



XUNTA
DE GALICIA

GUÍA PREVENTIVA DE RISCOS ANTE A COVID-19 NAS OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

actualizado a 22 de maio de 2020



comunicacion.turismo@xunta.gal



 900 400 116

INTRODUCCIÓN

► En base á información e ás recomendacións da autoridade sanitaria, elabórase esta **guía de boas prácticas** que ten como finalidade orientar as actuacións na **fase de reactivación da actividade para garantir a saúde no ámbito laboral** das persoas traballadoras. As medidas deberán analizarse individualmente para adaptalas á súa singularidade e actualizarse en función das novas indicacións da autoridade sanitaria e a normativa aplicable en cada momento.

MEDIDAS ANTES DO COMEZO DA ACTIVIDADE

Para a empresa que presta o servizo

► Elaborar e implantar un **plan para oficina de información turística segura ante a COVID-19** coas medidas para minimizar o risco de contaxio, tendo en conta as características da oficina (afluencia e tipoloxía de clientes, servizos que se prestan etc.). Realízase co asesoramento do servizo de prevención de riscos laborais e coa participación dos representantes dos traballadores. Dentro das accións que inclúe esta medida, salíéntanse as seguintes:

- **Establecer un protocolo de actuación ante a sospeita de caso da COVID-19.**
- Identificar o **persoal traballador especialmente sensible á COVID-19** e adoptar as medidas específicas para minimizar o risco de contaxio cando teñan que acudir ao centro de traballo.
- Realizar, **previa á apertura inicial do establecemento**, unha limpeza e desinfección a fondo utilizando desinfectantes, como dilucións de lixivia (1:50) preparada no momento ou calquera dos desinfectantes con actividade virucida que se atopan no mercado e que foron [autorizados e rexistrados polo Ministerio de Sanidade](#). No uso dese produto se respectaranse as indicacións da etiqueta. Pode atopar máis información sobre o uso de biocidas nesta "[Nota informativa da Consellería de Sanidade](#)" sobre a eficacia da desinfección de equipos e produtos biocidas para previr a transmisión da COVID-19.
- Implantar un **procedemento de limpeza e desinfección minuciosa e periódica** que inclúa as instalacións e os elementos.
- Darlles resposta ás necesidades de aprovisionamento de material para poder executar o plan.

Para o persoal traballador

► Non ir traballar con **febres** (> 37 °C), **síntomas** respiratorios, outros síntomas de sospeita de enfermidade ou se houbo **contacto próximo** cunha persoa infectada.

- No desprazamento ao traballo **elixir as opcións de mobilidade que mellor garantan a distancia de seguridade**, de aproximadamente 2 metros, seguindo as indicacións das autoridades competentes.

MEDIDAS PARA GARANTIR A DISTANCIA DE SEGURIDADE

- **Con carácter xeral débese garantir a distancia de seguridade de 2 metros** entre as persoas traballadoras e usuarios na OIT.

- De non ser posible manter esta distancia na **atención ao público**, garantirase a distancia de 1 metro e utilizaranse elementos de protección ou barreiras como as pantallas de separación de metacrilato ou similares, de fácil limpeza e desinfección.
- O **uso de máscaras** será obrigatorio cando non se poida garantir a distancia de seguridade de 2 m entre o traballador e os usuarios ou entre os propios traballadores.

- **A distribución dos espazos e as condicións de traballo e uso das instalacións adaptaranse para garantir a distancia de seguridade.** Con este fin:

- A posición do mobiliario, a delimitación das zonas de uso público/privado e a situación dos puntos de atención ao público modificaranse na medida que sexa necesario.
- Organizarase a entrada / saída / percorrido da clientela na OIT.
- A OIT expoñerá ao público a capacidade máxima e establecerá sistemas de recento e control desta capacidade.
- O uso do ascensor ou montacargas limitarase ao mínimo imprescindible.
- No caso de preverse coincidencia masiva de persoas, a OIT deberá realizar os axustes horarios necesarios. Tamén se poderán implantar quendas de traballo para o persoal.
- Estableceranse normas de uso das instalacións.

Unha das formas máis efectivas para minimizar a propagación da COVID-19 é limitar a proximidade física a 2 metros entre persoal, clientela e provedores. O uso de máscaras será obrigatorio cando non se poida garantir esta distancia

MEDIDAS DE HIXIENE E LIMPEZA

Hábitos hixiénicos persoais

› Etiqueta respiratoria:

- **Tusir ou esberrar sobre un pano de papel** e desbotalo de inmediato nun caldeiro con tapa e pedal; senón se dispón de pano, facelo sobre a parte interna do cóbado. A continuación lavar as mans. Os caldeiros limpanse e desinfectanse frecuentemente.
- **Evitar tocar os ollos, o nariz e a boca** porque as mans facilitan a transmisión.



Hixiene e limpeza na oficina

- › Contar con **solucións desinfectantes** con actividade virucida autorizados polo Ministerio de Sanidade para a limpeza das mans, a disposición do público (a entrada do local polo menos) e dos traballadores. O persoal debe instar os clientes a desinfectar as mans ao entrar e eles tamén deben empregar estes xeles de maneira frecuente ou ben **lavar as mans con auga e xabón**.

Reforzar as **tarefas de limpeza e desinfección das instalacións**, tanto nas zonas de uso público como privadas dos traballadores.

- Realizarse polo menos dúas veces ao día (unha delas será ao final deste) e en cada cambio de quenda de persoal. Prestarase especial atención ás superficies de contacto máis frecuentes tales como pomos de portas, mostradores, pasamáns, chans, billas, teléfonos etc.
- Empregaranse desinfectantes tales como disolucións de lixivia recentemente preparadas ou calquera outro con actividade virucida autorizado polo Ministerio de Sanidade. O uso realizarase seguindo as indicacións das fichas técnicas e fichas de datos de seguridade dos produtos. Para desinfectar os equipos electrónicos e non lles causar danos, aplicaranse cun pano produtos específicos para este fin.

- ▶ **Nas operacións de limpeza, deberanse utilizar equipos de protección** seguindo as indicacións do servizo de prevención; como mínimo empregarán máscara e luvas. Ao acabar de limpar, e despois de quitar estes equipos, realizarase unha completa hixiene de mans, con auga e xabón, polo menos durante 40-60 segundos.
- ▶ **Evitar o uso compartido de equipos de traballo.** No caso de que non se poida evitar en determinados dispositivos (tales como caixa, TPV, máquina de fichaxe con pegada dactilar) estableceranse pautas de limpeza e desinfección entre usos para a redución do risco de contaxio.
- ▶ **Lavar e desinfectar a roupa dos traballadores.** Se os traballadores dispoñen de roupa de traballo, tales como uniformes, esta lavarase de forma mecánica en ciclos de lavado entre 60 e 90 °C. No caso de non utilizar esta roupa, as prendas que usen en contacto cos clientes tamén deberán lavarse nas condicións indicadas. Cando o tecido non admita esa temperatura, deberase proceder a unha adecuada desinfección utilizando aditivos de lavado adecuados.
- ▶ **Ventilar frecuentemente o local,** asegurar a renovación do aire e o mantemento dos sistemas de ventilación ou climatización.

Outra das formas máis efectivas para minimizar a propagación da COVID-19 son as medidas de hixiene persoal e de limpeza e desinfección do establecemento.

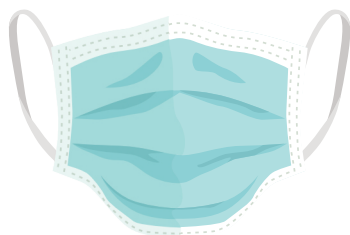


MEDIDAS ORGANIZATIVAS

- › **Informar e formar** o persoal sobre os riscos de contaxio e propagación da COVID-19, con especial atención ás vías de transmisión, e ás medidas de prevención e protección.
- › **Colocar carteis en zonas visibles** da OIT que advirtan a clientela sobre as medidas preventivas e a obriga de cooperar no seu cumprimento. Sinalizar no chan a distancia de seguridade na zona de atención ao público.
- › **Establecer as pautas de seguridade** para a recollida da mercadoría.
- › No caso frecuente de que a OIT comparta instalacións con outros servizos, establecer **mecanismos de coordinación** e información con estes, así como tamén con empresas externas cuxos traballadores accedan ás instalacións.
- › Os clientes permanecerán na OIT **o tempo estritamente necesario** para recibir a atención.
- › Se a OIT dispón de tenda, fomentarse o **pago con tarxeta** ou outros medios electrónicos.
- › **Eliminar o autoservizo de folletos turísticos por parte do cliente** para evitar a súa manipulación. Os folletos poderaos facilitar o persoal da OIT, non se poderán compartir e unha vez entregados non se devolverán. Tamén se poden instalar carteis para expoñer a información retirada do autoservizo.
- › **Non realizar enquisas de satisfacción por medios manuais**, co que se evitará o uso de material compartido, papel e bolígrafo.
- › **Fomentar o uso das canles dixitais para facilitar información**, así como documentos en formato electrónico (códigos QR para que o visitante descargue a información, guías en pdf...). Evitar o envío de información por correo postal.
- › **Non empregar as pantallas táctiles ou outros equipamentos de uso compartido** para a mellora da experiencia do visitante (pantallas informativas, tabletas, xestores de colas, gafas 3D etc.) a non ser que se asegure a dispoñibilidade de medios para o seu uso seguro.

MEDIDAS DE PROTECCIÓN PERSOAL

- › **As máscaras hixiénicas ou cirúrxicas** utilizaraas o persoal da OIT para desprazarse ao traballo cando o faga en transporte público ou noutros medios permitidos nos que non sexa posible gardar a distancia de seguridade. Tamén é moi recomendable que os usuarios das OIT usen sempre estas máscaras na oficina e será imprescindible cando non se poida gardar a distancia de seguridade.
- › **A máscara de protección individual EPI (FFP2)** só é recomendable nos casos prescritos polo servizo de prevención, que debe indicar o seu uso, tipo, tarefas e situacións nas que debe usarse.
- › É necesario **garantir a subministración de material de protección** (luvas, máscaras e outros que deriven da avaliación), segundo as indicacións do servizo de prevención de riscos laborais e das autoridades sanitarias.
- › **Usar e refugar os equipos de protección persoal de forma adecuada** para previr a infección. Lavar sempre as mans antes de poñelos e despois de quitalos. Evitar igualmente tocar a cara cando se leven postos.
- › Formar e informar o persoal sobre o correcto uso dos equipos de protección individual.



O uso de máscara non debe nunca obviar a importancia do seguimento estrito das medidas xerais recomendadas para a prevención da infección por COVID-19, insistir na importancia de manter a distancia de seguridade, a hixiene de mans frecuente con auga e xabón ou solucións hidroalcohólicas, cubrir a boca e o nariz co cóbado flexionado ao tusir ou esberrar, usar panos desbotables e tirar estes tras o seu uso, así como evitar tocar os ollos, o nariz e a boca.

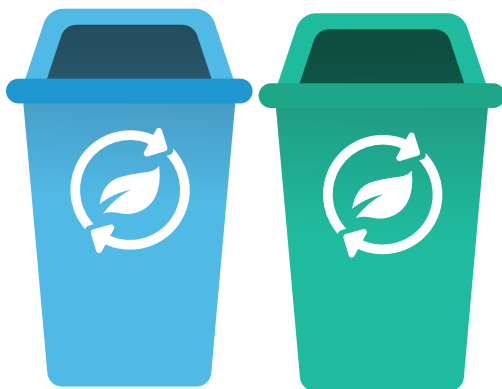
MEDIDAS PARA A XESTIÓN DOS RESIDUOS

- › **Xestionar** os residuos **ordinarios** do **modo habitual**.
- › As luvas, máscaras e panos de hixiene persoal desbotaranse en papeleiras ou contedores con tapa, pedal e bolsa recambiable e depositaranse na **fracción resto**.
- › No caso de que unha **persoa** traballadora presente **síntomas** mentres se atope no seu posto de traballo, será preciso **illar o contedor** onde depositase panos ou outros produtos usados. Esa bolsa de lixo deberá ser extraída e colocada nunha **segunda bolsa** de lixo, con peche, para o seu depósito na fracción resto.

MEDIDAS NO CASO DUNHA SOSPEITA DE COVID-19

- › No caso de que **unha persoa traballadora presente sintomatoloxía compatible** coa enfermidade, será retirada da súa actividade profesional, illarase e dotarase dunha máscara cirúrxica. Contactarase cos servizos de saúde chamando ao teléfono de atención **900 400 116** ou ao médico de Atención Primaria.
- › **Os servizo sanitario do SPRL** será o encargado de establecer os mecanismos para a investigación e seguimento dos contactos estreitos no ámbito das súas competencias, de forma coordinada coas autoridades de saúde pública.

LIÑA ATENCIÓN
900 400 116



BIBLIOGRAFIA

Outra información de interese

➤ **Ministerio de Sanidade:**

<https://www.mscbs.gob.es/en/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/home.htm>

➤ **Consellería de Sanidade. Xunta de Galicia:**

<https://coronavirus.sergas.es/>

➤ **Procedemento de actuación para os servizos de prevención de riscos laborais fronte á exposición ao novo coronavirus (SARS-CoV-2) (30 de abril de 2020):**

<https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/PrevencionRRL COVID-19.pdf>

➤ **Boas prácticas nos centros de traballo. Medidas para a prevención de contaxios do COVID-19 (11 de abril de 2020):**

<https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/presidencia/Documents/2020/GUIACENTROSTRABAJOCOV19b.pdf>

➤ **Guía de recomendacións preventivas de saúde laboral ante ou coronavirus (21 de abril de 2020):**

<https://ficheiros-web.xunta.gal/cei/coronavirus/guia-saude-laboral-coronavirus.pdf>

➤ **Produtos virucidas autorizados en España:**

https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Listado_virucidas.pdf

➤ **Guías para a redución do contaxio polo coronavirus SARS-CoV-2 no sector turístico elaboradas por el ICTE:**

<https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/Paginas/Guias-sector-turistico.aspx>

➤ **Información sectorial no ámbito da Sanidade Ambiental sobre Coronavirus. Consellería de Sanidade. Xunta de Galicia:**

<https://coronavirus.sergas.es/Contidos/Sanidade-Ambiental>

- **Nota informativa sobre a eficacia da desinfección de equipos e produtos biocidas para previr a transmisión da COVID-19. Consellería de Sanidade. Xunta de Galicia:**

https://coronavirus.sergas.es/Contidos/Documents/310/Nota_informativa_productos_equipos_COVID19.pdf

- **Recomendacións para a apertura da actividade nas piscinas tras a crise da COVID-19. Guía do Ministerio de Sanidade:**

<https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/recomendacionesAperturaPiscinas.pdf>

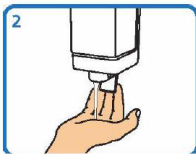
- **Outra información e documentación elaborada polo ISSGA:**

http://issga.xunta.gal/portal/contido/avisos/aviso_0018.html

Técnica do lavado de mans con auga e xabón



Humedecer as mans



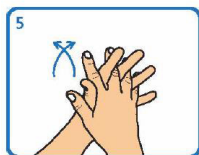
Aplicar suficiente xabón



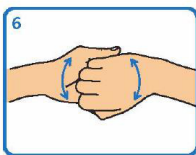
Fregar palma sobre palma



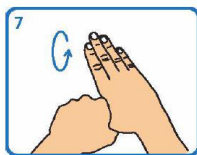
Fregar palma sobre dorso cos
dedos entrelazados e viceversa



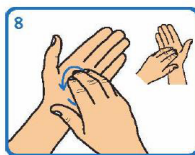
Fregar palma sobre palma cos
dedos entrelazados



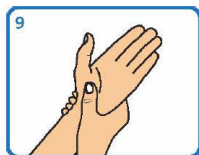
Fregar o dorso dos dedos
sobre a palma oposta



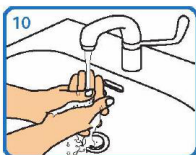
Fregar os polgares mediante
un movemento rotatorio



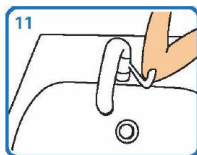
Fregar as xemas dos dedos sobre
a palma da man contraria cun
movemento circular



Fregar cada pulso coa
man oposta



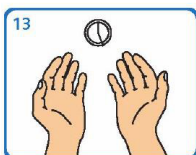
Aclarar con auga



Pechar a billa co cóbado ou
ben cunha toalla de papel
desbotable



Secar cunha toalla de papel
desbotable



Este proceso debe levar entre
40 e 60 seg

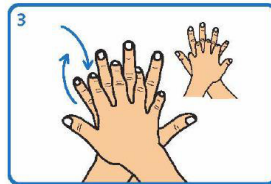
Técnica de hixiene das mans con preparacións alcohólicas



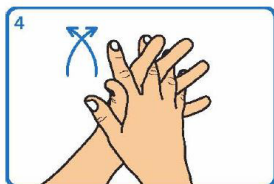
1
Depositar na palma da man unha dose de produto suficiente para cubrir todas as superficies a tratar.



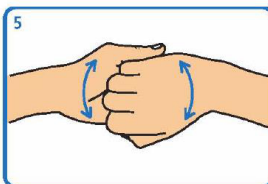
2
Fregar as palmas das mans entre si



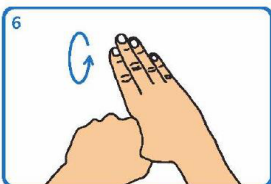
3
Estender o produto entre os dedos



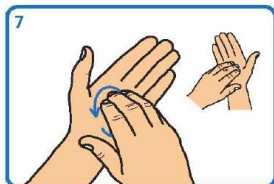
4
Fregar as palmas das mans entre si, cos dedos entrelazados



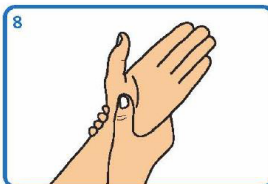
5
Fregar o dorso dos dedos dunha man coa palma da man oposta, agarrándose os dedos



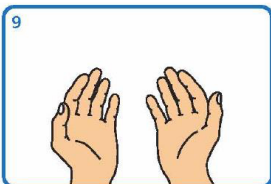
6
Fregar cun movemente de rotación o polgar esquerdo atrapándoo coa palma da man dereita, e viceversa.



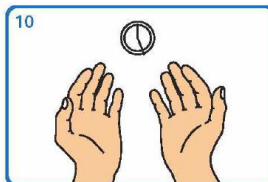
7
Fregar a punta dos dedos da man dereita contra a palma da man esquerda, facendo un movemente de rotación, e viceversa



8
Fregar cada pulso coa man oposta



9
Esperar ata que o produto se evapore e as mans estean secas (non use papel nin toallas)



10
Este proceso debe levar entre 20 e 30 seg.

Adaptado de NHS e World Health Organization *Guidelines on Hand Hygiene in Health Care*

COLOCACIÓN CORRECTA DA MÁSCARA HIXIÉNICA OU CIRÚRXICA

Lavar as mans con auga e xabón antes de manipular a máscara. Identificar a parte superior e/ou o lado correcto desta. Colocala na cara e axustar, se dispón dela, a pinza nasal ao nariz.



Colocar ben as bandas, segundo modelo. Por detrás das orellas ou a banda superior pola parte da cabeza e a inferior pola parte de atrás do pescozo.

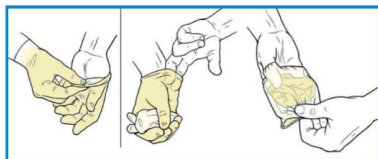
Baixar a parte inferior da máscara á barbela e verificar que esta queda cuberta na súa totalidade.



Presionar a pinza nasal, se a ten, cos dedos índices de ambas mans para axustar-la ao nariz. Verificar que a máscara está colocada correctamente, comprobando o selado e a ausencia de molestias respiratorias.

Unha vez axustada, non tocar a máscara coas mans. Se o usuario necesita tocar a máscara, debe previamente lavar as mans con auga e xabón ou refregalas cunha solución hidroalcohólica.

XEITO CORRECTO DE POÑER E RETIRAR AS LUVAS



- **Paso 1:** Lavar as mans antes de poñer as luvas.
- **Paso 2:** Retirar as luvas e refregalas.
- **Paso 3:** Lavar as mans despois de quitar as luvas.

galicia



Xacobeo 2021



XUNTA
DE GALICIA