

Última actualización: 15 ABR 2020



MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS SALUD Y SEGURIDAD

SECTOR PROFESIONAL TURÍSTICO

RECOMENDACIONES PARA LA
IMPLANTACIÓN DE MEDIDAS DE
SALUD Y SEGURIDAD TURÍSTICA



Extremadura

JUNTA DE EXTREMADURA

Consejería de Cultura, Turismo y Deportes



En un momento de crisis mundial como el que estamos viviendo en estos días, el sector turístico debe protagonizar una **respuesta rápida** que le permita recuperar la vuelta a la actividad turística de manera escalada, con el fin de que las empresas puedan adaptarse de manera segura a la normalidad.

La Dirección General de Turismo de la Junta de Extremadura ha elaborado unas **recomendaciones en materia de salud y seguridad a empresas turísticas extremeñas** para la atención a los clientes en el destino una vez reiniciada su actividad.



El proceso de reactivación de la actividad turística debe basarse en la **confianza**, donde debe primar el establecimiento de las **medidas higiénicas y la importancia de la salud** por parte de las empresas turísticas, como parte del **destino sostenible**.

Respecto a la demanda turística, se prevé que se active el **turismo interno** de la región, la ciudadanía extremeña, y después se activará el mercado nacional y más tarde, el internacional. Respecto a los segmentos de demanda, se esperan **viajeros/as en familia con niños, jóvenes, y parejas jóvenes** que viajan en su vehículo propio.

Todo ello dependerá, lógicamente, de las medidas que, en cuanto a **movilidad de las personas**, dicten progresivamente las autoridades sanitarias.

ÍNDICE

ACERCA DEL MANUAL

ALCANCE

EMPRESAS DE ALOJAMIENTO

EMPRESAS DE RESTAURACIÓN

EMPRESAS DE INTERMEDIACIÓN

EMPRESAS DE ACTIVIDADES ALTERNATIVAS

OFICINAS DE TURISMO Y CENTROS DE INTERPRETACIÓN

ANEXO 1: EJEMPLO DE PLAN DE HIGIENIZACIÓN

ANEXO 2: MODELO DE INFORMACIÓN



ACERCA DEL MANUAL

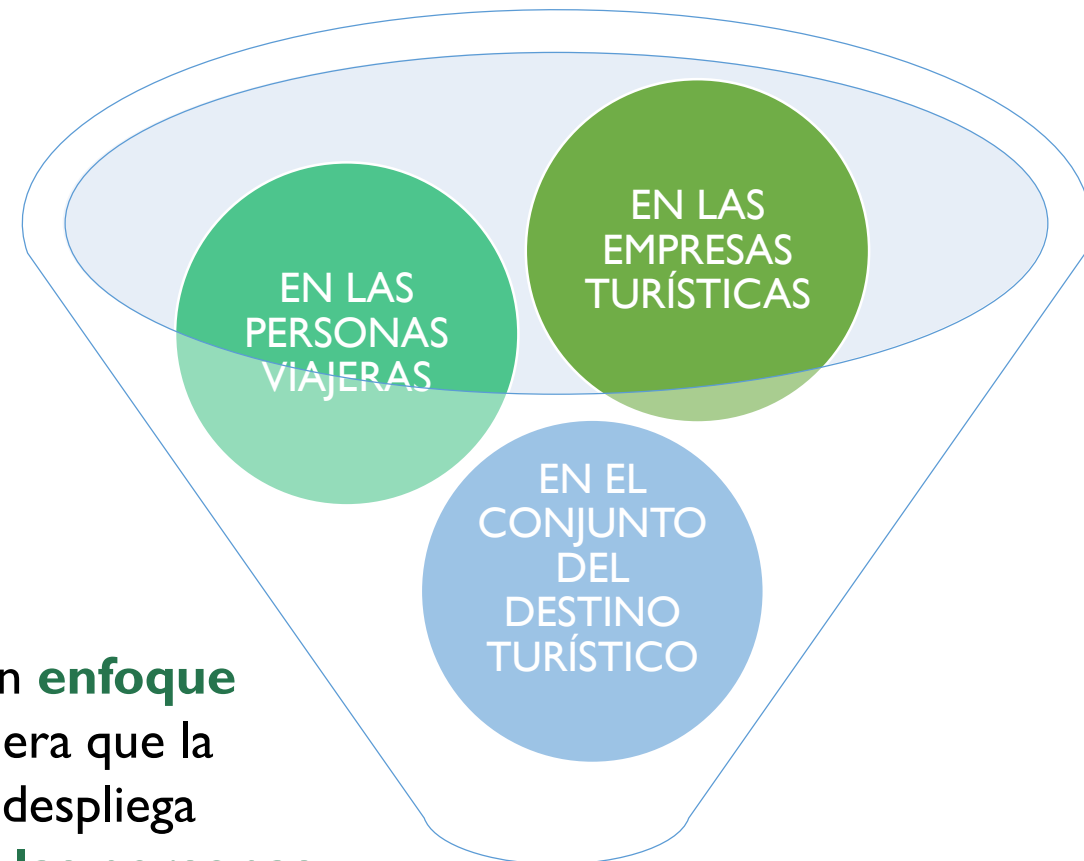


Este Manual es un “documento vivo” dado que debe estar coordinado con la hoja de ruta que determinen las autoridades sanitarias, incluyendo progresivamente las nuevas recomendaciones a la empresas turísticas conforme vayan anunciándose el levantamiento de las medidas restrictivas que se han puesto en marcha para frenar la emergencia sanitaria.

Para ello, debe revisar la última fecha de actualización que se consigna en la portada de este documento.

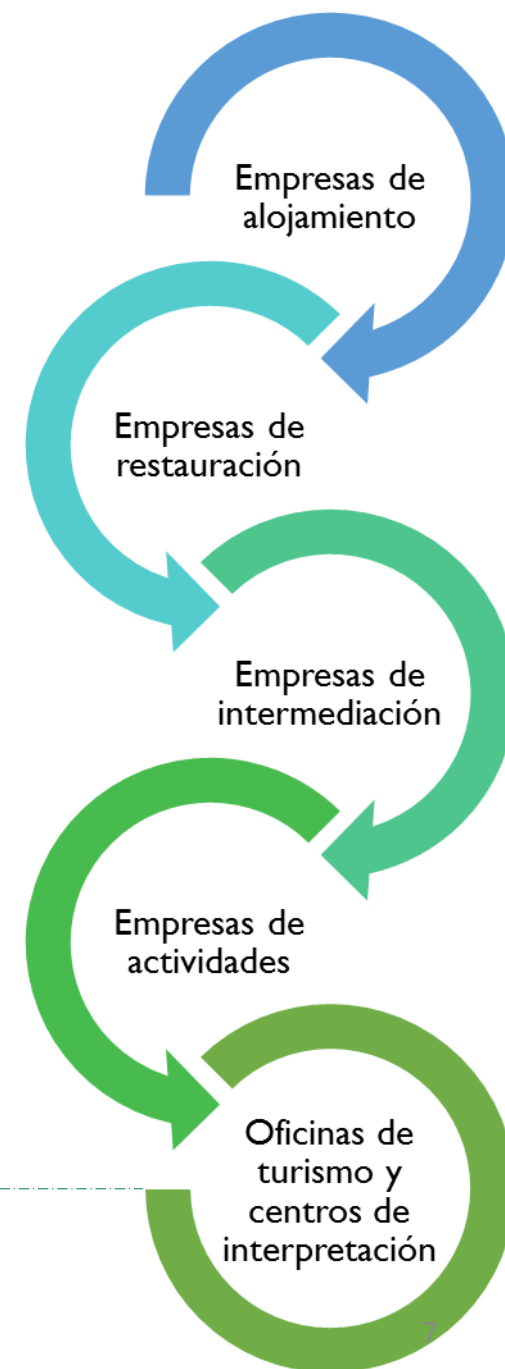
ALCANCE. DIMENSIONES

Se trata de un **enfoque 360°** de manera que la seguridad se despliega **hacia todas las personas que forman parte de la actividad turística:** turistas y excursionistas, trabajadores del sector turístico y poblaciones locales.



ALCANCE. ÁMBITOS

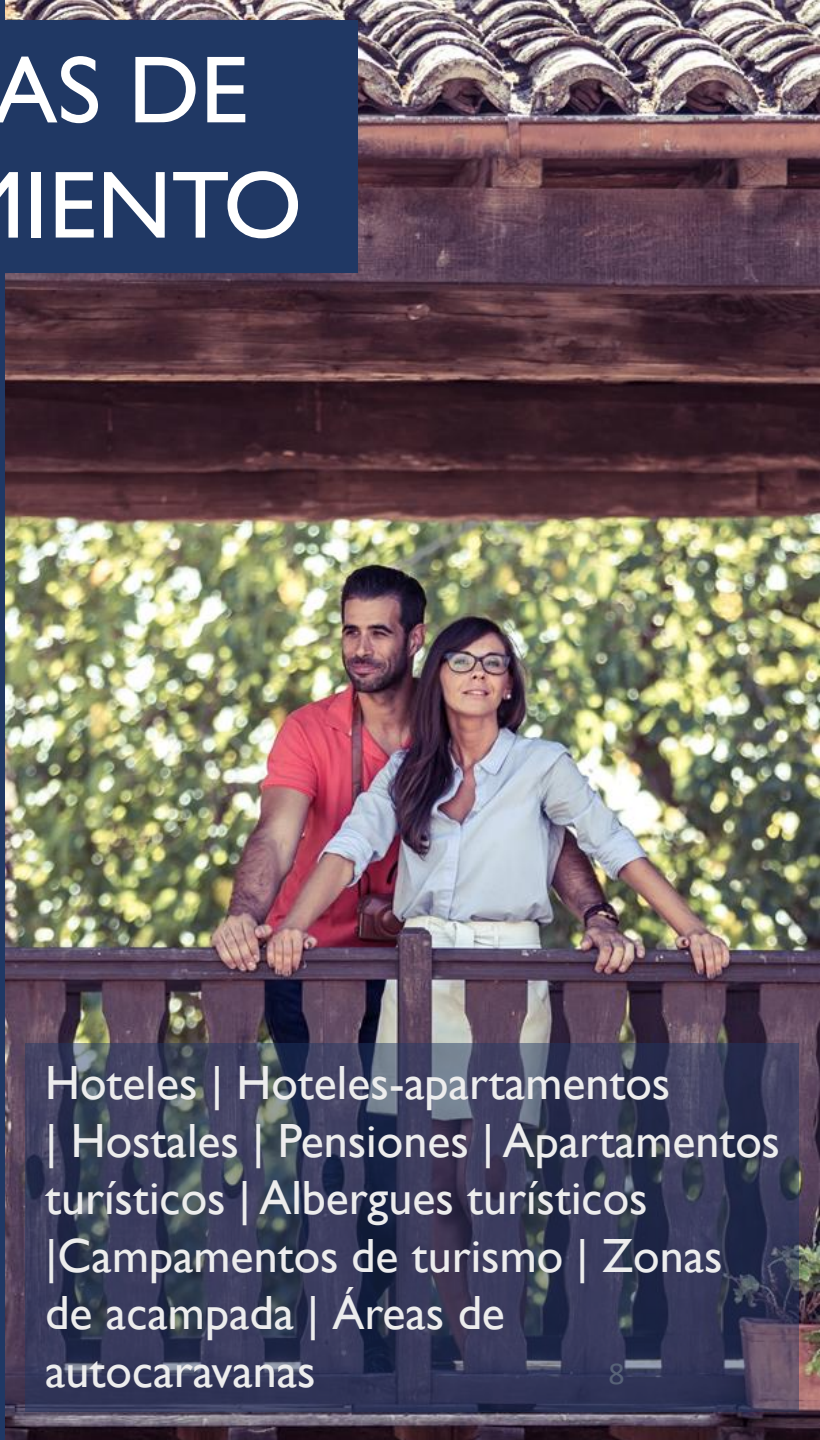
Es preciso un **enfoque integral** para conseguir que toda la **cadena de la actividad turística** integre el factor seguridad, que redunde en una estancia saludable para los personas que visitarán Extremadura.



EN LAS EMPRESAS TURÍSTICAS, SE RECOMIENDA...

- ❑ Disponer de un protocolo de seguridad e higiene, teniendo en cuenta las características de cada establecimiento, así como las medidas establecidas por las autoridades sanitarias.
- ❑ En función de la dimensión del establecimiento, crear un comité de crisis, formado por los responsables departamentales, y designar un portavoz único que establezca contacto y esté en coordinación con las autoridades sanitarias.
- ❑ Dotar a todos los trabajadores de Equipos de Protección Individual (EPI).
- ❑ Revisar diariamente el stock de EPI, asegurándose de tener todos los materiales y EPIS: guantes, mascarilla, gel desinfectante, limpiadores desinfectantes y otros productos químicos para todos los trabajadores y clientes que lo puedan necesitar.
- ❑ Disponer de información visible, tanto en áreas de servicios, zonas comunes como en cada una de las habitaciones, sobre las medidas básicas de prevención.
- ❑ Proveer de gel o solución desinfectante, si no hay un baño cercano, a todas las zonas comunes, así como pañuelos desechables y cubos de basura con tapa accionada con pedal.
- ❑ Revisar diariamente el funcionamiento de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel desechable, etc., procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías.
- ❑ Instalación de una mampara de metacrilato en el mostrador de recepción de forma que garantice la distancia mínima de seguridad, así como la protección del personal que se encuentra en mayor contacto con los clientes.
- ❑ Implementar medidas de mayor desinfección y limpieza. Realizar limpieza y desinfección frecuente de todas las instalaciones y zonas comunes como superficies de contacto: pasamanos, botones ascensor, mandos e interruptores, Ventilar adecuada y diariamente todas las habitaciones y áreas comunes.
- ❑ Si la climatología lo permite, dejar la puerta de entrada abierta para que los clientes no entren en contacto con ella.
- ❑ Purificar los distintos espacios del alojamiento mediante dispositivos al efecto, ozonificadores u otros.
- ❑ Lavar las prendas textiles de forma mecánica en ciclos de lavado completos a 60-90°C.
- ❑ Disponer de un registro de limpieza con los tiempos de limpieza para que nada se olvide y se pueda comunicar, así como una lista de verificación que incluye en detalle todos los pasos del procedimiento utilizado.

EMPRESAS DE ALOJAMIENTO



Hoteles | Hoteles-apartamentos
| Hostales | Pensiones | Apartamentos
turísticos | Albergues turísticos
| Campamentos de turismo | Zonas
de acampada | Áreas de
autocaravanas

EMPRESAS DE ALOJAMIENTO

- ❑ El personal de limpieza utilizará equipo de protección individual adecuado dependiendo del nivel de riesgo que se considere en cada situación, y los desechará de forma segura tras cada uso, procediendo posteriormente al lavado de manos. Para las tareas de limpieza diarias hacer uso de guantes de vinilo/ acrilonitrilo. En caso de uso de guantes de látex, se recomienda que sea sobre un guante de algodón.
- ❑ Mantener la climatización, en caso de disponer de ella, en una temperatura ambiente adecuada, asegurando una renovación del aire suficiente. Se debe revisar el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de filtro.
- ❑ Mantener las medidas de distanciamiento social y limpieza, evitando 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.
- ❑ Priorizar el uso de elementos desechables: llaves de habitaciones, vasos, bolígrafos...
- ❑ Establecer nuevas normas de uso y funcionamiento de zonas comunes como piscinas, gimnasio, zonas infantiles, etc., siguiendo las indicaciones de aforo y uso que desde las autoridades sanitarias establezcan, reforzando las medidas de desinfección y limpieza de estos espacios.
- ❑ En caso de disponer de servicio de desayuno, comidas y bebidas, seguir las recomendaciones indicadas para las empresas de restauración.
- ❑ Establecer un protocolo de actuación ante la detección de una persona diagnosticada de COVID-19 en el establecimiento.
- ❑ Informar permanentemente a todos los departamentos sobre los protocolos de actuación establecidos por la empresa, tanto preventivos de seguridad e higiene, como de detección de personas con síntomas o diagnosticadas de COVID-19.
- ❑ Realizar un seguimiento diario del estado de salud de todos los empleados, mediante control de temperatura, preguntas claves de posibles síntomas, etc.
- ❑ Promover el uso del pago con tarjeta y desinfectar el datáfono después de cada uso.
- ❑ Estar al día de la situación epidemiológica en Extremadura y España, así como los destinos de procedencia de los clientes, y en base a esto, aconsejar o desaconsejar su visita a los clientes potenciales.



EMPRESAS DE ALOJAMIENTO

EN EL CONJUNTO DEL DESTINO, SE RECOMIENDA:

- Disponer de un dossier informativo a disposición del cliente, tanto en español como en inglés, con la relación de todos los centros de salud, hospitales, clínicas, públicas o privadas, con horarios, teléfonos de atención y de emergencia. Asimismo, se identificará la ubicación de cada uno de ellos con respecto al establecimiento.
- Identificar las autoridades locales: bomberos, policía local, policía nacional, etc., con los teléfonos de cada uno de ellos.
- Disponer de información sobre servicios de repatriación (acceso a los representantes consulares y diplomáticos y colaboración con ellos).
- Establecer acuerdo con taxis locales y empresas de VTC para el traslado de clientes que con carácter urgente requieran de este servicio.
- Gestionar adecuadamente las colas en los lugares cerrados, fomentar las actividades al aire libre.
- Proteger adecuadamente los lugares e instalaciones turísticas, por parte de los servicios de seguridad.
- Contar con kits de soluciones hidroalcohólicas que puedan necesitar los clientes.

EN LAS PERSONAS VIAJERAS, SE RECOMIENDA:

- Seguir en todo momento las instrucciones de seguridad e higiene establecidas por las autoridades sanitarias, así como por el personal del establecimiento.
- Proceder a la desinfección de manos con gel desinfectante a la entrada y a la salida del establecimiento.
- Disponer de su propio equipo de protección: mascarilla, guantes y gel desinfectante.
- Comunicar al personal del establecimiento posibles riesgos y peligros que sean identificados por el viajero/a.
- Comunicar al personal del establecimiento de forma inmediata cualquier sospecha de síntomas que pueda presentar.
- Colaborar en la facilitación de información adicional de carácter personal que pueda solicitar el establecimiento, con motivo de la crisis sanitaria.
- Someterse a control de temperatura que desde el establecimiento pueda realizarse.



EMPRESAS DE RESTAURACIÓN

EN LAS EMPRESAS TURÍSTICAS, SE RECOMIENDA...

- ❑ Proveer de gel o solución desinfectante, si no hay un baño cercano, pañuelos desechables y cubos de basura con tapa accionada con pedal.
- ❑ Limpiar el mostrador y desinfectarlo de forma frecuente evitando que haya excesivos elementos que puedan manipular los clientes.
- ❑ Realizar seguimiento y registro de acciones de limpieza, especificando la fecha, la hora, las personas responsables, etc., y se guarde toda la documentación que se genere: partes de limpieza, controles externos de mantenimiento, albaranes de servicios, bajas laborales, etc.
- ❑ Recomendar a los clientes desinfectar sus manos con gel desinfectante a la entrada y a la salida del establecimiento.
- ❑ Recomendar a los clientes desinfectar sus manos con gel desinfectante a la entrada y a la salida de los distintos espacios con los que cuenta el establecimiento (bar, salones, etc.).
- ❑ Seguir las instrucciones de las autoridades sanitarias que se den en cada momento en relación al uso de mascarilla y guantes por parte del personal de servicio.
- ❑ Mantener una adecuada higiene de manos con lavado y desinfección frecuente.
- ❑ Evitar los abrazos, besos o estrechar las manos con los clientes o con otros empleados.
- ❑ Mantener una distancia de un metro o más ante cualquier cliente o persona, siempre que sea posible.
- ❑ No compartir objetos con clientes u otros empleados si no es necesario y, en caso de hacerlo, se procede a la desinfección de los mismos tras su uso.
- ❑ Disponer un servicio de guardarropa, donde las prendas de los clientes no se toquen entre sí.
- ❑ Promover las cartas digitales mediante la creación de códigos QR, de manera que el cliente pueda visualizarlo en un dispositivos móvil, reduciendo el contacto de los clientes con las cartas físicas.

Restaurantes | Cafeterías | Café-bares
y otros establecimientos de ocio
| Empresas de catering | Salones de
banquetes

EMPRESAS DE RESTAURACIÓN



- Priorizar el uso de elementos desechables. La mantelería y lencería se lava de forma industrial, aumentando la frecuencia del cambio de manteles.
- Ventilar después de cada servicio el local abriendo las ventanas.
- Limpiar y desinfectar máquinas dispensadoras, pomos de puertas, mostradores de bufés, y en general, todas aquellas superficies de contacto siguiendo los protocolos de limpieza establecidos después de cada servicio.
- Recalcular las capacidades máximas o aforos previstas de cada sala según las indicaciones de las autoridades sanitarias, e informar a los clientes.
- Respetar la distancia de un metro o superior en la disposición de las mesas, entre el respaldo de silla a silla y de una mesa a otra.
- Comprobar regularmente el funcionamiento de todos los lavavajillas, a fin de que sean correctas las temperaturas a alcanzar (superior a 80°C en el aclarado) y la dosificación de productos químicos.
- Revisar diariamente el funcionamiento de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel desechable, etc., procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías.
- Inspeccionar diariamente el funcionamiento y la limpieza de sanitarios y grifos de aseos comunes.
- Desinfectar con frecuencia el aseo o baño que la empresa tenga a disposición, tanto de clientes como de trabajadores, Se aconseja colocar en la zona del lavabo la información emitida por las autoridades sanitarias sobre un lavado correcto de manos.
- Examinar el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de filtros.
- Se recomienda mantener la climatización en una temperatura ambiente adecuada, asegurando una renovación del aire suficiente.
- Promover el uso del pago con tarjeta y desinfectar el datáfono después de cada uso.
- El uniforme y el calzado de trabajo, en caso de existir, no debe tener contacto con el exterior. Su utilización debe ceñirse al lugar de trabajo.



EMPRESAS DE RESTAURACIÓN

EN EL CONJUNTO DEL DESTINO, SE RECOMIENDA:

- ❑ Disponer de un dossier informativo a disposición del cliente, tanto en español como en inglés, con la relación de todos los centros de salud, hospitales, clínicas, públicas o privadas, con horarios, teléfonos de atención y de emergencia.
- ❑ Identificar las autoridades locales: bomberos, policía local, policía nacional, etc., con los teléfonos de cada uno de ellos.
- ❑ Establecer acuerdo con taxis locales y empresas de VTC para el traslado de clientes que con carácter urgente requieran de este servicio.
- ❑ Contar con kits de soluciones hidroalcohólicas que puedan necesitar los clientes.

EN LAS PERSONAS VIAJERAS, SE RECOMIENDA:

- ❑ Seguir en todo momento las instrucciones de seguridad e higiene establecidas por las autoridades sanitarias, así como por el personal del establecimiento.
- ❑ Proceder a la desinfección de manos con gel desinfectante a la entrada y a la salida del establecimiento.
- ❑ Comunicar al personal del establecimiento posibles riesgos y peligros que sean identificados por el viajero/a.
- ❑ Comunicar al personal del establecimiento de forma inmediata cualquier sospecha de síntomas que pueda presentar.
- ❑ Colaborar en la facilitación de información adicional de carácter personal que pueda solicitar el establecimiento, con motivo de la crisis sanitaria.
- ❑ Someterse a control de temperatura que desde el establecimiento pueda realizarse.

EN LAS EMPRESAS TURÍSTICAS, SE RECOMIENDA...

- ❑ Controlar el acceso de clientes al establecimiento, extremando las medidas de protección y las recomendaciones establecidas en cada momento por las autoridades sanitarias, prestando especial atención al número de personas que ocupan la zona de espera y las distancias entre ellas.
- ❑ Mantener la climatización en una temperatura ambiente adecuada, asegurando una renovación del aire suficiente. Se debe revisar el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de los filtros.
- ❑ Disponer de una disolución desinfectante y pañuelos desechables en la mesa o mostrador donde se atiende al cliente. También, se deberá contar de forma accesible con un cubo de basura con tapa accionada desde un pedal para el desecho de materiales. Los mostradores y bolígrafos utilizados por el cliente, deberán ser debidamente desinfectados tras su atención.
- ❑ Promover el uso del pago con tarjeta y desinfectar el datáfono después de cada uso.
- ❑ Desinfectar el establecimiento con frecuencia prestando especial atención al mobiliario, utensilios y espacios utilizados por los clientes.
- ❑ Si el establecimiento cuenta con varios puestos de trabajo donde se atiende a los clientes, respetar la distancia de seguridad entre sí siguiendo las indicaciones en cada momento de las autoridades sanitarias. Al igual, se deberá respetar la distancia entre el trabajador y el cliente, procediendo a delimitar una separación respecto a la mesa de trabajo o mostrador de atención.
- ❑ Desinfectar con frecuencia el aseo o baño que la empresa tenga a disposición, tanto de clientes como de trabajadores, Se aconseja colocar en la zona del lavabo la información emitida por el Ministerio de Sanidad sobre un lavado correcto de manos.
- ❑ Escalar la capacidad y aforo permitido en cada uno de los establecimientos a visitar en las actividades en grupo que desde la agencia de viaje se diseñen.
- ❑ Facilitar información a los clientes sobre las medidas de prevención y seguridad a seguir durante su viaje.
- ❑ Promover el uso de bonos de servicios digitales y en el caso de que por cualquier circunstancia tenga que intercambiar material con los clientes deberá hacerlo de una manera segura y procederá tras ello a la desinfección de las manos.
- ❑ Almacenar los folletos de viajes en lugares resguardados evitando la exposición de los mismos a cualquier riesgo. Se aconseja no entregar a los clientes aquellos folletos situados en los expositores de la sala de ventas.

EMPRESAS DE INTERMEDIACIÓN



Agencias de viajes | Centrales de reservas | Organizadores Profesionales de Congresos

- ❑ Estar al día de la situación epidemiológica en Extremadura y España, así como los destinos de procedencia de los clientes, y en base a esto, aconsejar o desaconsejar su visita a los clientes potenciales.
- ❑ Disponer un servicio de guardarropa, donde las prendas de los clientes no se toquen entre sí.

EN EL CONJUNTO DEL DESTINO, SE RECOMIENDA:

- ❑ Disponer de un dossier informativo a disposición del cliente, tanto en español como en inglés, con la relación de todos los centros de salud, hospitales, clínicas, públicas o privadas, con horarios, teléfonos de atención y de emergencia.
- ❑ Identificar las autoridades locales: bomberos, policía local, policía nacional, etc., con los teléfonos de cada uno de ellos.
- ❑ Establecer acuerdo con taxis locales y empresas de VTC para el traslado de clientes que con carácter urgente requieran de este servicio.
- ❑ Contar con kits de soluciones hidroalcohólicas que puedan necesitar los clientes.

EN LAS PERSONAS VIAJERAS, SE RECOMIENDA:

- ❑ Seguir en todo momento las instrucciones de seguridad e higiene establecidas por las autoridades sanitarias, así como por el personal del establecimiento.
- ❑ Proceder a la desinfección de manos con gel desinfectante a la entrada y a la salida del establecimiento.
- ❑ Comunicar al personal del establecimiento posibles riesgos y peligros que sean identificados por el viajero/a.
- ❑ Comunicar al personal del establecimiento de forma inmediata cualquier sospecha de síntomas que pueda presentar.
- ❑ Colaborar en la facilitación de información adicional de carácter personal que pueda solicitar el establecimiento, con motivo de la crisis sanitaria.
- ❑ Someterse a control de temperatura que desde el establecimiento pueda realizarse.

EMPRESAS DE INTERMEDIACIÓN



EMPRESAS DE ACTIVIDADES

EN LAS EMPRESAS TURÍSTICAS, SE RECOMIENDA...

- ❑ Si la empresa dispone de instalaciones en las que recepcione a los visitantes, o donde realice su actividad deberá disponer de una disolución desinfectante y pañuelos desechables en la mesa o mostrador donde se atiende al cliente. También, se deberá contar de forma accesible con un cubo de basura con tapa accionada desde un pedal para el desecho de materiales.
- ❑ Los mostradores y bolígrafos utilizados por el cliente, deberán ser debidamente desinfectados tras su atención.
- ❑ Mantener la climatización en una temperatura ambiente adecuada, asegurando una renovación del aire suficiente. Se debe revisar el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de los filtros.
- ❑ Desinfectar el establecimiento con frecuencia prestando especial atención al mobiliario, utensilios y espacios utilizados por los clientes.
- ❑ Si el establecimiento cuenta con varios puestos de trabajo donde se atiende a los clientes, respetar la distancia de seguridad entre sí siguiendo las indicaciones en cada momento de las autoridades sanitarias. Al igual, se deberá respetar la distancia entre el trabajador y el cliente, procediendo a delimitar una separación respecto a la mesa de trabajo o mostrador de atención.
- ❑ Desinfectar con frecuencia el aseo o baño que la empresa tenga a disposición, tanto de clientes como de trabajadores. Se aconseja colocar en la zona del lavabo la información emitida por el Ministerio de Sanidad sobre un lavado correcto de manos.
- ❑ Escalar la capacidad y aforo permitido en las actividades en grupo que se lleven a cabo.
- ❑ Facilitar información a los clientes sobre las medidas de prevención y seguridad a seguir durante su viaje.
- ❑ Almacenar los folletos de viajes en lugares resguardados evitando la exposición de los mismos a cualquier riesgo. Se aconseja no entregar a los clientes aquellos folletos situados en los expositores de la sala de ventas.
- ❑ Si la empresa turística dispone de infraestructuras (canoas, vehículos, prismáticos, etc.), se deberá proceder a la limpieza y desinfección tras cada uso y en las condiciones mencionadas anteriormente.
- ❑ Estar al día de la situación epidemiológica en Extremadura y España, así como los destinos de procedencia de los clientes, y en base a esto, aconsejar o desaconsejar su visita a los clientes potenciales.
- ❑ Disponer un servicio de guardarropa, donde las prendas de los clientes no se toquen entre sí.
- ❑ El uniforme y el calzado de trabajo, en caso de existir, no debe tener contacto con el exterior. Su utilización debe ceñirse al lugar de trabajo.

Actividades turísticas tales como deportivas, medioambientales, de agroturismo, turismo activo, turismo ornitológico, culturales, formativas, recreativas o de ocio, belleza, salud, y aquellas otras que con su actividad contribuyan a la diversificación y mejora de la oferta turística



EMPRESAS DE ACTIVIDADES

EN EL CONJUNTO DEL DESTINO, SE RECOMIENDA:

- Disponer de un dossier informativo a disposición del cliente, tanto en español como en inglés, con la relación de todos los centros de salud, hospitales, clínicas, públicas o privadas, con horarios, teléfonos de atención y de emergencia.
- Identificar las autoridades locales: bomberos, policía local, policía nacional, etc., con los teléfonos de cada uno de ellos.
- Conocer las instalaciones destinadas a la higiene en el entorno. Por ejemplo, aseos públicos en caso de que la actividad turística se realice en la vía pública o en la naturaleza, entre otros.
- Contar con kits de soluciones hidroalcohólicas que puedan necesitar los clientes.

EN LAS PERSONAS VIAJERAS, SE RECOMIENDA:

- Seguir en todo momento las instrucciones de seguridad e higiene establecidas por las autoridades sanitarias, así como por el personal del establecimiento.
- Proceder a la desinfección de manos con gel desinfectante a la entrada y a la salida del establecimiento.
- Comunicar al personal del establecimiento posibles riesgos y peligros que sean identificados por el viajero/a.
- Comunicar al personal del establecimiento de forma inmediata cualquier sospecha de síntomas que pueda presentar.
- Colaborar en la facilitación de información adicional de carácter personal que pueda solicitar el establecimiento, con motivo de la crisis sanitaria.
- Someterse a control de temperatura que desde el establecimiento pueda realizarse.

EN LAS OFICINAS Y CENTROS, SE RECOMIENDA...

- ❑ Autorizar el acceso de visitantes al establecimiento extremando las medidas de protección y las recomendaciones establecidas en cada momento por las autoridades sanitarias.
- ❑ Respetar el aforo permitido en cada visita al centro de interpretación, siguiendo indicaciones en esta cuestión y sobre medios de protección, distanciamiento social, etc., de las autoridades sanitarias.
- ❑ Mantener la climatización en una temperatura ambiente adecuada, asegurando una renovación del aire suficiente. Se debe revisar el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de los filtros.
- ❑ Disponer en la mesa o mostrador donde se atiende al visitante, una disolución desinfectante y pañuelos desechables. También, cada mesa deberá contar de forma accesible con un cubo de basura con tapa accionada desde un pedal para el desecho de materiales.
- ❑ Desinfectar el establecimiento con frecuencia, mostrando especial atención en aquel mobiliario, utensilios o espacios más utilizados por los visitantes.
- ❑ Si la oficina o centro de interpretación cuenta con varios puestos de trabajo donde se atiende a los visitantes, respetar la distancia de seguridad establecida en cada momento por las autoridades sanitarias. Al igual, se deberá respetar la distancia entre el informador turístico y el visitante, procediendo a establecer una separación respecto a la mesa de trabajo o mostrador.
- ❑ Desinfectar con frecuencia el aseo o baño que se tenga a disposición, tanto de los visitantes como de los trabajadores. Se recomienda contar en la zona del lavabo con la información dada por las autoridades sanitarias para el lavado eficaz de las manos.
- ❑ Las visitas y actividades en grupo que se realicen deberán tener en cuenta la capacidad y aforo permitido en cada uno de los establecimientos a visitar y seguir las indicaciones dadas por la autoridad sanitaria.
- ❑ La oficina/centro de interpretación deberá informar a los usuarios de las medidas y protocolos de prevención a seguir durante su visita.
- ❑ Promover la dispensación de material promocional digital y en el caso de que se tenga que intercambiar material con los visitantes se hará de una manera totalmente segura y se procederá tras ello a la desinfección de las manos.
- ❑ Almacenar el material promocional en un lugar resguardado para evitar cualquier riesgo. Por ende, se aconseja no entregar a los visitantes el material situado en los expositores.
- ❑ Estar al día de la situación epidemiológica en Extremadura y España, así como los destinos de procedencia de los clientes, y en base a esto, aconsejar o desaconsejar su visita a los clientes potenciales.

OFICINAS Y CENTROS



OFICINAS Y CENTROS

- ❑ El uniforme y el calzado de trabajo, en caso de existir, no debe tener contacto con el exterior. Su utilización debe ceñirse al lugar de trabajo.

EN EL CONJUNTO DEL DESTINO, SE RECOMIENDA:

- ❑ Disponer de un dossier informativo a disposición del cliente, tanto en español como en inglés, con la relación de todos los centros de salud, hospitales, clínicas, públicas o privadas, con horarios, teléfonos de atención y de emergencia.
- ❑ Identificar las autoridades locales: bomberos, policía local, policía nacional, etc., con los teléfonos de cada uno de ellos.
- ❑ Establecer acuerdo con taxis locales y empresas de VTC para el traslado de clientes que con carácter urgente requieran de este servicio.
- ❑ Contar con kits de soluciones hidroalcohólicas que puedan necesitar los clientes.

EN LAS PERSONAS VIAJERAS, SE RECOMIENDA:

- ❑ Seguir en todo momento las instrucciones de seguridad e higiene establecidas por las autoridades sanitarias, así como por el personal del establecimiento.
- ❑ Proceder a la desinfección de manos con gel desinfectante a la entrada y a la salida del establecimiento.
- ❑ Comunicar al personal del establecimiento posibles riesgos y peligros que sean identificados por el viajero/a.
- ❑ Comunicar al personal del establecimiento de forma inmediata cualquier sospecha de síntomas que pueda presentar.
- ❑ Colaborar en la facilitación de información adicional de carácter personal que pueda solicitar el establecimiento, con motivo de la crisis sanitaria.
- ❑ Someterse a control de temperatura que desde el establecimiento pueda realizarse.





ANEXO I

EJEMPLO DE PLAN DE HIGIENIZACIÓN

PLAN DE HIGIENIZACIÓN

1. **Plan de limpieza:** donde se describen las actividades de limpieza y desinfección a realizar en todo el establecimiento de tal forma que permita organizar y ejecutar las diferentes acciones para controlar y garantizar el correcto estado higiénico-sanitario de las instalaciones, utensilios, superficies, etc.
2. **Registro de limpieza:** para un buen control hay que registrar todas las operaciones llevadas a cabo, de ahí que el plan de higiene incluye una parrilla donde constará todas las zonas / utensilios del plan de limpieza (tierra, superficies, neveras, utensilios, WC, estanterías, cristales, paredes, techos, etc.), y donde diariamente se deberá registrar la actividad de limpieza llevada a cabo.

Aspectos a especificar en el plan de higiene:

- Debe identificarse las zonas, superficie y utensilios que se deben limpiar y / o desinfectar.
- Hay que describir todas las fases del proceso de limpieza y desinfección de forma cronológica.
 - Productos: los productos utilizados, diluciones y cantidad necesaria para aplicación.
 - Método: se debe especificar el método, si será una limpieza manual o automática, con secado con papel de un solo uso, o aclarado abundante, si con pulverización a baja o alta presión, etc.
 - Material: cepillos, fregona, maquinaria, dosificadores ..., etc.
 - Tiempo y temperatura: de actuación o grados para una buena aplicación, como también hay que especificar la presión si es necesario en bares.
- Se debe especificar la frecuencia de la limpieza o desinfección; después de cada uso, después de la jornada, semanal, mensual, etc.



ANEXO 2

MODELO DE INFORMACIÓN

INFORMACIÓN A LAS PERSONAS VIAJERAS



Este establecimiento dispone de información actualizada sobre la propagación del coronavirus y por ello estamos haciendo todo lo posible para mantener a nuestros clientes seguros y hacer que su estancia con nosotros se lo más saludable posible.

Siguiendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias, rogamos siga estas instrucciones para garantizar la salud y la seguridad de todas las personas:

- Lávese las manos regularmente con agua y jabón.
- Use un pañuelo para taparse la boca cuando tosa o estornude y tírelo en una papelera. Si no tiene un pañuelo, use la manga de su antebrazo.
- Evite tocarse los ojos, la nariz y la boca con las manos sin lavar.
- Si se siente mal, tiene fiebre o desarrolla tos, contacte con el responsable de este establecimiento para llevar a cabo las medidas de protección necesarias.

Estamos para ayudarle.

LA EMPRESA



JUNTA DE EXTREMADURA
Consejería de Cultura, Turismo y Deportes