



XUNTA
DE GALICIA

MANUAL PARA AS OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA ANTE A COVID-19

actualizado o 22 de maio de 2020

Este é un documento aberto ao que se irán incorporando novas recomendacións e medidas en función da evolución da COVID-19.



comunicacion.turismo@xunta.gal



 900 400 116

INTRODUCCIÓN

► Con base na información e nas recomendacións da autoridade sanitaria, elabórase este **manual para oficinas de información turística ante a COVID-19** 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

- Desenvolver as medidas necesarias para minimizar o risco de contaxio, tendo en conta as características da oficina (afluencia e tipoloxía de clientes, servizos que se prestan etc.).
- **Estas medidas deben incluír:**

- **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, **previamente 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 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.
- Dar resposta ás necesidades de aprovisionamento de material.

Para o persoal traballador

- Non ir traballar con **febre** (> 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 en 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, á disposición do público (á 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 preparados no momento, ou calquera outro preparado 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 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, a que usen en contacto cos clientes tamén deberá 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, fomentárase o **pagamento 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**, tal e como indica a autoridade sanitaria, son obrigatorias na vía pública, nos espazos ao aire libre, e en calquera espazo pechado de uso público ou que se encontre aberto ao público, sempre que non sexa posible manter unha distancia de seguridade interpersonal de polo menos dous metros. Nos medios de transporte público son obrigatorias independentemente da distancia de seguridade interpersonal.
- › **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. Cómpre 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



BIBLIOGRAFÍA

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/GUIACENTROSTRABAJOCVID19b.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>

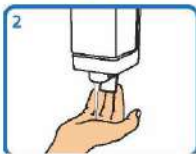
- **Outra información e documentación elaborada polo ISSGA:**

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



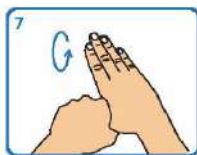
Fregar palma sobre dorso cos dedos entrelazados e viceversa



Fregar palma sobre palma cos dedos entrelazados



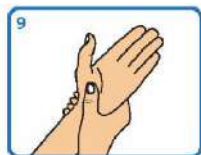
Fregar o dorso dos dedos sobre a palma oposta



Fregar os polgares mediante un movemente rotatorio



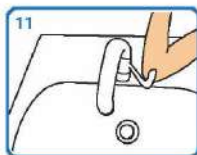
Fregar as xemas dos dedos sobre a palma da man contraria cun movemente circular



Fregar cada pulso coa man oposta



Aclarar con auga



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

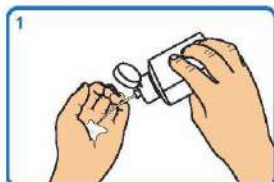


Secar cunha toalla de papel desbotable



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.



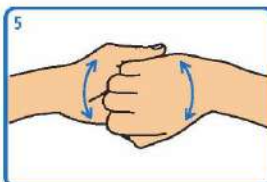
2
Fregar as palmas das mans entre si



3
Estender o produto entre os dedos



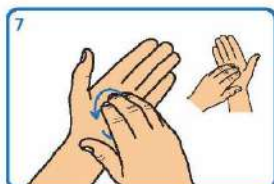
4
Fregar as palmas das mans entre si, cos dedos entrelazados



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



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



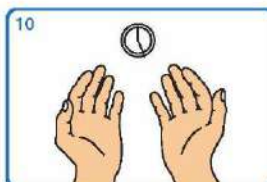
7
Fregar a punta dos dedos da man dereita contra a palma da man esquerda, facendo un movemento de rotación, e viceversa



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.

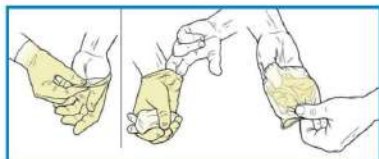
Baixar a parte inferior da máscara á barbela e verificar que esta queda cuberta na súa totalidade.



Presionar a pinza nasal, se a ten, cos dedos índices de ambas mans para axustarlal 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