

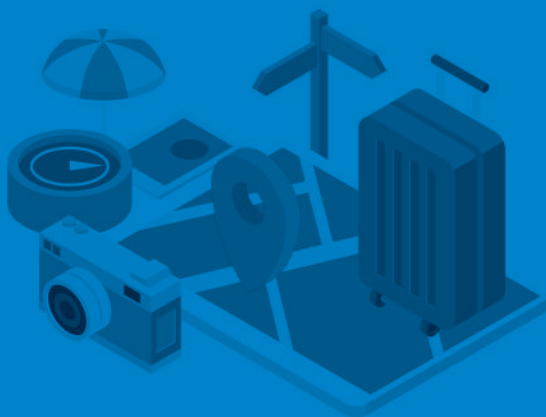


XUNTA
DE GALICIA

MANUAL PARA AS AXENCIAS DE VIAXE ANTE A COVID-19

actualizado o 22 de maio de 2020

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



comunicacion.turismo@xunta.gal

900 400 116

INTRODUCCIÓN

► Con base na información e nas recomendacións da autoridade sanitaria, elabórase este **manual para as axencias de viaxe ante a COVID-19** que ten como finalidade orientar as actuacións na **fase de reactivación da actividade para garantir a saúde no ámbito laboral** das persoas traballadoras. As medidas deberán analizarse individualmente para adaptalas á súa singularidade e actualizarse en función das novas indicacións da autoridade sanitaria e a normativa aplicable en cada momento.

MEDIDAS ANTES DO COMEZO DA ACTIVIDADE

Para a empresa que presta o servizo

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

- **Un protocolo de actuación ante a sospeita de caso da COVID-19.**
- Identificar o **persoal traballador especialmente sensible** á COVID-19 e adoptar as medidas específicas para minimizar o risco de contaxio cando teñan que acudir ao centro de traballo.
- Realizar, **previa á apertura inicial do establecemento**, unha limpeza e desinfección a fondo utilizando desinfectantes, como dilucións de lixivia (1:50) preparados 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 respectarase 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.
- Dar resposta ás necesidades de aprovisionamento de material.
- 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 **febres** (> 37 °C), **síntomas** respiratorios, outros síntomas de sospeita de enfermidade ou se houbo **contacto próximo** cunha persoa infectada.
- › No desprazamento ao traballo **elixir as opcións de mobilidade que mellor garantan a distancia de seguridade** de aproximadamente 2 metros 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 as persoas traballadoras e usuarios na AA.VV.

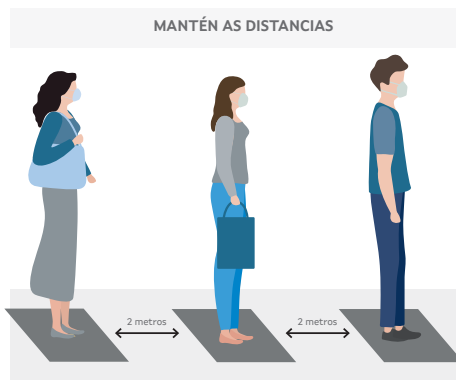
- De non ser posible manter esta distancia na **atención ao público**, garantirase a distancia de 1 metro e utilizaranse elementos de protección ou barreiras como as pantallas de separación de metacrilato ou similares, de fácil limpeza e desinfección.
- O **uso de máscaras** será obrigatorio cando non 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 esberrar e desbotalo de xeito adecuado. A continuación lavar as mans.
- **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, armario 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 preparados, ou calquera outro preparado con actividade virucida autorizado polo Ministerio de Sanidade. O uso realizarase seguindo as indicacións das **fichas técnicas e fichas de datos de seguridade dos produtos**. Para desinfectar os equipos electrónicos e non 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, comunicaránse 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**, tal e como indica a autoridade sanitaria, son obrigatorias na vía pública, nos espazos ao aire libre, e en calquera espazo pechado de uso público ou que se encontre aberto ao público, sempre que non sexa posible manter unha distancia de seguridade interpersonal de polo menos dous metros. Nos medios de transporte público son obrigatorias independentemente da distancia de seguridade interpersonal.
- **A máscara de protección individual EPI (FFP2)** só é recomendable nos casos prescritos polo servizo de prevención, que debe indicar o seu uso, tipo, tarefas e situacións nas que debe usarse.
- É necesario **garantir a subministración de material 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 quitálos. 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



BIBLIOGRAFÍA

Outra información de interese

➤ **Ministerio de Sanidade:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

➤ **Produtos virucidas autorizados en España:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

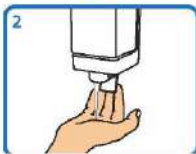
- ▶ **Outra información e documentación elaborada polo ISSGA:**

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

Técnica do lavado de mans con auga e xabón



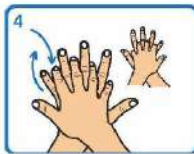
Humedecer as mans



Aplicar suficiente xabón



Fregar palma sobre palma



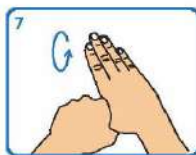
Fregar palma sobre dorso cos dedos entrelazados e viceversa



Fregar palma sobre palma cos dedos entrelazados



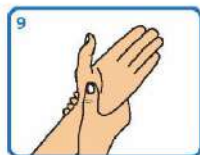
Fregar o dorso dos dedos sobre a palma oposta



Fregar os polgares mediante un movemento rotatorio



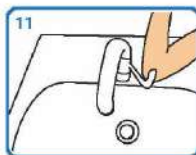
Fregar as xemas dos dedos sobre a palma da man contraria cun movemento circular



Fregar cada pulso coa man oposta



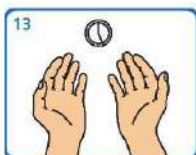
Aclarar con auga



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



Secar cunha toalla de papel desbotable



Este proceso debe levar entre 40 e 60 seg

Técnica de hixiene das mans con preparacións alcohólicas



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



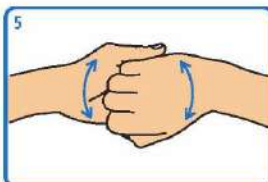
2
Fregar as palmas das mans entre si



3
Estender o produto entre os dedos



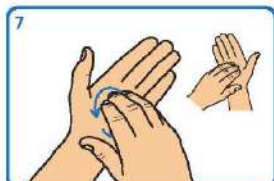
4
Fregar as palmas das mans entre si, cos dedos entrelazados



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



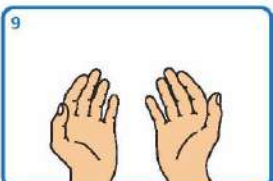
6
Fregar cun movemente de rotación o polgar esquerdo atrapándoo coa palma da man dereita, e viceversa.



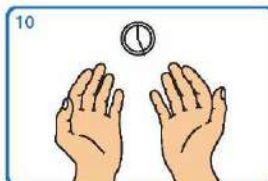
7
Fregar a punta dos dedos da man dereita contra a palma da man esquerda, facendo un movemente de rotación, e viceversa



8
Fregar cada pulso coa man oposta



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



10
Este proceso debe levar entre 20 e 30 seg.

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

COLOCACIÓN CORRECTA DA MÁSCARA HIXIÉNICA OU CIRÚRXICA

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



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

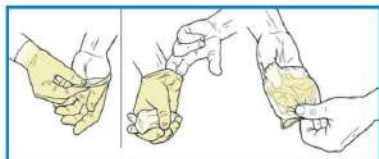
Baixar a parte inferior da máscara á barbela e verificar que esta queda cuberta na súa totalidade.



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

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

XEITO CORRECTO DE POÑER E RETIRAR AS LUVAS



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

galicia



Xacobeo 2021



XUNTA
DE GALICIA