

# Recopilación de buenas prácticas turísticas frente al coronavirus

15 de abril de 2020



Compromiso  
de Calidad Turística

Esta obra está bajo una licencia Creative Commons Atribución-Compartir Igual 4.0 Internacional ([CC BY-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)).



## Índice de contenidos

Introducción .....	3
Medidas de prevención aplicables a todos los sectores .....	4
Medidas en el centro de trabajo.....	4
Medidas organizativas .....	5
Medidas de higiene.....	5
Gestión de residuos .....	6
Medidas recomendadas a los trabajadores.....	6
Medidas específicas de prevención en alojamientos turísticos.....	7
Dirección/ Gerencia .....	7
Recepción.....	7
Información a los clientes en el check-in.....	7
Consultas médicas .....	8
Disponibilidad de materiales .....	8
Medidas de distanciamiento social y limpieza .....	8
Servicios técnicos y de mantenimiento .....	8
Lavavajillas .....	8
Dispensadores.....	9
Aire acondicionado .....	9
Reparaciones en habitaciones con clientes potencialmente enfermos .....	9
Comedores, bares y cocinas.....	9
Desinfección de manos de clientes.....	9
Manipulación de alimentos .....	9
Conductas del personal.....	9
Limpieza y desinfección de vajilla y salones .....	10
Disposición de los clientes .....	10
Personal de limpieza y camareras de piso .....	10
Programa de limpieza y desinfección .....	10
Disponibilidad de materiales .....	10
Áreas de recreo infantiles .....	10

## Introducción

Este documento contiene una recopilación de buenas prácticas apropiadas para el sector turístico para su aplicación en la prevención de contagios de la enfermedad COVID-19. Estas buenas prácticas han sido publicadas en los documentos *“Buenas prácticas en los centros de trabajo. Medidas para la prevención de contagios del Covid-19”*, elaborado por el Ministerio de Sanidad el 11 de abril de 2020 y la *“Guía de buenas prácticas para el sector turístico y sus trabajadores frente al COVID-19”*, publicada por la Secretaría de Estado de Turismo el 11 de marzo de 2020.

A pesar de que el nombre de esta última guía puede hacer pensar que su contenido hace referencia al conjunto del sector turístico, en realidad solo aporta medidas específicas para los alojamientos turísticos. Para la elaboración de esta guía se han tenido en cuenta las instrucciones y recomendaciones elaboradas por el Ministerio de Sanidad, el *“Documento de Información sobre el coronavirus COVID-19”* de la asociación empresarial hotelera HOSBEC (Asociación Empresarial Hostelera de Benidorm, Costa Blanca y Comunidad Valenciana) y la *“Guía para la elaboración del plan de actuación de las empresas frente a emergencias”* aprobada por CCOO, UGT, CEOE y CEPYME con motivo del brote de gripe A en 2009.

Además, en el enlace

<https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/PrevencionRRL COVID-19.pdf>, se puede consultar el *Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2*, publicado por el Ministerio de Trabajo y Economía Social, entre otros, el 8 de abril de 2020.

## Medidas de prevención aplicables a todos los sectores<sup>1</sup>

### Medidas en el centro de trabajo

1. Las tareas y procesos laborales deben planificarse para que los trabajadores puedan mantener la distancia interpersonal de aproximadamente 2 metros, tanto en la entrada y salida al centro de trabajo como durante la permanencia en el mismo.
2. Hay que asegurar que la distancia interpersonal está garantizada en las zonas comunes y, en cualquier caso, deben evitarse aglomeraciones de personal en estos puntos.
3. La reanudación de la actividad debe guiarse por el principio de minimización del riesgo. Por tanto, la reincorporación a la normalidad de aquellas actividades que comporten riesgo de aglomeración debe producirse en último lugar. En todo caso, se debe evitar la realización de actividades que impliquen aglomeraciones de personas.
4. Se debe organizar la entrada al trabajo de forma escalonada para evitar aglomeraciones en el transporte público y en la entrada a los centros de trabajo.
5. En aquellas empresas o establecimientos abiertos al público, deberán implementarse medidas para minimizar el contacto entre las personas trabajadoras y los clientes o público.
6. En los establecimientos abiertos al público se atenderá a las siguientes consideraciones:
  - El aforo máximo deberá permitir cumplir con el requisito de distancia interpersonal.
  - Cuando sea posible, se habilitarán mecanismos de control de acceso en las entradas.
  - Todo el público, incluido el que espera, debe guardar la distancia interpersonal.
  - La empresa deberá facilitar equipos de protección individual cuando los riesgos no puedan evitarse o no puedan limitarse suficientemente por medios técnicos de protección colectiva o mediante medidas o procedimientos de organización del trabajo.
  - Los equipos de protección individual serán adecuados a las actividades y trabajos a desarrollar.
7. La empresa debe escalonar los horarios lo máximo posible si el espacio de trabajo no permite mantener la distancia interpersonal en los turnos ordinarios, contemplando posibilidades de redistribución de tareas y/o teletrabajo.
8. Se recomienda facilitar el teletrabajo y las reuniones por teléfono o videoconferencia, especialmente si el centro de trabajo no cuenta con espacios donde los trabajadores puedan respetar la distancia interpersonal.
9. Se recomienda evitar desplazamientos de trabajo que no sean esenciales y que puedan solventarse mediante llamada o videoconferencia.
10. No es imprescindible usar mascarilla durante tu jornada laboral si el tipo de trabajo no lo requiere y si mantienes la distancia interpersonal.

<sup>1</sup> “Guía de buenas prácticas para el sector turístico y sus trabajadores frente al COVID-19”, publicada por el Ministerio de Sanidad el 11 de abril de 2020

([https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/presidencia/Documents/2020/GUIACE\\_NTROSTRABAJOCVID19b.pdf](https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/presidencia/Documents/2020/GUIACE_NTROSTRABAJOCVID19b.pdf))

## Medidas organizativas

1. De acuerdo con la normativa de riesgos laborales, será necesario informar al personal de forma fehaciente, actualizada y habitual de las recomendaciones sanitarias que deben seguir de forma individual.
2. Es preciso proveer al personal de los productos de higiene necesarios para poder seguir las recomendaciones individuales, adaptándose a cada actividad concreta. Con carácter general, es necesario mantener un aprovisionamiento adecuado de jabón, solución hidroalcohólica y pañuelos desechables.
3. Hay que mantener un aprovisionamiento suficiente del material de limpieza para poder acometer las tareas de higienización reforzada a diario. Entre ellos lejía y productos autorizados por el Ministerio de Sanidad para desinfectar. En el siguiente enlace se puede consultar una relación de productos virucidas autorizados en España [https://www.msbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Listado\\_virucidas.pdf](https://www.msbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Listado_virucidas.pdf).
4. Es necesario contar con aprovisionamiento suficiente de material de protección, especialmente guantes y mascarillas, para el personal cuando así lo indique el servicio de prevención de riesgos laborales y, muy concretamente, el más expuesto (médicos y enfermería de empresa, personal de limpieza, personal de cara al público).
5. Se deberán adoptar medidas específicas para minimizar el riesgo de transmisión a las personas trabajadoras especialmente sensibles cuando hayan tenido que acudir al centro de trabajo.
6. Es aconsejable realizar un plan de contingencia, identificando el riesgo de exposición al virus de las diferentes actividades que se desarrollan en el centro de trabajo, adoptando medidas de protección en cada caso de acuerdo con la normativa aplicable en cada momento. Para la elaboración de ese plan deben ser consultados los delegados de prevención o los representantes de los trabajadores.
7. Es preciso establecer protocolos en caso de que una persona trabajadora manifiesta síntomas en su puesto de trabajo, para protegerla y proteger al resto de la plantilla. Se pueden seguir las recomendaciones recogidas en el documento "*Procedimiento para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARSCoV-2 (COVID19)*" ([https://www.msbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/PrevencionRLL\\_COVID-19.pdf](https://www.msbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/PrevencionRLL_COVID-19.pdf))

## Medidas de higiene

1. Se deben realizar tareas de ventilación periódica en las instalaciones y, como mínimo, de forma diaria y por espacio de cinco minutos.
2. Es recomendable reforzar la limpieza de los filtros de aire y aumentar el nivel de ventilación de los sistemas de climatización para renovar el aire de manera más habitual.
3. Es conveniente reforzar las tareas de limpieza en todas las estancias, con especial incidencia en superficies, especialmente aquellas que se tocan con más frecuencia como ventanas o pomos de puertas, así como todos los aparatos de uso habitual por los empleados, desde mandos de maquinaria a mesas y ordenadores.
4. Es necesario limpiar el área de trabajo usada por un empleado en cada cambio de turno.
5. Los detergentes habituales son suficientes, aunque también se pueden contemplar la incorporación de lejía u otros productos desinfectantes a las rutinas de limpieza, siempre en condiciones de seguridad.
6. En todo caso, se debe asegurar una correcta protección del personal encargado de la limpieza. Todas las tareas deben realizarse con mascarilla y guantes de un solo uso.

7. Una vez finalizada la limpieza, y tras despojarse de guantes y mascarilla, es necesario que el personal de limpieza realice una completa higiene de manos, con agua y jabón, al menos 40-60 segundos.
8. En caso de los uniformes de trabajo o similares, serán embolsados y cerrados, y se trasladarán hasta el punto donde se haga su lavado habitual, recomendándose un lavado con un ciclo completo a una temperatura de entre 60 y 90 grados.

#### Gestión de residuos

1. La gestión de los residuos ordinarios continuará realizándose del modo habitual, respetando los protocolos de separación de residuos.
2. Se recomienda que los pañuelos desechables que el personal emplee para el secado de manos o para el cumplimiento de la “etiqueta respiratoria” sean desechados en papeleras o contenedores protegidos con tapa y, a ser posible, accionados por pedal.
3. 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).
4. En caso de que un trabajador presente síntomas mientras se encuentre en su puesto de trabajo, será preciso aislar el contenedor donde haya depositado pañuelos u otros productos usados. Esa bolsa de basura deberá ser extraída y colocada en una segunda bolsa de basura, con cierre, para su depósito en la fracción resto.

#### Medidas recomendadas a los trabajadores

1. Cumple con todas las medidas de prevención que te indique tu empleador.
2. Mantén la distancia interpersonal (aproximadamente 2 metros).
3. Evita el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano.
4. Evita, en la medida de lo posible, utilizar equipos y dispositivos de otros trabajadores. En caso de que sea necesario, aumenta las medidas de precaución y, si puedes, desinfectalos antes de usarlo. Si no es posible, lávate las manos inmediatamente después de haberlos usado. En el siguiente enlace tienes recomendaciones de cómo hacerlo.  
([https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/img/COVID19\\_higiene\\_manos\\_poblacion\\_adulta.jpg](https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/img/COVID19_higiene_manos_poblacion_adulta.jpg))
5. Lávate frecuentemente las manos con agua y jabón, o con una solución hidroalcohólica. Es especialmente importante lavarse después de toser o estornudar o después de tocar superficies potencialmente contaminadas. Trata de que cada lavado dure al menos 40 segundos.
6. Cúbrete la nariz y la boca con un pañuelo desechable al toser y estornudar, y deséchalo a continuación a un cubo de basura que cuente con cierre. Si no dispones de pañuelos emplea la parte interna del codo para no contaminar las manos.
7. Evita tocarte los ojos, la nariz o la boca.
8. Facilita el trabajo al personal de limpieza cuando abandones tu puesto, despejando lo máximo posible.
9. Tira cualquier desecho de higiene personal -especialmente, los pañuelos desechables- de forma inmediata a las papeleras o contenedores habilitados.
10. Si empiezas a notar síntomas, avisa a tus compañeros y superiores, extrema las precauciones tanto de distanciamiento social como de higiene mientras estés en el puesto de trabajo y contacta de inmediato con el servicio de prevención de riesgos laborales de tu empresa, tu médico de atención primaria o con el teléfono de atención al COVID-19 de tu comunidad autónoma.

11. Los trabajadores deberán cuidar las distancias y las medidas de prevención de contagios e higiene en el hogar, máxime si conviven con personas de grupos de riesgo.

## Medidas específicas de prevención en alojamientos turísticos<sup>2</sup>

### Dirección/ Gerencia

A la dirección y/o gerencia le corresponde la gestión de cualquier incidencia que ocurra en el establecimiento y, entre otras, deberá tener presente las siguientes cuestiones:

- En el hipotético caso de que, de forma aislada, un empleado estuviera en situación de ser un caso confirmado o en investigación de COVID-19, debe abstenerse de asistir al trabajo hasta que se confirmen resultados negativos o hasta que las autoridades sanitarias den por resuelta la infección, según el caso, ya que se encontrará en situación de baja.
- Disponibilidad de recursos: se debe disponer de los medios económicos, materiales y estratégicos suficientes para desarrollar todas las medidas de prevención recomendadas por las autoridades sanitarias.
- Coordinación del comité de crisis: en caso de declararse la presencia de casos en investigación (sospechosos) o confirmados en el establecimiento, se recomienda organizar un comité con los responsables departamentales implicados (recepción, ventas, comunicación, departamento de pisos, servicio de prevención y delegados/as de prevención, asesores externos (jurídicos y sanitarios) y las propias autoridades sanitarias. Todas las acciones relacionadas con la gestión de la crisis sanitaria deben ser gestionadas desde el comité de crisis, desde la implantación de medidas preventivas hasta las políticas de comunicación con la prensa, empleados, clientes, proveedores y agencias de viajes. Se informará a la representación legal de los trabajadores si la hubiera y/o a los comités de seguridad y salud.
- Registros de acciones: se recomienda llevar a cabo un libro o agenda de registro de acciones que se tomen, especificando la fecha, la hora, las personas responsables, etc., y guardar toda la documentación que pueda generarse: partes de limpieza, controles externos de mantenimiento, albaranes de servicios, bajas laborales, etc

### Recepción

#### Información a los clientes en el *check-in*

De forma general deben establecerse los mecanismos de información que las autoridades sanitarias establezcan en caso de detección de casos en la zona o en el propio establecimiento, así como las medidas preventivas específicas que deben establecerse en caso de detectar síntomas compatibles.

---

<sup>2</sup> “Guía de buenas prácticas para el sector turístico y sus trabajadores frente al COVID-19”, publicada por la Secretaría de Estado de Turismo el 11 de marzo de 2020 (<https://www.mincotur.gob.es/es-es/gabineteprensa/notasprensa/2020/documents/nueva%20gu%C3%ADa%20de%20buenas%20pr%C3%A1cticas%20covid-19.pdf>)

De forma voluntaria y en función de cómo evolucione la situación, los clientes pueden disponer de información genérica sobre qué es el coronavirus y cómo protegerse ante él.

### Consultas médicas

Se debe disponer de los números de teléfono de los centros de salud y emergencias y de médicos y hospitales privados para solicitar asistencia o información sanitaria ante cualquier cliente que pueda estar enfermo. Si se tiene sospecha fundada (por sintomatología y procedencia) de que el cliente pueda estar afectado de COVID-19, es conveniente, en primer lugar, instar al cliente a que realice una consulta médica. Y en caso de negarse, el establecimiento, a través de la gerencia/dirección, ha de comunicarlo al servicio sanitario para que puedan adoptar las medidas preventivas que eviten el contagio.

Como medida de precaución, las personas con síntomas respiratorios deberían ser visitadas por el médico en la propia habitación, evitando que sean atendidas en el consultorio del hotel junto con otros clientes enfermos. Se deberá recomendar al cliente que se quede en la habitación hasta la visita médica y se le facilitará una mascarilla quirúrgica (si la hubiese) que deberá llevar puesta siempre que entre alguien más en la habitación o que haya otra persona alojada con él. Los servicios a realizar por el personal del establecimiento en la habitación de ese cliente, como limpieza, mantenimiento, room service, etc., se limitarán al máximo. La entrada de personal deberá contar siempre con la autorización expresa de la dirección del establecimiento y se realizará extremando las medidas de protección que establezcan los servicios de prevención de riesgos laborales. Se ha de asegurar que se dispone de cubos de basura con tapa al lado de la puerta de salida de la habitación para desechar los equipos de protección individual.

### Disponibilidad de materiales

En la recepción se dispondrá de gel o solución desinfectante si no hay un baño cercano, pañuelos desechables y cubos de basura con tapa accionada con pedal. Se desaconseja el abastecimiento de mascarillas sin su prescripción por parte de las autoridades sanitarias. El mostrador deberá limpiarse y desinfectarse de forma frecuente evitando que haya excesivos elementos que puedan manipular los clientes.

### Medidas de distanciamiento social y limpieza

Para evitar contagios del personal de recepción se recomienda evitar los abrazos, besos o estrechar las manos con los clientes o con otros empleados. También se recomienda no compartir objetos con clientes u otros empleados. Después del intercambio de objetos entre cada cliente trabajador (como por ejemplo tarjetas de pago, billetes, bolígrafos, etc.) se realizará una desinfección de manos.

### Servicios técnicos y de mantenimiento

#### Lavavajillas

Se recomienda mantener la climatización en una temperatura ambiente entre 23 – 26°C, asegurando una renovación del aire suficiente.



## Dispensadores

Se debe revisar al menos diariamente el funcionamiento de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel desechable, etc., procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías. Se recomienda disponer de un registro de estas acciones. También se debe vigilar el funcionamiento y la limpieza de sanitarios y grifos de aseos comunes.

## Aire acondicionado

Se recomienda mantener la climatización en una temperatura ambiente entre 23 – 26°C, asegurando una renovación del aire suficiente. Se debe revisar el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de filtros.

## Reparaciones en habitaciones con clientes potencialmente enfermos

Para acceder a habitaciones que precisen de reparaciones con clientes con síntomas compatibles con el COVID-19 que deban permanecer en su interior, el personal de mantenimiento deberá protegerse con el equipo de protección que establezca el servicio de prevención, el cual se desechará a la salida de la habitación. Además, se deberá desinfectar las manos. El cliente deberá llevar puesta la mascarilla mientras el trabajador permanezca en la habitación.

## Comedores, bares y cocinas

### Desinfección de manos de clientes

El personal de servicio del comedor deberá recomendar a los clientes a desinfectar sus manos con gel desinfectante a la entrada y a la salida del comedor. En los accesos al bar y salones, también se debe animar a su uso a la entrada y a la salida.

### Manipulación de alimentos

En los bufés, hay que cambiar frecuentemente las pinzas, cucharones y otros utensilios de servicio. Se debe evitar la manipulación directa por parte de los clientes de los alimentos y equipos, facilitando el servicio a los clientes para minimizar el autoservicio. Se sugiere dar preferencia, según la calidad del servicio, a los materiales y objetos desechables. Se recomendará el uso de guantes.

### Conductas del personal

El personal de servicio no deberá usar mascarilla ni guantes desechables de forma habitual, salvo los indicados para prevenir los riesgos laborales descritos en la evaluación de riesgos del puesto de trabajo. Deberá mantener una adecuada higiene con lavado y desinfección frecuente de manos. Para evitar contagios del personal, se recomienda evitar los abrazos, besos o estrechar las manos con los clientes o con otros empleados. También se recomienda no compartir objetos con clientes u otros empleados. Si es posible, se aconseja mantener una distancia de un metro ante cualquier cliente o persona.

### Limpieza y desinfección de vajilla y salones

Hay que lavar y desinfectar toda la vajilla, cubertería y cristalería en el lavavajillas, incluida la que no se haya usado, pero haya podido estar en contacto con las manos de los clientes. Los manteles y servilletas deben ser lavados de forma industrial, aumentando la frecuencia del cambio de manteles. En la medida de lo posible, se utilizarán elementos descartables. Hay que ventilar después de cada servicio los salones y comedores abriendo las ventanas. Después de cada servicio, se deberá realizar limpieza y desinfección de superficies, máquinas dispensadoras, pomos de puertas, mostradores de bufés, etc., y en general, cualquier superficie que haya podido ser tocada con las manos siguiendo los protocolos de limpieza establecidos al efecto.

### Disposición de los clientes

Se debe respetar al máximo las capacidades previstas de cada sala, aconsejando una densidad máxima de 4 personas por cada 10 metros cuadrados. La disposición de las mesas debería ser de tal forma que las distancias entre el respaldo de silla a silla, de una mesa a otra sea superior a un metro.

### Personal de limpieza y camareras de piso

#### Programa de limpieza y desinfección

Hay que extremar las medidas establecidas en el programa de limpieza y desinfección, especialmente en las áreas comunes (aseos, salones, zonas infantiles, etc.) manteniendo siempre una frecuencia adecuada en los servicios de limpieza. Se recomienda una especial atención a los objetos que se manipulan frecuentemente como manivelas, botones, pasamanos, ascensores, interruptores, etc. Hay que ventilar todas las habitaciones y áreas comunes a diario.

#### Disponibilidad de materiales

En los carros de limpieza, se dispondrán de gel o solución desinfectante para manos, pañuelos y guantes desechables delantales y bolsas de basura. En hostelería solo se le recomendará el uso de mascarillas a las personas de servicio (limpiadoras, camareros, etc.) en el hipotético caso que tuviesen que acceder a habitaciones donde se encuentren presentes clientes enfermos o en investigación, y serán en todo caso los servicios de prevención de riesgos laborales los que determinarán las medidas de protección individual a utilizar.

### Áreas de recreo infantiles

Se mantendrá un programa de mayor frecuencia de limpieza y desinfección de las zonas infantiles, de los juegos, de las instalaciones, etc. Las personas responsables del cuidado de los niños observarán una higiene personal elevada con lavado y/o desinfección frecuente de manos. No se recomienda el uso habitual de mascarillas o guantes desechables, salvo para las tareas que requieran este tipo de protección.