a href="#">Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2</a> " (Ministerio de Sanidad, 2020) establece la distancia de seguridad en 2 m.
<b>ANEXO VI - Productos de limpieza y desinfección</b>	<a href="#">Recomendaciones del Ministerio sobre productos virucidas</a> .