

**Instituto para la Calidad  
Turística Española (ICTE)**



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



**EMPRESAS DE AUTOCARES TURÍSTICOS,  
RENT A CAR, TRANSPORTE POR CABLE Y  
TRANSPORTE TURÍSTICO ACUÁTICO**

**Directrices y recomendaciones**



**Elaborado por el Comité de Técnicos constituido por el ICTE en colaboración con la Confederación Española de Transporte en Autobús (CONFEBUS), FENEVAL, CANTUR y empresas del sector, y consensado con la Asociación Española de Servicios de Prevención Laboral (AESPLA), PRLInnovación, y con los sindicatos CCOO y UGT.**

**Coordinado por la Secretaría de Estado de Turismo, las Comunidades Autónomas y la FEMP.**

# ÍNDICE

<b>0. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....</b>	<b>4</b>
2.1 COVID-19	
2.2 Riesgo	
2.3 Gestión del riesgo	
<b>3. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO .....</b>	<b>5</b>
3.1 Requisitos generales	
3.2 Comité de seguridad y salud/gestión	
3.3 Recursos materiales	
3.4 Medidas generales para las organizaciones	
3.5 Medidas de protección para el personal	
3.6 Medidas informativas	
<b>4. REQUISITOS DE SERVICIO .....</b>	<b>11</b>
4.1 Requisitos generales	
4.2 Servicio de autocar, autobús, minibus	
4.3 Rent a car	
4.4 Transporte por cable	
4.5 Medios de transporte turístico acuático	
4.6 Aseos y vestuarios	
<b>5. REQUISITOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN .....</b>	<b>16</b>
<b>6. REQUISITOS DE MANTENIMIENTO .....</b>	<b>17</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>19</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>20</b>

## 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 al COVID-19 para preparar la reapertura del sector turístico conforme se suavicen las medidas de confinamiento. Para la elaboración de este protocolo homogéneo que recoge los requisitos 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 las organizaciones contempladas en el alcance de este documento, a identificar y analizar los riesgos en sus organizaciones, así como a implementar las mejores prácticas en el servicio, en sus instalaciones y con su personal para hacer frente al virus.

## 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Este documento reúne sin perjuicio de la legislación vigente, requisitos y recomendaciones a aplicar en las empresas de autocares de turismo (EAT), empresas de rent a car (con o sin conductor), transporte por cable (funiculares, telesillas, andariveles, telecabinas, teleféricos) y medios de transporte turístico acuático, para minimizar de cara a su reapertura los riesgos de contagio por el virus SARS-CoV-2. Se excluyen del ámbito de aplicación los cruceros.

Este documento es de aplicación independientemente de los servicios prestados que presten estas organizaciones (traslados o transfer, city tours, excursiones, grandes rutas, largos recorridos, circuitos, etc.).

La entrada en funcionamiento de los diferentes servicios se realizará conforme al calendario publicado por el Gobierno de España o por las respectivas autoridades competentes en cada organización y de acuerdo a las modificaciones que pueda haber en el futuro.

## 2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### 2.1 COVID-19

La COVID-19 es una enfermedad producida por el coronavirus SARS-CoV-2, un virus detectado por primera vez en diciembre de 2019. Los síntomas más comunes que provoca dicha enfermedad son: fiebre, tos y sensación de falta de aire. Otros síntomas pueden incluir: cansancio, dolores, goteo de la nariz, dolor de garganta, dolor de cabeza, diarrea, vómitos. Algunas personas pierden el sentido del olfato o del gusto.

(Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2020).

## 2.2 Riesgo

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

## 2.3 Gestión del riesgo

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

(UNE-ISO 31000:2018)

# 3. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

## 3.1. Requisitos generales

La organización 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 de la organización; por ello, los distintos procesos deben estar coordinados entre sí.

La organización, sobre la base de la evaluación de riesgos, elaborará un plan de contingencia que debe detallar las medidas concretas que va a adoptar para reducir los riesgos de contagio por COVID-19. Esta actividad preventiva se procurará realizar previa 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, aunque sería conveniente que ese plan de contingencias fuera fruto del consenso entre la empresa y el comité de salud o seguridad (o el comité de gestión en su defecto).

## 3.2. Comité de seguridad y salud/gestión

En las organizaciones en las que no exista Comité de Seguridad y Salud, se deberá conformar un comité para la gestión del riesgo, que contará con la representación legal de los trabajadores; en cualquier caso, la gestión y funciones de este comité se ajustará en todo momento a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Una vez identificados y evaluados los riesgos por el sujeto que corresponda según la LPRL, el comité asumirá la definición de estrategias y toma de decisiones para la minimización de riesgos higiénico-sanitarios por COVID-19.

En concreto, este comité, o en su caso la organización, previa consulta a los trabajadores en caso de que no haya representante legal de los mismos, debe:

- Establecerá los mecanismos para reunir la información que le permita tomar las mejores decisiones (consultas a las autoridades, empleados, especialistas, etc).
- Realizar (por parte del servicio de prevención propio o ajeno) una evaluación de riesgos con el fin de extraer conclusiones/obtener la información necesaria para el diseño de medidas preventivas. El plan de contingencia se elaborará 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.
- Establecerá 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 en función de la modalidad de la organización preventiva que haya escogido la empresa, con los empleados, autoridades competentes en cada materia, proveedores y subcontratas). En el caso de las subcontratas el SPRL, deberá adecuar su procedimiento de coordinación de actividades empresariales (conforme al RD 171/2004, de 30 de enero), al riesgo de contagio por el coronavirus.
- Garantizar que los trabajadores reciben la información y formación suficiente y adecuada para la implementación del plan de contingencia.
- Diseñará las medidas de protección necesarias, recogidas en un plan de contingencia.
- Planificará la implementación del plan de contingencia.
- Difundir y dar a conocer el plan de contingencia entre los trabajadores, para su adecuada implementación.
- Implementará el plan de contingencia, en función del tamaño y complejidad de la empresa, y supervisar su cumplimiento, valorando su eficacia y modificándolo si fuera necesario en función de la eficacia demostrada.

En la elaboración del plan de contingencia, a la hora de determinar las medidas preventivas, se deberán considerar las necesidades particulares de las personas (usuarios y trabajadores) con algún tipo de discapacidad, especialmente en lo relativo a señalización/cartelería, comunicación, altura de los sistemas de limpieza y desinfección, espacio extra requerido por sus medios auxiliares, trato preferente, etc., tal y como se indica en el Anexo V.

Este plan de contingencia debe incluir como mínimo:

- 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.
- La asignación de recursos humanos y materiales, incluida la determinación del uso de Equipos de Protección Individual (EPI) atendiendo a las necesidades derivadas de la prevención de riesgos laborales y sin perjuicio de lo establecido en esta norma y en la normativa aplicable.
- La determinación e implantación de un protocolo de actuación en el caso de que un empleado o cliente muestre sintomatología compatible con la COVID-19, siguiendo de las autoridades sanitarias, en general, y lo establecido en “el Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al nuevo coronavirus (SARS-COV-2)”, del Ministerio de Sanidad, cuando se trate de trabajadores. Se considerará la revisión de los protocolos de limpieza y desinfección de las superficies potencialmente contaminadas.
- La supervisión del cumplimiento de las recomendaciones y pautas dictadas por las autoridades sanitarias en relación a medidas especiales por COVID-19, tanto por parte de empleados como de pasajeros, así como de las medidas adicionales contenidas en el plan de contingencia resultante de la evaluación de riesgos y medidas preventivas correspondientes.

### 3.3. Recursos materiales

La organización debe establecer las acciones necesarias para aprovisionarse de los recursos necesarios previstos de acuerdo al resultado de la evaluación de riesgos y el plan de contingencia diseñado, teniendo en cuenta en todo caso las recomendaciones de las autoridades sanitarias (p.e mamparas de protección, mascarillas, guantes).

La organización 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, siempre consensuadas con la representación legal de los trabajadores, que sean factibles.

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

### 3.4. Medidas generales para las organizaciones

La empresa debe:

- Planificar las tareas y procesos de trabajo de tal forma que se garantice la distancia de seguridad establecida por las autoridades sanitarias; la disposición de los puestos de trabajo, la organización de la circulación de personas y la distribución de espacios en debe adaptarse si fuera necesario. En caso de imposibilidad, se tomarán medidas alternativas para evitar el riesgo de contagio por contacto. En caso de que existan turnos, éstos deben planificarse siempre que sea posible de forma que se concentren los mismos empleados en los mismos grupos de turnos. También se valorará el escalonamiento en las entradas y salidas de los trabajadores, en su caso. Igualmente, si el personal precisa cambiarse de ropa, debe habilitarse un espacio que permita también asegurar dicha distancia de seguridad o establecer el aforo máximo de los vestuarios de personal, si lo hubiere.
- Se debe mantener el distanciamiento interpersonal 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.
- Facilitar una información clara e inteligible, y formación específica y actualizada sobre las medidas específicas que se implanten.
- Disponer de un termómetro sin contacto.
- Si no puede asegurarse la desinfección del método de control horario con contacto (huella, dígitos) en caso de que lo hubiere, implementar un método de control horario que evite el uso de una misma superficie por parte de distintos empleados. En caso de que se opte por la desinfección tras cada uso, debe asegurarse la disponibilidad de una solución desinfectante.
- Asegurar la adecuada protección de los empleados, facilitando el lavado de manos con agua y jabón y, si esto no es posible, el uso de solución desinfectante.
- Facilitar tiempo y medios para la correcta higiene de manos.
- Proporcionar los EPI adecuados conforme a los resultados de la evaluación de riesgos laborales. En caso de que algún servicio se encuentre subcontratado, la organización supervisará que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios. Si existiera coordinación de actividades empresariales, se deberá 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 normativa.

- Establecer normas de uso de las instalaciones en la que se desarrolla el trabajo y los espacios compartidos para mantener la distancia de seguridad (p.e. zonas comunes, vestuarios).
- Proceder a la ventilación, al menos diariamente por espacio de 5 minutos y con mayor frecuencia siempre que sea posible, de las distintas áreas de los centros de trabajo y vehículos, de acuerdo a su uso.

Además:

- En todas las actividades se deben respetar las distancias de seguridad interpersonal. Para ello y cuando sea necesario, se deberá realizar el correspondiente control de aforos (p.e en las oficinas de recogida de vehículos, de venta de billetes, etc.) En caso de que no sea posible, deben garantizarse las medidas y equipos de protección necesarios.
- La ropa de calle debe guardarse en bolsas de plástico o porta traje para que no haya contacto entre la ropa de calle y la de trabajo, recomendándose la instalación de taquilla.
- En cuanto al lavado de la ropa de trabajo, la organización proporcionará una bolsa cerrada para su transporte a los domicilios particulares, así como 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 deberá proceder a una adecuada desinfección.
- Debe formarse a los trabajadores sobre el correcto uso y mantenimiento de mascarillas, guantes y, en general, EPI que utilicen, y quedar registro de esta formación.

## 3.5. Medidas de protección para el personal

### 3.5.1 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 pasajeros. 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 el tiempo de uso de acuerdo a sus

características. En todo caso se estará pendiente a lo que determine la normativa vigente en cada momento (p.e. uso obligatorio de mascarilla).

- Tirar cualquier desecho de higiene personal –especialmente, los pañuelos desechables-, así como los EPI de forma inmediata a las papeleras o contenedores habilitados y con accionamiento no manual.
- Lavarse minuciosamente las manos tras estornudar, sonarse la nariz o toser o tocar superficies potencialmente contaminadas (dinero, tarjeta de pago, billetes, etc.). No obstante, debe adaptarse el protocolo de limpieza de manos ateniendo a las características de la instalación, por ejemplo, cuando por las características físicas de la instalación o del vehículo en que se presta el servicio, no sea posible que el personal se lave las manos periódicamente. En ese caso, se deberá asegurar el uso de solución desinfectante.
- Desinfectar frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos de uso personal (gafas, micrófonos, cascos, teléfonos, TPV, etc.) con agua y jabón cuando sea factible o, cuando no sea posible, con una solución desinfectante, así como los elementos del puesto de trabajo (pantalla, teclado, ratón, etc.) con el cambio de turno. 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 de otros empleados. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos, la organización debe establecer pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso para la reducción del riesgo de contagio.
- Llevar diariamente la ropa de trabajo limpia.

### 3.5.2 Requisitos específicos para el personal de limpieza

El personal de limpieza debe utilizar un equipo de protección individual adecuado dependiendo del nivel de riesgo que se considere en cada situación. Como mínimo, el personal debe utilizar mascarilla y guantes. Se recomienda el cambio de guantes para la limpieza de cada vehículo.

Tras cada limpieza los materiales empleados y los equipos de protección utilizados se desecharán de forma segura, procediéndose posteriormente al lavado de manos. Se habilitarán papeleras con tapa y accionamiento no manual para su depósito y posterior gestión. Los guantes y mascarillas deben desecharse en función de su vida útil y las condiciones en las que se utilicen.

El personal no accederá a prestar servicio en las instalaciones o vehículos en las que se presta el servicio mientras haya pasajeros en su interior.

En caso de que los servicios aquí descritos estén subcontratados, la organización supervisará que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios y actúa bajo los procedimientos establecidos.

### 3.6. Medidas informativas

El plan de contingencia debe ser comunicado a los representantes de los trabajadores (si los hubiere), a los empleados para su adecuada puesta en marcha y mantenimiento, a los proveedores y a los pasajeros de las medidas que les afecten directamente y que deban aplicar (p.e. uso de mascarilla, lavado de manos, distancia de seguridad, etc.)

La organización debe informar al cliente antes de la confirmación de reserva de las condiciones de servicio y medidas de prevención establecidas, para su aceptación.

En cuanto a las oficinas de atención al público, las medidas informativas deben contemplar:

- Cartelería con medidas preventivas implantadas en el centro y pautas a seguir por los pasajeros.
- Indicación de posiciones respetando la distancia de seguridad con marcado o medidas alternativas (p.e en recepción, distribución de asientos, accesos, etc.) cuando sea necesario.

La organización debe instar a pasajeros y trabajadores a colaborar en el cumplimiento de las medidas que se desprendan del plan de contingencia y debe proporcionar a su personal la información necesaria relativa a las medidas preventivas e higiénicas y para el uso adecuado del material de protección.

## 4. REQUISITOS DE SERVICIO

### 4.1. Requisitos generales

La organización debe:

- Comunicar las pautas higiénico-sanitarias (mantener distancia de seguridad, usar mascarilla cuando proceda, etc.) a los pasajeros, para la prevención del contagio por el coronavirus, en el momento de la reserva de plaza/vehículo o compra del billete y a través de sus canales habituales de comunicación (web, redes sociales, taquilla, obligación de usar mascarilla cuando proceda, etc.)

- Atender a lo establecido en las directrices dictadas por las autoridades competentes en materia de ocupación del vehículo y distancia social, tanto en el interior de los vehículos como en taquilla. Para ello, deberá definirse el aforo y la sistemática para asegurar la distancia de seguridad (p.e indicando en la entrada/acceso cuántas personas pueden entrar, o bien el aforo máximo permitido).
- Fomentar el pago con tarjeta u otros medios contactless, así como la venta on line cuando sea posible. Se desinfectará el TPV tras cada uso en el que exista contacto y se evitará manipular por parte del personal las tarjetas de pago de los pasajeros.
- Contar con información sobre los centros de asistencia sanitaria, hospitales y emergencias.
- Prestar especial atención a la gestión de los desechos, disponiendo de los medios necesarios para su correcta eliminación. Se habilitarán papeleras con tapa y accionamiento no manual para su depósito y posterior gestión.

Además:

- El personal deberá lavarse las manos frecuentemente y, en su defecto, desinfectárselas con solución o toallitas desinfectantes, y en todo caso, tras haber tenido contacto con dinero efectivo.
- En cuanto al uso de mascarilla por parte de los pasajeros, se estará a lo que dictaminen las autoridades competentes, si bien en cualquier caso deberá informarse debidamente a los mismos en el momento de la compra del billete, así como a través de sus canales de comunicación habituales (redes sociales, web, etc.) De forma general, deberá utilizarse mascarilla siempre que no se pueda garantizar la distancia de seguridad interpersonal. El conductor, además, utilizará mascarilla.
- La organización (a través del conductor o de otro personal) debe supervisar y controlar el cumplimiento por parte de los pasajeros de las medidas de prevención e higiénico-sanitarias contempladas tras el resultado de la evaluación de riesgos y en el plan de contingencia, así como de las indicadas por las autoridades sanitarias. Para ello, el conductor debe contar con la formación adecuada en prevención del contagio por SARS-Cov-2 y conocer el plan de contingencia establecido por la empresa que gestiona la flota de vehículos.

Se recomienda a la organización disponer de mascarillas quirúrgicas para uso de los pasajeros en las condiciones que la organización determine.

Se recomienda incorporar felpudos desinfectantes en los accesos de las oficinas de atención al público.

## 4.2. Servicio en autocar, autobús y minibús

Se deberá cumplir con las siguientes medidas:

- Se definirá el aforo máximo en el interior del vehículo y la distribución de los pasajeros en el mismo, atendiendo en todo caso a las directrices marcadas por las autoridades competentes y respetando en lo posible las distancias de seguridad entre pasajeros (p.e. distribución de pasajeros de forma alterna, en zigzag, etc.), entre pasajeros y conductor, y entre conductor y guía en su caso. Se evitará por ello el uso del asiento de trasportín, y primera fila de asientos, por ser lugar de paso y por su cercanía al conductor. En cualquier caso, debe atenderse a las disposiciones de las autoridades competentes respecto a la ocupación de vehículos.
- Se establecerá la sistemática necesaria para evitar aglomeraciones de los pasajeros a la subida o bajada del vehículo. Los pasajeros accederán al vehículo por la puerta trasera, manteniendo en la medida de lo posible la distancia interpersonal.
- Los pasajeros, si bajan del vehículo y vuelven a subir en el mismo vehículo (viaje organizado con paradas intermedias), se sentarán en el mismo asiento; para ello, será necesario que la identificación/numeración de los asientos sea visible.
- Si se facilitan auriculares, serán desechables.

## 4.3. Rent a car

### 4.3.1 Vehículos sin conductor

La organización implementará las siguientes medidas:

- Se limpiará y desinfectará el vehículo tras cada servicio. Si no se garantiza la limpieza y desinfección entre cliente y cliente no se podrá poner a disposición del cliente este servicio.
- Se establecerá un sistema de rotación de los vehículos que permita aumentar el tiempo entre uso y uso del vehículo, de forma que una vez el vehículo sea entregado por el cliente, sea el último en volverse a usar.
- De forma concreta, en el servicio de motos de alquiler se ofrecerán gorros higiénicos desechables.

### 4.3.2 Vehículos con conductor hasta nueve plazas, incluido el conductor

Los trabajadores de los servicios de transporte de vehículo con conductor hasta nueve plazas que tengan contacto directo con los viajeros deberán ir provistos de mascarillas y tener acceso a solución desinfectante para practicar una higiene de manos frecuente.

En cualquier caso, se atenderá a lo dispuesto en cuanto al uso de mascarillas para los usuarios y las condiciones de ocupación de los vehículos a lo establecido en cada momento por las autoridades competentes.

Se recomienda el uso de mampara entre el conductor y los pasajeros.

## 4.4. Transporte por cable

Se deberá cumplir con las siguientes medidas preventivas e higiénico-sanitarias:

- Para evitar aglomeraciones y controlar los aforos, se fomentará la reserva previa siempre que sea posible. El resguardo de la reserva permitirá un acceso planificado (p.e tramo horario).
- Se señalará la distancia de seguridad a guardar en los accesos y/o zona de espera.
- Deberá determinarse y controlarse el aforo de la cabina atendiendo a las características del transporte (p.e si los pasajeros viajan de pie o sentados).
- A la entrada y a la salida de la cabina se instará al pasajero a desinfectarse las manos. Para ello, se pondrá a disposición de solución desinfectante. En general, debe contarse con solución desinfectante en los puntos que puedan suponer un foco de contagio atendiendo a la evaluación de riesgos realizada.
- Se asegurará, siempre que sea posible, ventilación natural constante de la cabina para garantizar la renovación del aire. En todo caso, la cabina se ventilará frecuentemente.

## 4.5. Medios de transporte turístico acuático

Se deberá cumplir con las siguientes medidas preventivas e higiénico-sanitarias:

- Se definirá el aforo máximo en el interior del medio de transporte y la distribución de los pasajeros en el mismo, atendiendo en todo caso a las directrices marcadas por las autoridades competentes y respetando en la medida de lo posible las distancias de seguridad

entre pasajeros (p.e. distribución de pasajeros de forma alterna, en zigzag, etc.) pero también entre pasajeros y personal. En cualquier caso, se estará a lo que determine la autoridad competente en materia de uso de mascarillas y ocupación del medio de transporte.

- Para evitar aglomeraciones y controlar los aforos, se fomentará la reserva previa siempre que sea posible. El resguardo de la reserva permitirá un acceso planificado (p.e tramo horario). Igualmente, se establecerá la sistemática necesaria para evitar aglomeraciones de los pasajeros a la subida o bajada del medio de transporte.
- Siempre que sean necesario atendiendo a la afluencia de pasajeros y al resultado de la evaluación de riesgos, se señalará la distancia de seguridad a guardar en los accesos y/o zona de espera.
- Los pasajeros, si bajan del medio de transporte y vuelven a subir en el mismo medio de transporte (viaje organizado con paradas intermedias), se sentarán en el mismo asiento; para ello, será necesario que la identificación/numeración de los asientos sea visible.
- A la entrada y a la salida del medio de transporte se instará al pasajero a desinfectarse las manos. Para ello, se pondrá a disposición del pasajero solución desinfectante. En general, debe contarse con solución desinfectante en los puntos que puedan suponer un foco de contagio atendiendo a la evaluación de riesgos realizada. Si los pasajeros viajan en un espacio cerrado, se ventilará frecuentemente para garantizar una renovación del aire.
- Si se facilitan auriculares, serán desechables.

## 4.6 Aseos y vestuarios

En caso de ponerse a disposición de los pasajero aseos (p.e en el autobús, propios en taquilla u oficinas) éstos deben ofrecerse en condiciones de seguridad e higiene frente a la COVID-19.

Los aseos deberán disponer de dispensador de jabón, papel de secado o secador de manos, papeleras con tapa de accionamiento no manual y doble bolsa en su interior. Debe asegurarse la reposición de consumibles y la limpieza y desinfección periódica de acuerdo a las frecuencias establecidas por las autoridades competentes, que deberán aumentarse siempre que sea necesario. Igualmente, se deberá asegurar que se guarda la distancia de seguridad entre usuarios en los bloques de aseos.

Los aseos deberán clausurarse en caso de no poder ofrecerse en las condiciones de seguridad e higiene necesarias.

## 5. REQUISITOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

### 5.1 Plan de limpieza y desinfección

La organización debe adaptar su plan de limpieza y desinfección teniendo en cuenta el resultado de la evaluación de riesgos. Como norma general, el vehículo, así como el material y equipo utilizado durante la prestación del servicio debe ser limpiado y desinfectado a la finalización del mismo. Esta limpieza debe realizarse en condiciones de seguridad para el personal de limpieza y resto de personal, así como para los pasajeros.

El plan debe establecer como mínimo:

- La limpieza y desinfección de forma completa (volante, pasamanos, cinturones, pasillos, apertura de apertura y cierre, salpicadero, embrague, interior de cabina, barandillas, tapón de gasolina, interruptores de luces, manillas, radios, etc.)
- La aireación/ventilación del vehículo o cabina al finalizar el servicio, y tan frecuentemente como sea posible.
- La recogida de papeleras de forma que éstas queden selladas y trasladadas al punto de recogida de residuos.
- El uso de productos de limpieza desinfectantes en condiciones de seguridad. Se utilizarán desinfectantes como diluciones de lejía (1:50) recién preparada o cualquiera de los desinfectantes con actividad virucida que se encuentran en el mercado y que han sido autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad. En el uso de ese producto se respetarán las indicaciones de la etiqueta/ficha de seguridad del producto.
- En el caso específico de los autocar, autobús y minibús la limpieza y desinfección se realizará tras cada servicio.
- En el caso específico de los vehículos de rent a car sin conductor:
  - la limpieza y desinfección se realizará tras cada cliente.
  - las llaves de los vehículos deberán depositarse por el cliente en un recipiente con solución desinfectante.
  - la documentación del vehículo deberá plastificarse y desinfectarse entre cliente y cliente.



- En el caso específico de los vehículos con conductor hasta 9 plazas:
  - se aumentará la frecuencia de la limpieza y desinfección, llevándose a cabo, al menos, una vez al día para el mismo cliente/grupo de clientes.
  - se limpiará y desinfectará el vehículo entre cliente y cliente.
- En el caso específico de transporte por cable, se realizará una limpieza y desinfección de pasamanos y/o barras de apoyo tras cada servicio y una vez desalojada la cabina.

La recogida de papeleras de zonas de uso común debe realizarse en condiciones de seguridad, de forma que las bolsas queden cerradas y sean trasladadas al punto de recogida de residuos. 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 el caso de que la limpieza sea realizada por una empresa subcontratada, la organización debe solicitarles el plan de limpieza adaptado a las actuales circunstancias, indicando frecuencias, métodos de limpieza y producto/s empleado/s, equipos de protección que deben utilizar los trabajadores, etc. La organización debe realizar un seguimiento del cumplimiento de dichos planes de limpieza y desinfección y supervisar que el personal que realiza la limpieza cuenta con los equipos de protección necesarios. La empresa principal, en su caso, así como las empresas concurrentes, deberán cumplir con el RD 171/2004 sobre coordinación de actividades empresariales.

Debe quedar registro de las limpiezas realizadas.

## 6. REQUISITOS DE MANTENIMIENTO

La organización debe adaptar su plan de mantenimiento preventivo teniendo en cuenta la evaluación de riesgos. De forma específica, debe verificarse la funcionalidad de los equipamientos que se hayan instalado como medida de prevención frente al contagio y propagación de la COVID-19.

Debe cumplirse al menos con lo siguiente:

- El personal de mantenimiento debe protegerse con el equipo de protección individual determinado por la evaluación de riesgos.
- Una vez finalizada la asistencia o reparación, el personal debe desechar el equipo de protección individual de forma segura y lavarse o, en su defecto, desinfectarse las manos.
- Las actividades de mantenimiento se realizarán cuando no haya presencia de trabajadores en las instalaciones (oficinas, vestuarios, etc.) a fin de mantener distancias de seguridad y, en caso de que no sea posible, adoptar las medidas de protección necesarias.

De forma específica, debe controlarse periódicamente el funcionamiento de sistemas de renovación de aire, incidiendo especialmente en la limpieza de filtros y rejillas. Se recomienda evitar el modo recirculación de aire en los sistemas de aire acondicionado.

Si el servicio se encuentra subcontratado, la organización deberá supervisar que se hace uso de los EPI establecidos.


## BIBLIOGRAFÍA

- [1] Instituto para la Calidad Turística Española (2020) NICTE: 2001 Empresas autocares turísticos (EATs).
- [2] UNE-ISO 31000:2018 Gestión del riesgo. Directrices.
- [3] Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2020). Guía de buenas prácticas para los establecimientos del sector comercial.
- [4] Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2020). Guía de Buenas prácticas para los establecimientos y trabajadores del sector turístico.
- [5] Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social (2020). Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición a la COVID-19.
- [6] Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social (2020). Procedimiento de actuación de los servicios de prevención de riesgos laborales frente al SARS-COV-2.
- [7] Ley 31/1995, de 18 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- [8] Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social (2020). Listado de virucidas autorizados en España para uso ambiental (PT2), industria alimentaria (PT4) e higiene humana (PT1).
- [9] Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social (2020). Limpieza y desinfección de Mascarillas higiénicas reutilizables.

## ANEXO I:

## 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  
UNA ALIANZA MUNDIAL PARA UNA ATENCIÓN MÁS SEGURA

SAVE LIVES  
Clean Your Hands

Organización Mundial de la Salud (2020)

## ANEXO II:

### 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, deberá 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, siguiendo las recomendaciones del fabricante. Con carácter general, los equipos de protección respiratoria filtrantes utilizados frente al riesgo biológico deberían desecharse después de su uso.

Los EPI deben 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 deben 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 UNE 0064-1 y con uso limitado a 4 horas, o reutilizables, fabricadas según UNE 0065, y que deben ser lavadas entre 60º-90º o a temperaturas superiores a 60º tras periodo de uso similar). También podrá hacer uso de mascarillas quirúrgicas (UNE-EN 14683: 2019) aunque éstas se reservarán preferentemente para personal contagiado o con sintomatología compatible con COVID-19.

En todo caso y como norma general, no es necesario utilizar mascarillas en un entorno donde no haya evidencia de persona o superficies potencialmente contaminadas por SARS-CoV-2, siempre que se pueda guardar la distancia de seguridad.

En caso de acceder a zonas con presencia de personas contagiadas deben utilizarse mascarillas de protección respiratoria (tipo FFPII o FFPIII) excepto si no se guarda la distancia de seguridad. Se podrán también utilizar mascarillas duales, que deberán cumplir tanto con las disposiciones legislativas de EPI como con las de PS (producto sanitario).

En ningún caso deberá 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.

## 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 aisláte 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.mscis.gob.es](http://www.mscis.gob.es)  
[@sanidadgob](https://twitter.com/sanidadgob)



*Mascarillas higiénicas en población general (Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2020)*

### ANEXO III:

#### USO ADECUADO DE EPI. GUANTES.

Los guantes de protección deben cumplir con la norma EN- ISO 374.5:2016. Se recomiendan 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 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 deberán cambiarse con la frecuencia indicada según su uso. En todo caso, se puede aplicar higienizante sobre ellos para alargar su uso, pero ante cualquier signo de deterioro (perforación, rasgado, etc.) deben ser sustituidos.

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



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

## ANEXO IV:

### MODO DE ACTUACIÓN EN CASO DE PERSONAL INFECTADO O DE RIESGO

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

- Los síntomas del 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 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 debe 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-COVID-2”.



## ANEXO V:

### 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 pasajero, y especialmente en la explicación de normas de seguridad y prevención de riesgos, formatos alternativos a aquellos exclusivamente visuales (cartelería, etc.) o auditivos (explicación en forma oral, megafonía, etc.), así como formatos accesibles (p.e. PDF accesible para lectores de pantalla, vídeo tutorial subtulado, lectura fácil, en audio)
- Seguir garantizando una correcta comunicación entre el pasajero 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 y 120 cm.
- Permitir que, si el pasajero o cliente 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.

## **ANEXO VI: DISTANCIAS DE SEGURIDAD**

El “Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2” (Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2020) establece la distancia de seguridad en 2 m. en el momento de elaboración de este documento.

## **ANEXO VII: PRODUCTOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN Listado de virucidas**

Puede consultar el listado completo de productos virucidas 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)