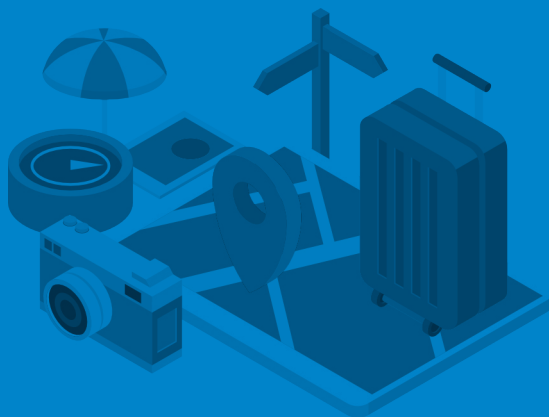




XUNTA
DE GALICIA

GUÍA PREVENTIVA DE RISCOS ANTE A COVID-19 NAS AXENCIAS DE VIAXES

actualizado a 22 de maio de 2020



comunicacion.turismo@xunta.gal



 900 400 116

INTRODUCCIÓN

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

MEDIDAS ANTES DO COMEZO DA ACTIVIDADE

Para a empresa que presta o servizo

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

- **Establecer un protocolo de actuación ante a sospeita de caso da COVID-19.**
- Identificar o **persoal traballador especialmente sensible** á COVID-19 e adoptar as medidas específicas para minimizar o risco de contaxio cando teñan que acudir ao centro de traballo.
- Realizar, **previa á apertura inicial do establecemento**, unha limpeza e desinfección a fondo utilizando desinfectantes, como dilucións de lixivia (1:50) preparada no momento ou calquera dos desinfectantes con actividade virucida que se atopan no mercado e que foron [autorizados e rexistrados polo Ministerio de Sanidade](#). No uso dese produto se respectarán 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** que inclúa todas as instalacións e os elementos presentes nestas.
- Darlles resposta ás necesidades de aprovisionamento de material para poder executar o plan.
- Fomentar a instalación de **sistemas automáticos** para o control de portas, prendido de luces, apertura de billas, secadores de mans, persianas, ascensores etc.
- **Revisión dos sistemas de climatización e ventilación do local.** Garantir unha alta taxa de renovación de aire e o adecuado mantemento dos filtros.

MEDIDAS ANTES DO COMEZO DA ACTIVIDADE

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 e ter en conta o uso obrigado de máscara hixiénica ou cirúrxica, seguindo as indicacións do Ministerio de Transporte, Mobilidade e Axenda Urbana.

MEDIDAS PARA GARANTIR A DISTANCIA DE SEGURIDADE

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

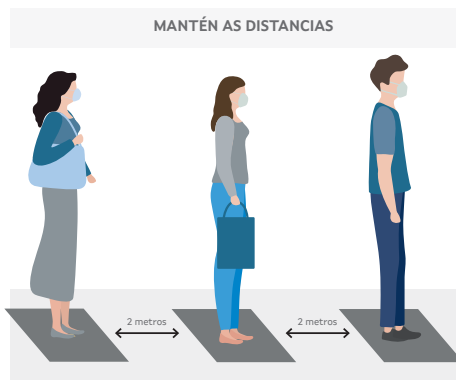
- De non ser posible manter esta distancia na **atención ao público**, garantirase a distancia de 1 metro e utilizaranse elementos de protección ou barreiras como as pantallas de separación de metacrilato ou similares, de fácil limpeza e desinfección.
- O **uso de máscaras** será obrigatorio cando non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

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

- A posición do mobiliario, a delimitación das zonas de uso público/privado e a situación dos puntos de atención ao público modificaranse na medida que sexa necesario.
- Organizarase a entrada/saída/percorrido da clientela na AA.VV. Sinalizarase de forma clara a distancia de seguridade interpersoal de dous metros entre clientes, con marcas no chan, ou mediante o uso de balizas, carteis e sinalización para aqueles casos nos que sexa posible a atención individualizada de máis dun cliente ao mesmo tempo, que non poderá realizarse de maneira simultánea polo mesmo traballador. Se o local dispón de dúas ou máis portas, recoméndase establecer un uso diferenciado para a entrada e a saída.
- A AA.VV. expoñerá ao público a capacidade máxima e establecerá sistemas de reconto e control deste aforo.
- O uso do ascensor ou montacargas limitarase ao mínimo imprescindible.

- No caso de preverse coincidencia masiva de persoas, a AA.VV. deberá realizar os axustes horarios necesarios. Tamén se poderán implantar quendas de traballo para o persoal.
- Establecer normas de uso das instalacións e os espazos compartidos para manter a distancia de seguridade en ascensores, accesos e zonas comúns, vestiarios, salas de reunións, aseos, salas de espera etc.

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 hixiánicos persoais

- › **Lavar as mans con frecuencia** durante 40-60 segundos con auga e xabón e secar con panos de papel e desbotalos nun contedor con tapa e pedal e bolsa recambiable ou utilizar solucións desinfectantes.
- › **Cubrir as vías respiratorias cun pano desbotable ou co antebrazo** ao tusir ou esbirrar e desbotalo de xeito adecuado. A continuación lavar as mans. Os caldeiros limparanse e desinfectaranse frecuentemente.
- › **Evitar tocar os ollos, o nariz e a boca** porque as mans facilitan a transmisión.
- › Deixar os obxectos persoais (incluídos móbiles) nun lugar dedicado para o efecto (*box, taquilla etc.*), de non ser así, desinfectalos frecuentemente.

Hixiene e limpeza na axencia de viaxes

› Garantir a subministración de produtos:

- Contar con **solucións desinfectantes hidroalcohólicas en sitios accesibles para uso da clientela** e, polo menos, á entrada das instalacións. Instar os clientes a desinfectar as mans antes de entrar.
- **Dispoñer de produtos para a hixiene de mans** (xabón, solucións desinfectantes e panos desbotables) e **para a limpeza e desinfección** (deterxente habitual, lixivia ou outros produtos autorizados).
- **Proporcionar medios de protección persoal** (máscaras, luvas desbotables, pantallas faciais) cando así o indique o servizo de prevención de riscos laborais ou estea indicado pola autoridade sanitaria.

› Reforzar medidas de limpeza e desinfección:

- **Limpar e desinfectar o local e as superficies que se tocan** con máis frecuencia (interruptores, barras, pomos de portas, manivelas, tiradores, aseos, ascensores, barreiras de protección etc.). Debe realizarse como mínimo 2 veces ao día, e unha delas debe ser obrigatoriamente ao final do día.
- Empregaranse **desinfectantes** tales como disolucións de lixivia (1:50) recentemente preparadas ou calquera outro con actividade virucida autorizado polo Ministerio de Sanidade. O uso realizarase seguindo as indicacións das **fichas técnicas e fichas de datos de seguridade dos produtos**. Para desinfectar os equipos electrónicos e non lles causar danos, aplicaranse cun pano produtos específicos para este fin.
- **Desinfectar os elementos do posto de traballo co cambio de quenda**. Os deterxentes habituais son suficientes, aínda que tamén se pode contemplar a incorporación de lixivia ou outros produtos desinfectantes ás rutinas de limpeza. Facelo como mínimo dúas veces ao día e unha delas ao final da xornada.
- **Nas operacións de limpeza, deberán utilizar equipos de protección** seguindo as indicacións do servizo de prevención; como mínimo empregaranse 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.
- **Non compartir equipos de traballo ou dispositivos doutros traballadores** (como caixa, TPV, mandos de control de climatización, música ambiental etc.), de non ser posible, desinfectalos previamente.
- **Ventilar frecuentemente o local**, asegurar a renovación do aire e o mantemento dos sistemas de ventilación ou climatización.

› Limpeza de téxtiles

- **Lavar e desinfectar a roupa dos traballadores.** Se os traballadores dispoñen de roupa de traballo, tales como uniformes, estes lavaranse e desinfectaranse coa periodicidade adecuada seguindo o procedemento habitual. Recoméndase un lavado a >60 °C. No caso de non utilizar esta roupa, as prendas que usen en contacto cos clientes tamén deberán lavarse nas condicións indicadas. Cando o tecido non admita esa temperatura, deberase proceder a unha adecuada desinfección utilizando os aditivos de lavado adecuados.

Hábitos hixiénicos na prestación do servizo

- › Fomentar a entrega de **material informativo en formato dixital** e evitar o uso de material común (folletos, catálogos etc.), primarase a entrega de material individualizado a cada cliente e eliminarase o de autoservizo.
- › **Asegurar a limpeza das superficies das mesas, cadeiras e mostradores** que entren en contacto cos clientes.

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 o persoal de que se ten síntomas debe quedar na casa e se estiveron en contacto estreito cun caso tampouco acudirán ao seu posto de traballo.** Uns dos puntos claves na xestión do risco é a identificación e contención precoz das fontes de contaxio.
- › **Informar e formar** o persoal sobre os riscos de contaxio e propagación da COVID-19, con especial atención ás vías de transmisión e as medidas de prevención e protección adoptadas.
- › Expoñerlle á clientela a capacidade máxima de cada local e asegurar a dita capacidade, así como a distancia de seguridade interpersoal de dous metros se respecta no seu interior.

- › **Colocar carteis en zonas visibles** da AA.VV. que advirtan a clientela sobre as medidas e sobre a súa obriga de cooperar no seu cumprimento.
- › **Instar os clientes a desinfectar as mans antes de entrar no establecemento.**
- › **Sinalizar** o chan do local onde se precise manter a distancia de seguridade
- › Implementar, sistemas de **cita previa** para evitar aglomeracións dentro do local e controlar a capacidade.
- › Establecer un horario de atención con servizo prioritario para maiores de 65 anos.
- › Os horarios de peche por limpeza, de ser o caso, comunicaránselle debidamente ao consumidor.
- › Promover a **atención á clientela con medios telemáticos** (información, tarifas, presupostos, reservas etc.) para evitar o máis posible a presenza física dos clientes nas oficinas e priorizar o teletraballo.
- › **Fomentar o uso de medios telemáticos** (ordenador e dispositivos móbiles) para xestionar as reservas, a emisión de facturas etc.
- › **Fomentar o pago con tarxeta ou móbil** sempre que sexa posible para evitar o contacto coa clientela. Centralizar os cobros en efectivo nun traballador e con soporte (bandexa ou similar).
- › **Habilitar un espazo con roupeiros** ou, polo menos, porta traxes ou similar (bolsa de plástico, etc.) no que o persoal deixe a súa roupa e se poida cambiar.
- › **Recoméndase sempre que sexa posible establecer quendas** de traballo nas que coincida sempre o mesmo persoal para evitar posibles contaxios e garantir a continuidade da actividade.



MEDIDAS DE PROTECCIÓN PERSOAL

- **As máscaras hixiénicas ou cirúrxicas** utilizaranse cando non sexa posible manter a distancia de seguridade de 2 metros, e nas situacións que indiquen as autoridades sanitarias, como para saír á rúa, o desprazamento ao traballo, a compra e nos espazos pechados. Tamén é moi recomendable que os clientes da AA.VV. usen sempre estas máscaras na axencia e será imprescindible cando non se poida gardar a distancia de seguridade. Cando se trata de persoas vulnerables, tanto no caso de usuarios como persoal da axencia, para os usos indicados primará o uso de máscara cirúrxica fronte a hixiénica.
- **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 protección** (luvas, máscaras e outros que deriven da avaliación), segundo as indicacións do servizo de prevención de riscos laborais e das autoridades sanitarias.
- **Usar e refugar os equipos de protección persoal de forma adecuada** para previr a infección. Lavar sempre as mans antes de poñelos e despois de quitalos. Evitar igualmente tocar a cara cando se leven postos.
- **Formar e informar o persoal** sobre o correcto uso dos equipos de protección individual.

O uso de máscara non debe nunca obviar a importancia do seguimento estrito das medidas xerais recomendadas para a prevención da infección por COVID-19, insistir na importancia de manter a distancia de seguridade, a hixiene de mans frecuente con auga e xabón ou solucións desinfectantes, 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, retiráraselle da súa actividade profesional, illarase e dotarase dunha máscara cirúrxica. Contactarase cos servizos de saúde chamando ao teléfono de atención **900 400 116** ou ao médico de atención primaria.
- ▶ **Os servizo sanitario do SPRL** será o encargado de establecer os mecanismos para a investigación e seguimento dos contactos estreitos no ámbito das súas competencias, de forma coordinada coas autoridades de saúde pública.

LIÑA ATENCIÓN
900 400 116



BIBLIOGRAFIA

Outra información de interese

➤ **Ministerio de Sanidade:**

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

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

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

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

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

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

<https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/presidencia/Documents/2020/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_produtos_equipos_COVID19.pdf

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

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

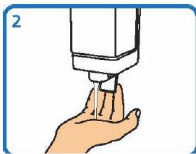
- ▶ **Outra información e documentación elaborada polo ISSGA:**

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

Técnica do lavado de mans con auga e xabón



Humedecer as mans



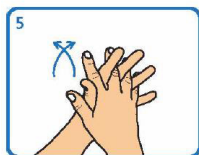
Aplicar suficiente xabón



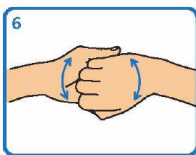
Fregar palma sobre palma



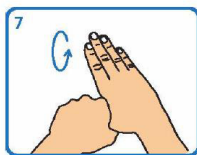
Fregar palma sobre dorso cos
dedos entrelazados e viceversa



Fregar palma sobre palma cos
dedos entrelazados



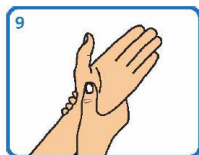
Fregar o dorso dos dedos
sobre a palma oposta



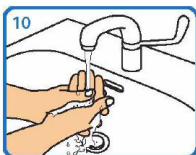
Fregar os polgares mediante
un movemento rotatorio



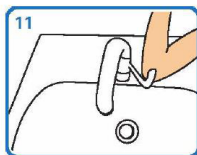
Fregar as xemas dos dedos sobre
a palma da man contraria cun
movemento circular



Fregar cada pulso coa
man oposta



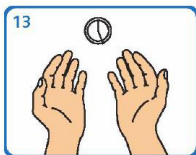
Aclarar con auga



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



Secar cunha toalla de papel
desbotable



Este proceso debe levar entre
40 e 60 seg

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



XUNTA DE GALICIA
CONSELLERÍA DE SANIDADE
Dirección Xeral de Saúde Pública

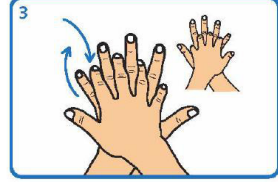
Técnica de hixiene das mans con preparacións alcohólicas



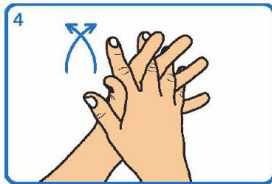
1
Depositar na palma da man unha dose de produto suficiente para cubrir todas as superficies a tratar.



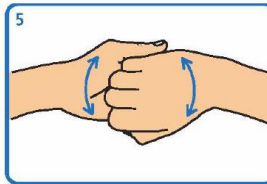
2
Fregar as palmas das mans entre si



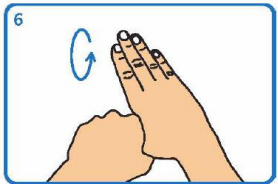
3
Estender o produto entre os dedos



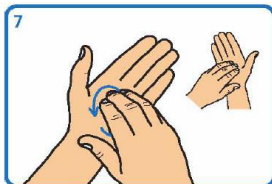
4
Fregar as palmas das mans entre si, cos dedos entrelazados



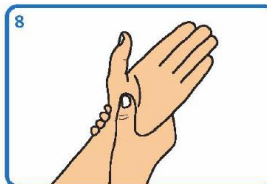
5
Fregar o dorso dos dedos dunha man coa palma da man oposta, agarrándose os dedos



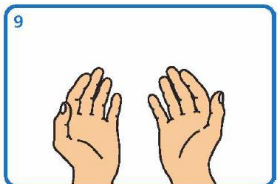
6
Fregar cun movemente de rotación o polgar esquerdo atrapándoo coa palma da man dereita, e viceversa.



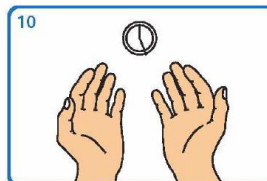
7
Fregar a punta dos dedos da man dereita contra a palma da man esquerda, facendo un movemente de rotación, e viceversa



8
Fregar cada pulso coa man oposta



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



10
Este proceso debe levar entre 20 e 30 seg.

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

COLOCACIÓN CORRECTA DA MÁSCARA HIXIÉNICA OU CIRÚRXICA

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



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

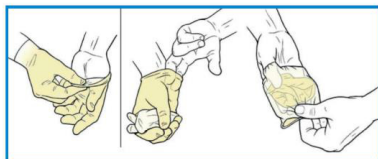
Baixar a parte inferior da máscara á barbela e verificar que esta queda cuberta na súa totalidade.



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

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

XEITO CORRECTO DE POÑER E RETIRAR AS LUVAS



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

galicia



Xacobeo 2021



XUNTA
DE GALICIA