



XUNTA
DE GALICIA

MANUAL PARA OS GUÍAS DE TURISMO 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 os guías de turismo 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.

MEDIDAS ANTES DO COMEZO DA ACTIVIDADE

Para o titular da actividade

► Desenvolver as medidas para minimizar o risco de contaxio, tendo en conta a natureza do negocio (afluencia e tipoloxía de clientes, servizos que se prestan etc). Realízase co asesoramento do servizo de prevención de riscos laborais e coa participación dos representantes dos traballadores, de ser o caso.

► **Estas medidas deben incluír:**

- **Un protocolo de actuación ante a sospeita de caso da COVID-19.**
- Establecer **medidas específicas dirixidas a minimizar o risco de contaxio** durante a visita turística.
- Cando a empresa ten persoal contratado ao seu cargo, identificar o **persoal traballador especialmente sensible**, e adoptar as medidas específicas para minimizar o risco de contaxio cando teñan que acudir ao traballo.
- **Informar os clientes** sobre os protocolos de seguridade establecidos para eles destinados a evitar o contaxio.
- **Formación no contexto COVID-19** nos seguintes aspectos: riscos de contaxio e propagación do SARS-CoV-2, con especial atención ás vías de transmisión, medidas de hixiene, medidas de prevención e protección incluído o uso e mantemento correcto de máscaras, luvas e EPI que utilicen.

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 das autoridades competentes.

MEDIDAS PARA GARANTIR A DISTANCIA DE SEGURIDADE

- ▶ **Con carácter xeral débese garantir a distancia de seguridade de 2 metros** entre os guías de turismo e os clientes:

- **Evitar o saúdo con contacto físico**, incluído dar a man, tanto o resto do compañeiros como a clientes.
- De non ser posible manter esta distancia na **atención ao público**, garantir a distancia de 1 metro e utilizar máscara e elementos de protección ou barreira como as pantallas faciais, de fácil limpeza e desinfección.

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

- **Establecer un número máximo de persoas ás que lles ofrecer o servizo de maneira segura.** No caso de dispoñer de licenza para utilizar vehículo propio para transporte de turistas atenderase ás directrices que marquen as autoridades sanitarias.
- **Planificar as tarefas de tal forma que se garanta a distancia de seguridade**, a organización da circulación de persoas e a distribución de espazos. Se non é posible, tomaranse medidas alternativas para evitar o risco de contaxio por contacto.
- Informar de forma clara a clientela da necesidade de manter a distancia de seguridade interpersonal de dous metros entre eles.
- **Realizar os percorridos a pé e as paradas para a explicación de monumentos en espazos abertos e/ou amplos.**

- **Coordinarse cos provedores de servizos** (hoteles, museos, monumentos etc.) co fin de evitar aglomeracións en espazos pechados, enviar previamente listaxes de documentación, repartimento de chaves de cuartos no interior do autocar, acceder ao interior dos lugares de forma gradual e graduada, establecer cita previa...

Unha das formas máis efectivas para minimizar a propagación da COVID-19 é limitar a proximidade física a 2 metros entre o guía de turismo e todos os clientes. O uso de máscaras será obrigatorio cando non se poida garantir esta distancia.



MEDIDAS DE HIXIENE E LIMPEZA

Hábitos hixiénicos persoais

- ▶ **Lavar as mans con frecuencia**, durante 40-60 segundos, con auga e xabón ou utilizar solucións desinfectantes, polo menos antes e despois de cada visita e sempre que se compartan equipos.
- ▶ **Cubrir as vías respiratorias cun pano desbotable ou co antebrazo**, ao tusir ou esbirrar, e desbotalo de xeito adecuado.
- ▶ **Evitar tocar os ollos, o nariz e a boca** porque as mans facilitan a transmisión.
- ▶ **Desinfectar frecuentemente os obxectos de uso persoal** (lentes, móbiles etc.) cos produtos indicados por cada fabricante.
- ▶ **Tirar calquera refugallo de hixiene persoal**, incluídos os EPI, de xeito adecuado en contedores habilitados para o efecto. Nos casos nos que se empregue máscara, refugala de acordo coas instrucións do fabricante e a súa vida útil. Nos casos nos que se empregue pantalla protectora ou máscara reutilizable, desinfectarase tras cada uso.
- ▶ **Levar roupa de traballo limpa** debendo asegurar a limpeza desta a unha temperatura >60 °C, e no caso que non fora posible, desinfectarase empregando aditivos de lavado adecuados.

Hábitos hixiénicos na prestación do servizo

- ▶ **Dispoñer de produtos para a hixiene de mans** (xabón, solucións hidroalcohólicas ou desinfectantes con actividade virucida autorizados e rexistrados polo Ministerio de Sanidade e panos desbotables). Recoméndase dispoñer tamén **para uso dos clientes**.
- ▶ Dispoñer tamén de produtos **para a limpeza e desinfección** (deterxente habitual, lixivia ou outros produtos autorizados) no caso de dispoñer de licenza para utilizar vehículo propio para transporte de turistas.
- ▶ **Evitar o uso de mapas ou folletos de uso común** e optar por utilizar tecnoloxía (folletos dixitalizados, código QR), ou outros sistemas. Se non é posible facilitarase nun documento plastificado que se desinfectará tras cada uso.
- ▶ **A habilitación de guía de turismo**, que sempre se debe levar visible durante o servizo, debe de estar correctamente hixienizada.

- › **Evitar compartir equipos de traballo ou outros dispositivos.** No caso de que exista alternancia no seu uso (transmisores portátiles, radio guías, teléfonos, paraugas etc.), débense establecer pautas enfocadas á limpeza e desinfección segundo o recomendado polas autoridades sanitarias e en condicións de seguridade. **No caso do micrófono empregárase unha funda desbotable** para cada uso.
- › **Empregar auriculares / *whispers* / radioguías debidamente desinfectados ou dun só uso.** No caso de que non sexan dun só uso, o cliente se desinfectará as mans antes e despois de utilizalos e o devolveraos introducindoos nunha bolsa, que quedará selada, para a súa desinfección. Pódense considerar alternativas tales como aplicacións que funcionen co móbil do turista.
- › **No caso de dispoñer de licenza para utilizar vehículo** para transporte de turistas, débense establecer pautas de limpeza e desinfección recomendadas polas autoridades sanitarias e en condicións de seguridade. Débese desinfectar completamente á finalización do servizo e, se o servizo comprende varios días, diariamente.
- › **Cando se contrate un servizo de transporte**, o guía de turismo debe controlar que se establecen as pautas de limpeza e desinfección recomendadas polas autoridades e informar en caso negativo o provedor.
- › O guía de turismo poderá establecer un protocolo de acceso ou abandono do vehículo de transporte empregado no desenvolvemento do servizo, para evitar ao máximo aglomeracións ou contactos innecesarios entre os clientes.
- › Por seguridade no traballo e para fomentar o **distanciamiento entre chofer e guía** daráselle prioridade á reserva e ao uso dos primeiros asentos da cabina exclusivamente para o guía, co que se evitará o uso da cesta de transporte pois está situada en zona de acceso ao autocar.

O guía de turismo debe dar sempre imaxe de tranquilidade e confianza na aplicación destas medidas e lembrarlles aos clientes o seu cumprimento durante o percorrido.

MEDIDAS ORGANIZATIVAS

- ▶ O guía de turismo prescindirá de facer o servizo no caso de ter síntomas ou **se estivo en contacto estreito** cun caso. Debe garantirse que se existen traballadores ao seu cargo estean ben informados deste punto, xa que é uns dos puntos claves na xestión do risco, identificación e contención precoz das fontes de contaxio.
- ▶ **Formarse** sobre os riscos de contaxio e propagación da COVID-19, con especial atención ás vías de transmisión e ás medidas de prevención e protección adoptadas. No caso de dispoñer de traballadores ao seu cargo debe formalos tamén nestes aspectos, con información completa, clara e intelixible sobre as normas que se van adoptar.
- ▶ **Informar os clientes** das medidas de prevención e hixiénicas que lle son de aplicación, así como das medidas preventivas que se toman durante o percorrido e as que deben adoptar por parte dos clientes. Estas últimas deben ser comunicadas antes da contratación dos servizos, preferentemente mediante un documento aclaratorio no idioma materno do cliente ou, na súa falta, en inglés, e o máis gráfico e ilustrado posible.
- ▶ **Solicitalles aos provedores cos que queira contratar un servizo (aloxamentos, restaurantes, museos, monumentos etc.) o protocolo para a prevención libre de COVID-19.** Se isto non é posible, débese solicitar e coñecer polo menos os daqueles provedores de servizos cos que máis traballe.
- ▶ **Darlle prioridade á contratación de servizos de provedores cun protocolo para a prevención de riscos hixiénico-sanitarios implementado e actualizado.**
- ▶ **Deseñar as visitas e os percorridos tendo en conta as normativas e restricións que aplican os diversos provedores de servizos,** establecer un punto único de recepción ou despedida, elaborar percorridos de sentido único, evitar zonas susceptibles de concentrar aglomeracións ou espazos reducidos e con capacidade limitados.
- ▶ O guía de turismo, no desenvolvemento do seu traballo, debería **coordinarse co responsable do medio de transporte** (conductor) para axudar nas indicacións e cumprimento das normas establecidas polas autoridades sanitarias no relativo á redución de riscos no transporte de viaxeiros. Un punto importante é que cada pasaxeiro debe manter a súa posición fixa dentro do vehículo cada vez que se suba nel.
- ▶ **Respectar en todo o posible o horario planeado** para evitar incidencias e evitar improvisacións que afecten o desenvolvemento e itinerario da visita. Debe respectarse o traballo dos demais compañeiros e a coordinación con eles, sobre todo en lugares con rúas estreitas, acceso a monumentos etc.
- ▶ **Fomentar o uso de medios telemáticos** (ordenador e dispositivos móbiles) para xestionar as reservas e a emisión de facturas ou recibos.

- › **Evitar o uso de diñeiro efectivo e darlle prioridade ao uso de tarxeta ou outros medios electrónicos**, preferiblemente contactless, en cobros e pagos de servizos e/ou provedores (por exemplo, pago previo por páxina web).
- › Establecer as pautas de seguridade para a recollida da mercadoría.

O guía de turismo debe lembrar as medidas preventivas implantadas e instar a que se cumpran polo ben e seguridade dos demais e debe informar de como se vai realizar a visita, o percorrido e as normas e/ou posibles restricións que aplican os diversos provedores (museos, monumentos, espazos naturais etc.)

MEDIDAS DE PROTECCIÓN PERSOAL

› **As máscaras hixiénicas ou cirúrxicas**, tal e como indica a autoridade sanitaria, é obrigatoria 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 interpersoal de polo menos dous metros. Nos medios de transporte público son obrigatorias independentemente da distancia de seguridade interpersoal.

O seu uso pode colaborar na diminución da transmisión por parte de persoas sen síntomas ou con síntomas leves, sempre que se faga asociado ás medidas de prevención.

› **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.

› **Usar e refugar as máscaras e os EPI 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.

› É necesario que o guía de turismo dispoña do material de protección, de maneira especial luvas, solución desinfectante e máscaras para o seu uso propio e o do seus traballadores, de ser o caso, segundo as indicacións das autoridades sanitarias.

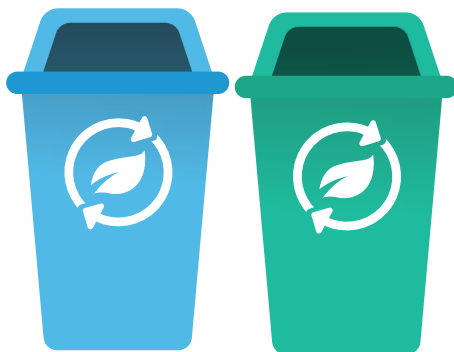
› A mellor forma de prever a transmisión é usar unha combinación de todas as medidas preventivas. **Os EPI, de considerarse, serán un complemento.**

- › O guía de turismo deberá informarse, formase e actualizar os protocolos de actuación sobre correcto uso, mantemento e eliminación de máscaras, EPI etc. en función da evolución da pandemia e seguindo sempre as directrices das autoridades sanitarias

O uso de máscara non debe nunca obviar a importancia do seguimento estrito das medidas xerais recomendadas para a prevención da infección pola COVID-19, insistindo 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**.
- › O **material de hixiene persoal** (luvas, máscaras ou panos) desbotaranse en papeleiras ou **contedores** con tapa, pedal e bolsa recambiable e depositaranse na **fracción resto**.
- › No caso de que o guía de turismo ou algún traballador presente síntomas mentres está a desenvolver o seu traballo, deberá extremar o xeito de desfacerse dos panos e outros produtos usados e notificándolle ás autoridades.



MEDIDAS NO CASO DUNHA SOSPEITA DE COVID-19

- › No caso de que **o guía de turismo, ou un traballador ao seu cargo presente sintomatoloxía** compatible coa enfermidade, retirarase da súa actividade profesional, illarase e poñerá unha máscara cirúrxica. Contactará cos servizos de saúde chamando ao teléfono de atención 900 400 116 ou ao médico de atención primaria.
- › No caso de que a clientela presente **sintomatoloxía compatible** coa enfermidade, actuarase do mesmo xeito, poñerá unha máscara cirúrxica, separarase do resto de persoas contactará 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.
- › O guía de turismo fomentará a rastrexabilidade dos seus servizos e proporcionarlle ao cliente unha forma de contacto que sexa recíproca no caso de sospeita de COVID-19.

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_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>

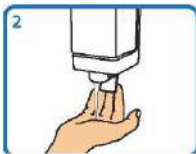
- ▶ **Outra información e documentación elaborada polo ISSGA:**

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



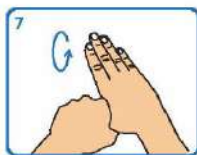
Fregar palma sobre dorso cos dedos entrelazados e viceversa



Fregar palma sobre palma cos dedos entrelazados



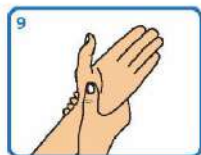
Fregar o dorso dos dedos sobre a palma oposta



Fregar os polgares mediante un movemento rotatorio



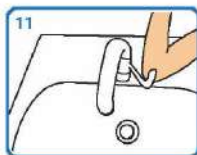
Fregar as xemas dos dedos sobre a palma da man contraria cun movemento circular



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

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.



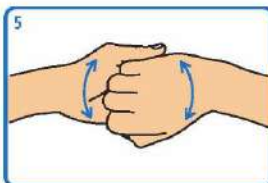
2
Fregar as palmas das mans entre si



3
Estender o produto entre os dedos



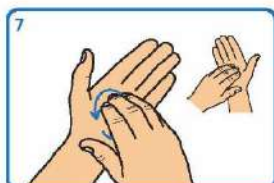
4
Fregar as palmas das mans entre si, cos dedos entrelazados



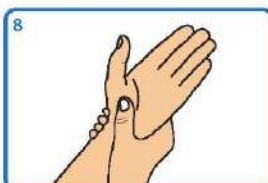
5
Fregar o dorso dos dedos dunha man coa palma da man oposta, agarrándose os dedos



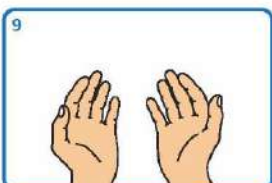
6
Fregar cun movemente de rotación o polgar esquerdo atrapándoo coa palma da man dereita, e viceversa.



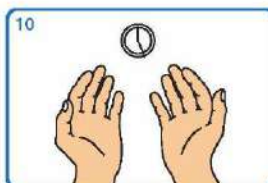
7
Fregar a punta dos dedos da man dereita contra a palma da man esquerda, facendo un movemente de rotación, e viceversa



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.

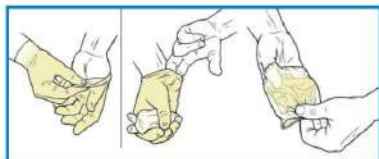
Baixar a parte inferior da máscara á barbela e verificar que esta queda cuberta na súa totalidade.



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