

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

## Parte 21: Espacios públicos singulares

### Directrices y recomendaciones

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



## Especificación UNE 0066-21

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

#### Parte 21: Espacios públicos singulares

#### Directrices y recomendaciones

*Measures to reduce the spread of coronavirus SARS-CoV-2. Part 21: Unique public spaces. Guidelines and recommendations.*

*Mesures pour la réduction de la transmission du coronavirus SARS-CoV-2. Partie 21: Espaces publics uniques. Lignes directrices et recommandations.*

Este documento ha sido elaborado por el Grupo de trabajo impulsado por el ICTE en colaboración con CCAA, FEMP, Diputaciones Provinciales, Ayuntamientos, y Patronatos de Turismo, y consensado con la Asociación Española de Servicios de Prevención Laboral (AESPLA), PRLInnovación, y con los sindicatos CCOO y UGT.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos elementos de este documento puedan ser objeto de derechos de patente. UNE no es responsable de la identificación de dichos derechos de patente.

Las observaciones a este documento han de dirigirse a:

### Asociación Española de Normalización

Génova, 6  
28004 MADRID-España  
Tel.: 915 294 900  
info@une.org  
www.une.org

© UNE 2020

Prohibida la reproducción sin el consentimiento de UNE.

Todos los derechos de propiedad intelectual de la presente norma son titularidad de UNE.

## Índice

<b>Prólogo de D. Miguel Mirones, Presidente del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) .....</b>		<b>4</b>
<b>0</b>	<b>Introducción .....</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	<b>Objeto y campo de aplicación .....</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>Normas para consulta .....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Términos y definiciones.....</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>Requisitos para la gestión del riesgo .....</b>	<b>7</b>
<b>4.1</b>	<b>Requisitos generales .....</b>	<b>7</b>
<b>4.2</b>	<b>Comité de seguridad y salud .....</b>	<b>8</b>
<b>4.3</b>	<b>Plan de contingencia .....</b>	<b>9</b>
<b>4.4</b>	<b>Recursos materiales.....</b>	<b>10</b>
<b>4.5</b>	<b>Medidas generales para el ente gestor .....</b>	<b>10</b>
<b>4.6</b>	<b>Medidas de protección para el personal .....</b>	<b>11</b>
<b>4.7</b>	<b>Medidas informativas .....</b>	<b>12</b>
<b>5</b>	<b>Servicios e instalaciones .....</b>	<b>13</b>
<b>5.1</b>	<b>Requisitos generales .....</b>	<b>13</b>
<b>5.2</b>	<b>Aseos .....</b>	<b>14</b>
<b>6</b>	<b>Requisitos de limpieza y desinfección .....</b>	<b>14</b>
<b>7</b>	<b>Requisitos de mantenimiento .....</b>	<b>15</b>
<b>8</b>	<b>Bibliografía.....</b>	<b>15</b>
<b>Anexo A (Informativo)</b>	<b>Recomendaciones de la OMS para el lavado de manos.....</b>	<b>17</b>
<b>Anexo B (Informativo)</b>	<b>Uso adecuado de EPI: Mascarilla .....</b>	<b>18</b>
<b>Anexo C (Informativo)</b>	<b>Uso adecuado de EPI: Guantes.....</b>	<b>20</b>
<b>Anexo D (Informativo)</b>	<b>Modo de actuación en caso de personal infectado o de riesgo .....</b>	<b>21</b>
<b>Anexo E (Informativo)</b>	<b>Distancias de seguridad .....</b>	<b>22</b>
<b>Anexo F (Informativo)</b>	<b>Productos de limpieza y desinfección .....</b>	<b>23</b>
<b>Anexo G (Informativo)</b>	<b>Consideraciones relativas a accesibilidad para el diseño del plan de contingencia.....</b>	<b>24</b>

## **Prólogo de D. Miguel Mirones, Presidente del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE)**

Desde la irrupción del nuevo coronavirus, el sector turístico en España se encuentra en un momento trascendental. En primer lugar, por las graves consecuencias sanitarias. Y en segundo, porque ha provocado una importante crisis económica que ha afectado especialmente al sector turístico. Por este motivo, sólo el diseño de un sistema de prevención coordinado y que cubriera toda la cadena de valor del sector turístico permitiría dar el primer paso para la reapertura de los establecimientos y el reinicio de la actividad turística.

En este contexto, desde el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo –a través de la Secretaría de Estado de Turismo– se encomendó al Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) la elaboración de una serie de protocolos –21 en total– para la minimización de riesgos higiénico-sanitarios frente al SARS-CoV-2 en los diferentes subsectores turísticos y en un plazo de tres semanas.

En el proceso, más de 450 expertos en representación de todas las patronales pertenecientes al ICTE y las diferentes administraciones públicas han realizado las aportaciones necesarias para desarrollar medidas con el objetivo de preservar la salud de trabajadores del sector, turistas y residentes de los municipios en los que se desarrolla la actividad turística. Al consenso se han sumado los sindicatos de mayor implantación estatal y asociaciones de prevención de riesgos laborales, logrando finalmente unos acuerdos fundamentales para el sector. Los protocolos se han ido publicando primero como guías por parte del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y con el aval del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social y ahora, gracias a la colaboración de UNE, nos encontramos en una nueva fase convertidas en Especificación UNE, cuya premisa fundamental es tomar medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 sin perder de vista la viabilidad económica de su implementación.

Como Presidente del ICTE, deseo agradecer a todos los participantes su colaboración en estos trabajos.

## 0 Introducción

El turismo se configura como la principal industria en nuestro país. Sin embargo, el actual contexto COVID-19 obliga a establecer protocolos para que la reapertura de las instalaciones no aumente el riesgo de contagio comunitario, así como establecer las medidas de protección necesarias para las personas trabajadoras en este sector. Por este motivo, la Secretaría de Estado de Turismo ha acordado con las Comunidades Autónomas coordinar un protocolo sanitario único frente a la COVID-19 para preparar la reapertura del sector turístico conforme se suavicen las medidas de confinamiento.

Para la elaboración de este protocolo y su concreción en requisitos específicos de cada subsector o actividad turística, se ha contado con el Instituto para la Calidad Turística Española, que ha desarrollado esta herramienta para ayudar a los entes gestores de los espacios públicos singulares a identificar y analizar los riesgos, así como a implementar las mejores prácticas en el servicio, en sus instalaciones y con su personal para hacer frente al virus.

El resultado constituye un caso modélico de colaboración público-privada por el conocimiento y experiencia del primero y por la visión y confianza que la Administración Pública pone en la normalización como herramienta para contribuir a la consecución de un reto como el actual.

La Asociación Española de Normalización, UNE, es la encargada de convertir el protocolo de cada subsector en Especificaciones UNE, de acuerdo con su objeto de contribuir a la competitividad y seguridad de las empresas, sus productos, servicios y procesos; la protección de las personas, de los consumidores y del medio ambiente; la integración de las personas con discapacidad; la promoción de la Responsabilidad Social y la mejora del control de los riesgos empresariales, contribuyendo con ello a la consecución de la excelencia empresarial y al bienestar de la sociedad.

La entrada en funcionamiento de los diferentes servicios turísticos se realizará conforme a la legislación vigente y atendiendo al calendario de desescalada que establezcan las autoridades competentes en cada momento.

Esta Especificación UNE puede evolucionar con el fin de incluir nuevas medidas o una adaptación de las existentes que mejoren su contenido y amplíen el campo de aplicación, cuando sea necesario para responder, en todo momento a las necesidades de los entes gestores de los espacios públicos singulares.

La serie de Especificaciones UNE 0066 se pone a disposición de toda la Sociedad, y siguiendo el modelo de organismos nacionales de normalización homólogos, se compartirá con los organismos de normalización a nivel internacional, por si fuera de utilidad de manera total o parcial para la redacción de normas que armonicen los protocolos del sector turístico a nivel global.

La serie de Especificaciones UNE 0066, *Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2* está compuesta por las siguientes partes:

- *Parte 1: Balnearios. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 2: Hoteles y apartamentos turísticos. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 3: Agencias de viajes. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 4: Campings y ciudades vacacionales. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 5: Servicios de restauración. Directrices y recomendaciones.*

- *Parte 6: Alojamientos rurales. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 7: Campos de golf. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 8: Guías de turismo. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 9: Museos y sitios patrimoniales. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 10: Oficinas de información turística. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 11: Albergues/Hostels. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 12: Turismo activo y ecoturismo. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 13: Visitas a bodegas y otras organizaciones industriales, lugares culturales e históricos. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 14: Ocio nocturno. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 15: Instalaciones náutico-deportivas y actividades náuticas. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 16: Espacios naturales protegidos. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 17: Empresas de autocares turísticos, rent a car, transporte por cable y transporte turístico acuático. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 18: Parques de atracciones y de ocio. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 19: Turismo MICE: diseño, ejecución y gestión de reuniones, incentivos, conferencias, congresos, eventos y ferias comerciales. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 20: Playas. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 21: Espacios públicos singulares. Directrices y recomendaciones.*

## **1 Objeto y campo de aplicación**

Este documento establece los requisitos y recomendaciones a aplicar por los entes gestores de los espacios públicos singulares (EPS) para minimizar los riesgos de contagio del coronavirus SARS-CoV-2 entre empleados y usuarios (visitantes y residentes) en dichos espacios.

## **2 Normas para consulta**

Los documentos indicados a continuación, en su totalidad o en parte, son normas para consulta indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha, solo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición (incluida cualquier modificación de ésta).

Especificación UNE 066-13:2020, *Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2. Parte 13: Visitas a bodegas y otras organizaciones industriales, lugares culturales e históricos. Directrices y recomendaciones.*

### 3 Términos y definiciones

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones siguientes:

#### 3.1 Espacio Público Singular (EPS):

Espacio de uso turístico, que destaca por su valor arquitectónico, cultural o natural, representativo del destino en el que se encuentra y gestionado por un ente público (ente gestor).

[FUENTE: Especificación Técnica de Calidad. Espacios Públicos Singulares (ICTE, 2019)] [1]

#### 3.2 COVID-19:

Enfermedad producida por el coronavirus SARS-CoV-2, un virus detectado por primera vez en diciembre de 2019.

NOTA 1 Los síntomas más comunes incluyen fiebre, tos y sensación de falta de aire. En algunos casos también puede haber disminución del olfato y del gusto, escalofríos, dolor de garganta, dolores musculares, dolor de cabeza, debilidad general, diarrea o vómitos.

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

#### 3.3 riesgo:

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

#### 3.4 gestión del riesgo:

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

[FUENTE: UNE-ISO 31000:2018] [2]

### 4 Requisitos para la gestión del riesgo

#### 4.1 Requisitos generales

El ente gestor del espacio público singular (en adelante, el ente gestor) 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 del ente gestor; por ello, los distintos procesos deben estar coordinados entre sí.

El ente gestor debe determinar cuál o cuáles son sus EPS considerando los siguientes aspectos:

- su valor natural, histórico, social y/o cultural;
- su ubicación;
- la afluencia de visitantes que recibe;
- otros factores.

Una vez determinados los EPS, el ente gestor debe identificar los potenciales focos de contagio en los mismos. La ubicación en un mapa de los EPS puede facilitar su posterior evaluación de exposición al riesgo por SARS-CoV-2.

Tras la realización de la evaluación del riesgo de exposición al SARS-CoV-2, el ente gestor debe definir un plan de contingencia que incluya el plan de uso y organización de este espacio, contemplando las medidas preventivas e higiénico-sanitarias que correspondan respecto a los trabajadores (incluidas subcontratas) y usuarios.

Esta actividad se debería realizar previamente a la vuelta a la actividad. Por exigencia legal, en el proceso de revisión de la evaluación de riesgos laborales y en la determinación de las medidas preventivas pertinentes, deben ser consultados y participar los delegados de prevención o, en su defecto los representantes de los trabajadores.

## 4.2 Comité de seguridad y salud

Debe conformarse un comité que integre al Comité de Seguridad y Salud del ente gestor del EPS o, en caso de que no se disponga de Comité de Seguridad y Salud, que integre a la representación legal de los trabajadores; en este comité se debe considerar para su composición a las distintas partes implicadas (por ejemplo, empresas que realizan servicios turísticos, ayuntamientos, oficinas de turismo, espacios de acogida, Diputaciones, etc.) En cualquier caso, la gestión y funciones de este comité se deben ajustar en todo momento a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL).

El comité debe asumir la definición de estrategias y toma de decisiones para la minimización de riesgos higiénico-sanitarios por SARS-CoV-2. En concreto, este comité tiene por objeto, previa consulta a los trabajadores en caso de que no se disponga de un representante legal:

- Establecer los mecanismos para reunir la información que le permita tomar las mejores decisiones (consultas a las autoridades, a los representantes de los trabajadores si los hubiere, empleados, especialistas, etc.).
- Realizar (por parte del servicio de prevención propio o ajeno), una evaluación de riesgos con el fin de extraer conclusiones y obtener la información necesaria para el diseño de medidas preventivas. El plan de contingencia se debe elaborar 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.
- Considerar a la hora de determinar las medidas preventivas, en la elaboración del plan de contingencia, las necesidades particulares de las personas (visitantes y trabajadores) con algún tipo de discapacidad. Puede considerarse para ello el anexo G.
- 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 dependiendo de la modalidad preventiva que haya escogido el ente gestor, con los empleados, autoridades competentes en cada materia, proveedores y subcontratas). En el caso de las subcontratas, el servicio de PRL debe adecuar conforme a la legislación aplicable, su procedimiento de coordinación de actividades empresariales al riesgo de contagio por el coronavirus SARS-CoV-2.
- Difundir y dar a conocer el plan de contingencia entre los trabajadores para su adecuada implementación.

- Asignar recursos materiales, incluida la determinación del uso de Equipos de Protección Individual (EPI), (véanse los anexos B y C) atendiendo a las necesidades derivadas de la evaluación de riesgos y sin perjuicio de lo establecido en este documento y en la legislación aplicable para la prevención de riesgos laborales.
- Determinar e implantar un protocolo de actuación en el caso de que un empleado o usuario muestre sintomatología compatible con la COVID-19 (véase el anexo D), siguiendo en todo caso las directrices de la prevención de riesgos y autoridades sanitarias respectivamente, y considerando la revisión de los protocolos de limpieza y desinfección de las superficies potencialmente contaminadas.
- Evaluar los riesgos considerando la naturaleza del EPS (afluencia de visitantes, servicios que se prestan, etc.).
- Implementar el plan de contingencia, en función del tamaño y complejidad del ente gestor y de sus EPS, y supervisar su cumplimiento, valorando su eficacia y modificándolo si fuera necesario en función de la eficacia demostrada.

### **4.3 Plan de contingencia**

El plan de contingencia debe incluir al menos:

- 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.
- Las directrices y recomendaciones de las autoridades sanitarias.
- El marco de restricciones y limitaciones que puedan establecerse en el contexto actual. En concreto y si fuera aplicable, debe analizarse la capacidad y viabilidad de los servicios concesionarios, que podrían alterar cupos, aforos, horarios, etc.
- El impacto de las medidas en la planificación y organización del trabajo, valorando en su caso si se dispone de la capacidad para hacer frente a las necesidades que se deriven de la evaluación de riesgos en materia de seguridad, vigilancia, limpieza, servicios de emergencias (Protección Civil, 112, etc.), con el fin de tomar las medidas oportunas, en su caso.
- La definición de medidas específicas para visitantes y residentes, así como en el EPS y respecto a la seguridad del mismo.
- La supervisión del cumplimiento de las recomendaciones y pautas dictadas por las autoridades sanitarias en relación con las medidas especiales frente al SARS-CoV-2, tanto por parte de empleados como de usuarios, así como de las medidas adicionales contenidas en el plan de contingencia resultante de la evaluación de riesgos y medidas preventivas correspondientes.

El plan de contingencia debe encontrarse actualizado en función de las circunstancias. El ente gestor debe identificar e implementar aquellos mecanismos que permitan dicha actualización.

#### **4.4 Recursos materiales**

El ente gestor debe establecer las acciones necesarias para aprovisionarse de los recursos necesarios previstos de acuerdo al resultado de la evaluación de riesgos y al plan de contingencia diseñado, teniendo en cuenta en todo caso las recomendaciones de las autoridades sanitarias (por ejemplo, mamparas de protección mascarillas, guantes, gafas de protección)

El ente gestor 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, siempre consensuadas con la representación legal de los trabajadores.

En caso de que en algún momento se detecte falta de recursos materiales, el comité debe analizarlo y registrarlo internamente para la salvaguarda del ente gestor y de sus empleados ante las autoridades competentes, pudiendo analizar y proponer recursos y medidas alternativas.

#### **4.5 Medidas generales para el ente gestor**

##### **4.5.1 Requisitos generales**

El ente gestor, en relación a sus empleados, debe:

- Planificar las tareas y procesos de tal forma que se garantice la distancia de seguridad establecida por las autoridades sanitarias; la organización de la circulación de los empleados y la distribución de espacios debe adaptarse si fuera necesario. En caso de imposibilidad, se deben tomar medidas alternativas para evitar el riesgo de contagio por contacto.
- Si el personal precisa cambiarse de ropa, habilitar un espacio que permita también asegurar dicha distancia interpersonal o establecer el aforo máximo de los vestuarios de personal, si los hubiere.
- Mantener la distancia de seguridad en reuniones del personal.
- Identificar a los trabajadores especialmente sensibles al riesgo de contagio por el coronavirus a la hora de reevaluar sus puestos de trabajo para adecuar las medidas preventivas necesarias según el caso.
- Implementar un método de control horario que evite el uso de una misma superficie por parte de distintos empleados, si no puede asegurarse la desinfección del método de control horario con contacto (huella, dígitos) en caso de que lo hubiere. 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 (véase el anexo A) 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 y facilitar tiempo y medios para la correcta higiene de manos de los trabajadores.
- Facilitar tiempo y medios para la correcta higiene de manos.

- Facilitar una información clara e inteligible, y formación específica y actualizada sobre las medidas específicas que se implanten.
- Proporcionar los EPI adecuados conforme a los resultados de la evaluación de riesgos laborales. En caso de que algún servicio se encuentre subcontratado, el ente gestor debe supervisar que el personal cuente con los equipos de protección individual necesarios. Si existiera coordinación de actividades empresariales, se deben seguir las pautas que indique el procedimiento interno de coordinación (adaptado previamente al nuevo riesgo por el coronavirus) estableciendo los medios de coordinación necesarios y cumpliendo con las obligaciones que exija la legislación.
- Establecer las normas de uso de las instalaciones en las que se desarrolla el trabajo o en las que el espacio sea compartido con transeúntes, como pudieran ser ascensores, escaleras mecánicas, etc., respetando en cualquier caso la distancia de seguridad.
- Proceder a la ventilación, al menos diariamente por un tiempo de 5 min y con mayor frecuencia siempre que sea posible, de las distintas áreas cerradas no climatizadas.

Además:

- En todas las actividades se deben respetar las distancias de seguridad interpersonal (véase el anexo E). Para ello y cuando sea necesario, se debe establecer el correspondiente control de aforos. En caso de que no sea posible, deben garantizarse las medidas y equipos de protección necesarios.
- En cuanto al lavado de la ropa de trabajo, el ente gestor debe instar a los trabajadores a transportarla a sus domicilios particulares en una bolsa cerrada e informar de las instrucciones para su lavado (> 60 °C) y frecuencia del mismo, en función del tipo de uniforme. Cuando no puedan ser lavados a esa temperatura, se debe proceder a una adecuada desinfección.
- Debe formarse a los trabajadores sobre el correcto uso y mantenimiento de mascarillas, guantes y EPI que utilicen. Debe quedar registro interno de esta formación.

## **4.6 Medidas de protección para el personal**

### **4.6.1 Requisitos generales**

El personal debe conocer el plan de contingencia diseñado y, de forma específica, sus responsabilidades en el marco de la gestión del riesgo.

Concretamente, el personal debe:

- Evitar el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano, tanto al resto de personal como a usuarios. Se debe respetar la distancia de 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 EPI, así como su tipo y tiempo de uso de acuerdo con sus características. En todo caso se debe cumplir lo que determine la legislación vigente en cada momento (por ejemplo, uso de mascarillas).
- Tirar cualquier desecho de higiene personal –especialmente, los pañuelos desechables–, así como los EPI, de forma inmediata a las papeleras o contenedores habilitados.

- Lavarse minuciosamente las manos tras estornudar, sonarse la nariz o toser o tocar superficies potencialmente contaminadas (dinero, folletos, etc.). No obstante, debe adaptarse el protocolo de limpieza de manos ateniendo a las características del espacio. Por ejemplo, cuando no sea posible que el personal se lave las manos periódicamente, se debe asegurar el uso de solución desinfectante.
- Desinfectar frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos de uso personal con agua y jabón cuando sea factible o, en su defecto, con una solución desinfectante, y, en cualquier caso, los elementos del puesto de trabajo con el cambio de turno los elementos. 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 con otros empleados o con usuarios (por ejemplo, materiales interpretativos). En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos de trabajo o dispositivos, el ente gestor debe establecer pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso para la reducción del riesgo de contagio. Se debe atender a las directrices dictadas por las autoridades competentes en materia del uso compartido de vehículos.
- Al concluir la jornada laboral (en el siguiente orden): quitarse la ropa de trabajo, guardarla en una bolsa y lavarse las manos.
- Llevar diariamente la ropa de trabajo limpia.

#### **4.6.2 Requisitos específicos para el personal de limpieza**

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

Tras cada limpieza, los materiales empleados y los equipos de protección utilizados se deben desechar de forma segura, procediéndose posteriormente al lavado de manos.

En caso de que los servicios aquí descritos estén subcontratados, el ente gestor debe supervisar que el personal cuente con los equipos de protección individual necesarios y actúe bajo los procedimientos establecidos.

#### **4.7 Medidas informativas**

El plan de contingencia debe ser comunicado a los representantes de los trabajadores (si los hubiere) y a los empleados para su adecuada puesta en marcha y mantenimiento; a los proveedores y a los usuarios se les debe informar de las medidas que les afecten directamente y que deban aplicar (por ejemplo, uso de mascarilla, lavado de manos, distancia de seguridad, uso de itinerarios concretos, etc.) Se debe instar a empleados, proveedores y usuarios a colaborar en el cumplimiento de las medidas que se desprendan del plan de contingencia.

Las medidas informativas en materia de prevención y de reducción de riesgos higiénico-sanitarios frente al SARS-Cov-2 deben contemplar:

- La comunicación, tanto en los polos de transporte como en aquellas ubicaciones en las que se pueda informar al turista que llega con medios propios al destino:
  - de las indicaciones que los usuarios deben aplicar en la visita al EPS;

- de las medidas implementadas por el propio ente gestor;
  - de la información sobre la capacidad de acogida de aquellos equipamientos sujetos a control de aforo;
  - de los teléfonos de emergencia y/o centros de salud u hospitales más cercanos.
- Planimetría (por ejemplo, digital, en cartelería) que contenga la ubicación de los puntos de interés turístico y de las zonas más transitadas, así como los itinerarios recomendados a partir del resultado de la evaluación riesgos. Se debe fomentar el uso de nuevas tecnologías/medios electrónicos para evitar el uso compartido de folletos.

La información debe facilitarse a través de medios digitales (por ejemplo, web, redes sociales) e in situ (por ejemplo, en accesos, en su caso, al EPS, a través de códigos QR).

## **5 Servicios e instalaciones**

### **5.1 Requisitos generales**

El ente gestor debe realizar, en base a la evaluación de riesgos y al plan de contingencia definido, un catálogo de aquellos EPS abiertos al público.

El ente gestor, para la gestión del EPS, debe:

- Realizar el diseño o rediseño de itinerarios preferentes de uso turístico cuando sea necesario, valorando en todo caso la menor interferencia posible con la vida de los residentes.
- Recalcular la capacidad o el aforo de aquellos espacios en los que fuera necesario por la afluencia de visitantes, estableciendo en su caso las medidas que permitan controlarlo (por ejemplo, promoviendo las zonas de uso peatonal, etc.).
- Apoyarse en medios que permitan mantener la distancia de seguridad (por ejemplo, marcas visuales en el suelo).
- Incrementar las tareas de seguimiento sobre el cumplimiento de las directrices establecidas por el ente gestor y por las autoridades sanitarias.

De forma específica:

- Facilitar solución desinfectante en los focos de riesgo, considerando el resultado de la evaluación de riesgos.
- Clausurar las fuentes de agua que no dispongan de accionamiento no manual.

Cuando el ente gestor preste el servicio de visita guiada u ofrezca itinerarios autoguiados se debe remitir a las medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 en visitas a bodegas, instalaciones industriales, lugares naturales, culturales e históricos, establecidos en la Especificación UNE 066-13:2020.

Se recomienda evaluar el nivel de satisfacción de los visitantes (a través de medios electrónicos o cualquier sistema que evite el contacto con superficies contaminadas o con otros usuarios o empleados) en cuanto a la adecuación del EPS a la nueva situación, y que esta información sirva para adecuar, en su caso, el plan de contingencia.

## 5.2 Aseos

El ente gestor debe determinar si abre los aseos de uso público conectados a la red de saneamiento, teniendo en cuenta el resultado de la evaluación de riesgos y la legislación aplicable en cada momento. Si el ente gestor determina abrir los aseos de uso público, debe hacerlo en condiciones de seguridad.

Para ello:

- Debe definirse el aforo e informar al usuario de la sistemática establecida para garantizar la distancia interpersonal.
- Deben reforzarse las tareas de limpieza y desinfección, atendiendo en todo caso a las frecuencias que establezcan las autoridades sanitarias en cada momento y aumentándolas siempre que sea necesario.
- Debe contarse con jabón, dispensador de papel de secado o secador de manos y papeleras de accionamiento no manual con doble bolsa interior. Los consumibles deben reponerse.
- Debe informarse de la etiqueta respiratoria y de las medidas preventivas y de higiene a aplicar por el usuario (por ejemplo, a través de cartelería, pegatinas).

Si no puede asegurarse el cumplimiento de las anteriores medidas, los aseos deben quedar clausurados.

No se deben abrir los inodoros químicos.

Se recomienda el uso de elementos sanitarios de accionamiento no manual.

## 6 Requisitos de limpieza y desinfección

El ente gestor debe adaptar su plan de limpieza y desinfección teniendo en cuenta la evaluación de los riesgos identificados. El plan debe considerar como mínimo:

- El uso de productos de limpieza desinfectantes en condiciones de seguridad para trabajadores y usuarios. Se deben utilizar desinfectantes como diluciones de lejía (1:50) recién preparada o cualquiera de los desinfectantes con actividad viricida que se encuentran en el mercado y que han sido autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad (véase el anexo F). En el uso de ese producto se deben respetar las indicaciones de la etiqueta/ficha de seguridad del producto.
- El uso de productos desinfectantes para las superficies.
- Un incremento de las frecuencias de limpieza y repasos, especialmente en las zonas de mayor contacto, así como el establecimiento de rutinas especiales de limpieza que puedan requerir determinados espacios (por ejemplo, por sus materiales de construcción).
- La limpieza y desinfección, tras su uso, de elementos de préstamo o alquiler en el EPS como sillas de ruedas, pulseras de accesos, etc.

La recogida de papeleras de los EPS debe realizarse en condiciones de seguridad, de forma que las bolsas queden cerradas y sean trasladadas al punto de recogida de residuos. Deben vaciarse de forma periódica para evitar que las mismas queden desbordadas. Todo material de higiene personal –mascarillas, guantes de látex, etc.– debe depositarse en la fracción resto (agrupación de residuos de origen doméstico que se obtiene una vez efectuadas las recogidas separadas).

En caso de que los servicios aquí descritos estén subcontratados, el ente gestor debe exigir a la empresa subcontratada un plan de limpieza adaptado a las actuales circunstancias, indicando frecuencias, métodos de limpieza y producto/s empleado/s. Además, debe supervisar que el personal cuente con los equipos de protección individual necesarios y actúe bajo los procedimientos establecidos.

Debe quedar registro diario de las limpiezas y desinfecciones realizadas, así como de la retirada de residuos.

## 7 Requisitos de mantenimiento

El ente gestor debe adaptar su plan de mantenimiento preventivo teniendo en cuenta la evaluación de riesgos realizada. De forma específica, debe verificarse la funcionalidad de los equipamientos que se hayan instalado como medida de prevención frente al contagio y propagación del SARS-CoV-2 (dispensadores de jabón, posibles barreras físicas, cierre o precinto de equipamientos, etc.).

Debe revisarse el sistema de aire acondicionado periódicamente, especialmente la limpieza de filtros y rejillas. Se recomienda evitar el modo recirculación de aire en los sistemas de aire acondicionado.

Se deben facilitar las medidas de protección y el equipamiento adecuado a los empleados de mantenimiento.

En caso de que los servicios aquí descritos estén subcontratados, el ente gestor debe supervisar que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios y actúa bajo los procedimientos establecidos.

Debe quedar registro de las tareas de mantenimiento realizadas.

## 8 Bibliografía

- [1] UNE-EN 14683:2019+AC:2019, *Mascarillas quirúrgicas. Requisitos y métodos de ensayo.*
- [2] UNE-ISO 31000:2018, *Gestión del riesgo. Directrices.*
- [3] EN ISO 374-5:2016, *Guantes de protección contra los productos químicos y los microorganismos peligrosos. Parte 5: Terminología y requisitos de prestaciones para riesgos por microorganismos. (ISO 374-5:2016).*
- [4] Especificación UNE 0064-1, *Mascarillas higiénicas no reutilizables. Requisitos de materiales, diseño, confección, marcado y uso. Parte 1: Para uso en adultos.*
- [5] Especificación UNE 0065, *Mascarillas higiénicas reutilizables para adultos y niños. Requisitos de materiales, diseño, confección, marcado y uso.*

- [6] Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2020), Guía de buenas prácticas dirigidas a la actividad comercial. <http://www.comercio.gob.es/es-es/noticias/Paginas/Nuevo-Protocolo-y-Guía-de-Buenas-prácticas-dirigida-a-la-actividad-comercial.aspx?nav=/es-es/noticias&titulo=Nuevo>
- [7] Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2020), Guía de Buenas prácticas para los establecimientos y trabajadores del sector turístico. <https://www.mincotur.gob.es/es-es/gabineteprensa/notasprensa/2020/documents/nueva%20gu%C3%ADa%20de%20buenas%20pr%C3%A1cticas%20covid-19.pdf>
- [8] Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social (2020), Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2. <https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/PrevencionRRL COVID-19.pdf>
- [9] Instituto para la Calidad Turística Española (2019). Especificación técnica de calidad para Espacios Públicos Singulares.
- [10] Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales.
- [11] RD 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.
- [12] Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social (2020). Listado de viricidas autorizados en España para uso ambiental (PT2), industria alimentaria (PT4) e higiene humana (PT1).
- [13] Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social (2020). Limpieza y desinfección de Mascarillas higiénicas reutilizables.

## Anexo A (Informativo)

### Recomendaciones de la OMS para el lavado de manos

# ¿Cómo lavarse las manos?

 Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



**0** Mójese las manos con agua;



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



**2** Frótese las palmas de las manos entre sí;



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



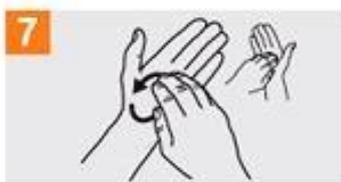
**4** Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



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



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



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



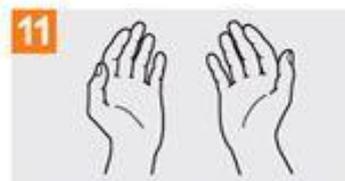
**8** Enjuáguese las manos con agua;



**9** Séquese con una toalla desechable;



**10** Sírvese de la toalla para cerrar el grifo;



**11** Sus manos son seguras.

 Organización Mundial de la Salud | Seguridad del Paciente | **SAVE LIVES**  
UNA ALIANZA MUNDIAL PARA UNA ATENCIÓN MÁS SEGURA | Clean Your Hands

[FUENTE: Organización Mundial de la Salud]

Figura 1 - Correcto lavado de manos

## **Anexo B (Informativo)**

### **Uso adecuado de EPI: Mascarilla**

En base a la Resolución del 23 de abril, de la Secretaría General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa, referente a los equipos de protección individual en el contexto de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, si un equipo no dispone de certificado UE del Organismo Notificado (junto con la Declaración de Conformidad del fabricante y del resto de información que se pide en el producto/envase para el mercado CE), para poder ser suministrado/comercializado de forma excepcional, ha de contar con una autorización temporal por parte de la correspondiente autoridad de vigilancia del mercado (punto 2 del apartado Primero de la resolución).

De forma general, la recomendación es utilizar EPI desechables, o si no es así, que puedan desinfectarse después del uso. Con carácter general, los equipos de protección respiratoria filtrantes utilizados frente al riesgo biológico deberían desecharse después de su uso.

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

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

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

#### **Mascarillas**

Las mascarillas recomendadas en entornos laborales en el contexto de la actual epidemia de COVID-19 son las higiénicas (no reutilizables, fabricadas según la Especificación UNE 0064-1 [4] y con uso limitado a 4 h, o reutilizables, fabricadas según la Especificación UNE 0065 [5], lavables a temperatura superior a 60 °C tras periodo de uso similar). También puede hacer uso de mascarillas quirúrgicas (UNE-EN 14683:2019+AC:2019) [1] aunque éstas se reservarán preferentemente para personal contagiado o con sintomatología compatible con la COVID-19.

En todo caso, y como norma general, en cuanto al uso de mascarillas en ambientes cerrados en presencia de otras personas, se atenderá a lo dispuesto en cada momento por las autoridades competentes.

En caso de acceder a zonas con presencia de contagiados o superficies potencialmente contaminadas por SARS-CoV-2, siempre que se pueda guardar la distancia de seguridad han de utilizarse mascarillas higiénicas de protección respiratoria (tipo FFP2 o FFP3), excepto si no hubiera acercamiento a menos de dos metros. Se pueden también utilizar mascarillas duales, que han de cumplir tanto con las disposiciones legislativas de EPI como con las de PS (producto sanitario).

En caso de no cumplirse alguna de las tres condiciones descritas, se ha de hacer uso de mascarillas de protección respiratoria (tipo FFP2 o FFP3).

En ningún caso ha de tocarse la parte frontal de la mascarilla con las manos durante su uso y retirada. Tampoco se dejará la mascarilla en la frente, cuello ni se guardará en el bolsillo entre un uso y otro.

NOTA Las mascarillas quirúrgicas y las mascarillas higiénicas no son consideradas EPI.

### Uso correcto de mascarillas

Realiza un uso correcto de mascarillas siempre asociado a las medidas de prevención y a las medidas para reducir la transmisión comunitaria:

-  Si tienes síntomas, quédate en casa y aislate en tu habitación
-  Mantén 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

**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**
-  **Evita tocar la mascarilla** mientras la llevas puesta
-  Desecha la mascarilla cuando esté húmeda y **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

© mayo 2020  
Consulta fuentes oficiales para informarte  
www.mscb.gob.es  
@sanidadgob

ESTE VERANO  
JUNTOS  
LLEGAMOS  
UNIDOS

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

Figura 2 – Mascarillas higiénicas en población general

## Anexo C (Informativo)

### Uso adecuado de EPI: Guantes

Los guantes de protección han cumplir con la Norma EN ISO 374-5:2016 [3]. Se recomienda 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 han de contar con el marcado CE.

Los guantes pueden crear una falsa sensación de protección, por ello, es muy importante la higiene de manos antes y después de su uso, sobre todo si se han tocado superficies potencialmente contaminadas.

Los guantes han de cambiarse con la frecuencia indicada según su uso. En todo caso, se puede aplicar solución desinfectante sobre ellos para alargar su uso, pero ante cualquier signo de deterioro (perforación, rasgado, etc.) han de ser sustituidos.

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



[FUENTE: Procedimiento para los servicios de prevención de riesgos laborales  
(Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2020)  
y "Aprende a quitarte los guantes desechables sin riesgos"  
(Organización Colegial de Enfermería, 2020)]

**Figura 3 – Pasos para quitarse los guantes y evitar la contaminación**

## **Anexo D (Informativo)**

### **Modo de actuación en caso de personal infectado o de riesgo**

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

- Los síntomas de la COVID-19 son tos, fiebre y dificultad respiratoria principalmente y dolor muscular y de cabeza en algunos casos.
- El 80% de los casos presentan síntomas leves y el periodo de incubación es de 2-14 días. El 50% de los casos comienza a presentar síntomas a los 5 días desde el contagio.
- Si una persona trabajadora empezara a tener síntomas compatibles con la enfermedad, se le colocará una mascarilla quirúrgica, se le retirará de su puesto de trabajo y se contactará con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, con el teléfono habilitado para ello por la Comunidad Autónoma o centro de salud correspondientes, y se seguirán sus instrucciones. Así mismo lo pondrá en conocimiento de la empresa. Si la sintomatología se iniciara en el puesto de trabajo, pondrá esta situación en conocimiento con su responsable inmediato. Por su parte, la empresa procederá a su notificación al servicio de prevención 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 ha de 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-CoV-2" [8].

## **Anexo E (Informativo)**

### **Distancias de seguridad**

En el momento de publicación de esta Especificación, se ha establecido la distancia de seguridad en 1,5 m. Se aconseja consultar en la página web del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social sobre posibles actualizaciones que pudieran producirse con posterioridad.

## **Anexo F (Informativo)**

### **Productos de limpieza y desinfección**

#### **Listado de virucidas**

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

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

## **Anexo G (Informativo)**

### **Consideraciones relativas a accesibilidad para el diseño del plan de contingencia**

Se establecen las siguientes consideraciones:

- Contemplar, en las comunicaciones entre el proveedor del servicio y el visitante, y especialmente en la explicación de normas de seguridad y prevención de riesgos, formatos alternativos de modo que no se utilice uno en exclusividad: visuales (cartelería, etc.) o auditivos (explicación en forma oral, megafonía, etc.), así como que dichos formatos sean accesibles (por ejemplo, PDF accesible para lectores de pantalla, vídeo tutorial subtulado, lectura fácil, en audio).
- Seguir garantizando una correcta comunicación entre el visitante y el personal de atención al público cuando se instalen elementos físicos de separación.
- Colocar secadores de manos preferiblemente con sensor, así como dispensadores de solución desinfectante a una altura de entre 70 cm y 120 cm.
- Permitir que, si el visitante con movilidad reducida (por ejemplo, usuarios de silla de ruedas, personas con discapacidad visual, persona que utiliza muletas, mujeres embarazadas, personas mayores, otros) necesita apoyo humano para la realización de una actividad, dicho apoyo pueda ser prestado por su acompañante, y en caso de que no se disponga de acompañante, este apoyo se preste por el personal del proveedor del servicio turístico utilizando los medios de protección que determine el resultado de la evaluación del puesto de trabajo.
- Vigilar, cuando se requiera una modificación en la distribución del mobiliario para garantizar la distancia de seguridad interpersonal, que éste no obstaculice la zona de paso y que no afecte a las condiciones de accesibilidad del itinerario.
- Establecer, en actividades que impliquen colas y posibles aglomeraciones, un acceso prioritario para personas mayores, mujeres embarazadas y personas con movilidad reducida o con discapacidad, por considerarse colectivos vulnerables.
- Se recomienda que todos los empleados en cuyo trabajo haya interacción directa con clientes, visitantes o usuarios del servicio, reciban una formación básica sobre las principales necesidades de las personas con discapacidad en el nuevo contexto post-COVID-19. Se considera importante esta formación por el desconocimiento extendido sobre la correcta interacción, manteniendo el distanciamiento social y cumpliendo todas las pautas y procedimientos de seguridad y prevención de riesgos.

Para información relacionada con el desarrollo de las normas contacte con:

Asociación Española de Normalización  
Génova, 6  
28004 MADRID-España  
Tel.: 915 294 900  
info@une.org  
www.une.org

Para información relacionada con la venta y distribución de las normas contacte con:

AENOR INTERNACIONAL S.A.U.  
Tel.: 914 326 000  
normas@aenor.com  
www.aenor.com



organismo de normalización español en:

