

Protocolo de Seguridad Sanitaria PUNTOS DE INTERÉS TURÍSTICO

El impacto de la COVID-19 y la necesidad de convertir las islas en fortalezas insulares para residentes y visitantes





Protocolo de Seguridad Sanitaria PUNTOS DE INTERES TURÍSTICO

El impacto de la COVID-19 y la necesidad de convertir las islas en fortalezas insulares para residentes y visitantes

ÍNDICE

1. ANTECEDENTES	6
2. OBJETO Y CAMPO DE ACTUACIÓN	7
3. INTRODUCCIÓN	8
4. GLOSARIO.....	9
5. GESTION DEL RIESGO.....	11
5.1. Identificación y evaluación del riesgo de la COVID-19	11
5.2. Definición de planes de contingencia COVID-19	11
5.3. Verificación del cumplimiento de los protocolos de la COVID-19.....	13
5.4. Control de la COVID-19 por parte del establecimiento.....	14
5.5. Control de la COVID-19 por cliente misterioso	14
5.6. Registros de la COVID-19	14
6. REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	15
6.1. Medidas relacionadas con actividades específicas	15
6.1.1. Venta	15
6.1.2. Realización de visita guiada	16
6.1.3. Actuaciones y espectáculos	17
6.1.4. Atracciones e instalaciones de entretenimiento	18
6.1.5. Realización de recogida y visitas en guaguas.....	18
6.2. Organización de aforos. Cálculo de capacidades de la COVID-19.....	18
6.3. Organización de la COVID-19	19
6.4. Formación de la COVID-19 para empleados.....	20
6.5. Directrices del plan de apertura	21
6.6. Metodología de implantación del plan de la COVID-19	23
6.6.1. Identificar y evaluar niveles de riesgo.....	23
6.6.2. Definir y evaluar eficacia de planes de contingencia	23
6.6.3. Organizar aforos. Calcular capacidades de la COVID-19.....	24
6.6.4. Organizarnos hacia la prevención de la COVID-19	24
6.6.5. Formar a trabajadores en materia de la COVID-19.....	24
6.6.6. Definir e implementar plan de comunicación con clientes y trabajadores.....	25
6.6.7. Definir el plan de apertura de la COVID-19.....	25
6.6.8. Diseñar e implementar el control y seguimiento de la COVID-19 25	25
7. MEDIDAS INFORMATIVAS Y DE COMUNICACIÓN	26
7.1. Directrices de sostenibilidad de medidas de la COVID-19.....	26
7.2. Política de comunicación de la COVID-19 con clientes y empleados.....	26
7.2.1. Gestionar la comunicación con clientes de la COVID-19.....	27
7.2.2. Mensajes a clientes. Señalética	30

8. VIABILIDAD ECONÓMICA Y DISFRUTE EXPERIENCIAL.....	32
9. MEDIDAS Y RECOMENDACIONES GENERALES DE BUENAS PRÁCTICAS	33
9.1. Cuestiones previas: justificación de las medidas ¹	33
9.2. Objeto	35
9.3. Principios generales	35
9.4. Medidas exigibles a las actividades	36
9.4.1. Información y evaluación	36
9.4.2. Higiene de manos, distancias y mascarillas.....	36
9.4.3. Espacios comunes.....	36
9.4.4. Ascensores y montacargas	37
9.4.5. Servicios técnicos y de mantenimiento	37
9.4.6. Limpieza.....	38
9.4.7. Servicios de restauración, comedores, bares o cualquier otro servicio de comida análogo	39
9.4.8. Aseos	40
9.4.9. Áreas de recreo infantiles.....	40
9.4.10. Salas de lactancia	40
9.5. Medidas de higiene y prevención para el personal trabajador	40
9.5.1. Naturaleza de la norma	40
9.5.2. Información, formación y evaluación	41
9.5.3. Higiene en el puesto de trabajo.....	41
9.5.4. Áreas de personal / Espacios de personal.....	42
9.6. Medidas para prevenir el riesgo de coincidencia masiva de personas 42	
9.6.1. Aforo	42
9.6.2. Medidas para garantizar el mantenimiento de la distancia de seguridad interpersonal	43
9.7. Medidas en caso de sospecha de contagio.....	43
9.7.1. General.....	43
9.7.2. Personal.....	44
9.7.3. Clientes no residentes ³	44
10. CONCLUSIONES.....	45
BIBLIOGRAFÍA	47
EQUIPO DE TRABAJO	59
ACTUALIZACIONES NORMATIVAS COVID-19	60

1. ANTECEDENTES

De acuerdo con el encargo recibido el 12 de mayo de 2020 por parte del Gobierno de Canarias para participar en el Proyecto Canarias Fortaleza en el eslabón de Puntos de Interés Turístico, este grupo ha recopilado en este documento, las medidas que se han de tomar frente a la COVID-19 en los Puntos de Interés Turístico en las Islas Canarias.



2. OBJETO Y CAMPO DE ACTUACIÓN

El propósito de este documento es recoger y clasificar las buenas prácticas frente al COVID – 19 para minimizar los riesgos higiénico-sanitarios en los Puntos de Interés Turístico (Parques Temáticos, Museos, Centros de Interpretación, Parques Nacionales, Parques Naturales y Bienes de Interés Cultural) en las Islas Canarias.

Las medidas recogidas en el presente documento no son de prevención de riesgos laborales, sino de prevención de riesgo sanitario (tendientes a evitar el riesgo de transmisión de la COVID 19), por lo que este documento tiene un carácter adicional y complementario a las medidas de prevención (laboral y sanitaria) ya dictadas.

El contenido del presente documento es flexible y está sometido a permanente revisión, atendiendo a la evolución de la crisis sanitaria.



3. INTRODUCCIÓN

El proyecto Canarias Fortaleza tiene como objetivos rediseñar los procesos de toda la cadena de valor de la actividad turística para transmitir “seguridad sanitaria” como atributo de imagen principal de Canarias, a la vez que se respeta la calidad de la vivencia vacacional de los turistas.

Para la elaboración de este documento de Medidas frente a la COVID-19 en los Puntos de Interés Turístico, el equipo de trabajo, desde el comienzo del proyecto ha generado una base de conocimiento de la COVID-19 a partir de más de 275 buenas prácticas en base a protocolos emitidos por la OMT-OMS-ICTE-SANIDAD-COMISIÓN EUROPEA y diversos países, entre ellos, Estados Unidos, Canadá, Singapur, Corea del Sur, Japón, Tailandia, Chile, Bélgica y Suecia. Además, se han definido una serie de metodologías relacionadas con Análisis de Riesgos de la COVID-19, la elaboración de planes de contingencia, planes de apertura, etc., que sirve de guía junto con una serie de instructivos y formatos a las empresas del sector a la hora de implementar su plan de acción de la COVID-19.

4. GLOSARIO

A continuación, se detallan una serie de palabras clave que facilitan la comprensión de la guía que le permitirá configurar el plan de contingencias en base a la identificación y evaluación de riesgos de la COVID-19 tanto en lo referente a trabajadores como clientes.

Customer Journey Map: en español, mapa de la experiencia del cliente. Es una de las mejores herramientas que nos puede ayudar a comprender la experiencia de cliente. Se trata de un diagrama que muestra los pasos de principio a final que sigue el cliente al relacionarse con la empresa para resolver sus necesidades (ya sea a través de un servicio o de un producto).

Puntos de Encuentro / Touchpoints (TP): una vez sabemos las etapas que sigue el cliente al utilizar nuestro producto o servicio y lo que le preocupa, se deben evaluar los puntos concretos donde vamos a interactuar con él. Un punto de encuentro entre cliente y empresa es todo aquel momento/lugar en el que ambas partes interactúan para que el cliente resuelva una necesidad. En el caso de visitas puede servir de ejemplo como punto de encuentro, el recibimiento en la taquilla para comprar la entrada.

CATALOGACIÓN DE NIVELES DE RIESGO respecto de los puestos de trabajo: se ha tenido en consideración el Procedimiento de Actuación para los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2 (Ministerio de Sanidad, 2020):

- **Baja probabilidad de exposición:** personas trabajadoras sin trato directo con clientes, escasa relación con otros trabajadores, que mantienen sin facultad la distancia de más de 1,5 metros en su puesto de trabajo, o con medidas de protección que evitan el contacto.

- **Exposición de bajo riesgo:** personal cuya actividad laboral no incluye contacto estrecho con una persona sintomática o asintomáticas, pero puede estar en contacto con material o desechos posiblemente contaminados. Por ejemplo, el personal de limpieza
- **Situaciones de riesgo. Puestos de alto riesgo:** aquellas situaciones laborales en las que no se puede evitar un contacto estrecho con una persona sintomática o asintomáticas. Habitualmente son los puestos de alto riesgo.

CATALOGACIÓN DE NIVELES DE RIESGO relacionados con los clientes, los clasificaremos en:

- **Baja probabilidad de exposición:** los clientes mantienen distancias de más de 1,5 metros, o existen medidas de protección que evitan el contacto, no se producen aglomeraciones, no se produce paradas de grupo, se asegura la distancia interpersonal, no existen superficie de contacto masivo con clientes.
- **Exposición de bajo riesgo:** el cliente puede estar en contacto con material o desechos posiblemente contaminados. Por ejemplo, en los aseos, en zonas donde existen papeleras, en superficies de contacto masivo, como, por ejemplo, lectores de tarjeta si no son de contacto, etc.
- **Situaciones de riesgo. Puestos de alto riesgo:** puntos en los que no se puede evitar un contacto estrecho con los clientes, ya sean por aglomeraciones, paradas de grupo, espacios estrechos o dificultad del terreno por donde discurren los clientes, etc.

Se debe de tener en cuenta que en función de la descripción de las distintas tareas que se realicen o el comportamiento de los clientes en diferentes momentos de ocupación de los centros, los escenarios de riesgo podrían variar dentro de la actividad y los requerimientos de protección verse modificados en función de la evaluación específica del riesgo.

Riesgo de la COVID-19. Toda aquella situación en la que, en base a los mecanismos de propagación del virus, no podemos evitar, por ejemplo, la distancia interpersonal, estar en contacto con superficies contaminadas, etc.

5. GESTION DEL RIESGO

5.1. Identificación y evaluación del riesgo de la COVID-19

- Se extremarán las medidas establecidas en el programa de limpieza y desinfección, especialmente en las áreas comunes (aseos, zonas de acceso, etc.) manteniendo siempre una frecuencia adecuada en los servicios de limpieza.
- El diagnóstico de situación irá acompañado de una inspección y una evaluación de la situación y de riesgos.

5.2. Definición de planes de contingencia COVID-19

- Se recomienda la elaboración de planes de contingencia en base al análisis de riesgos realizado, con especial énfasis en el Customer Journey Map y la limpieza del centro.
- El plan de contingencia deberá elaborarse con anterioridad a la vuelta a la actividad y debe incluir al menos los siguientes apartados:
 - Introducción descriptiva.
 - Medidas generales inmediatas para reducir tanto la exposición al riesgo como la posible propagación. El plan de contingencia es un documento que debe redactar cada empresa y que debe incluir una descripción detallada de al menos los siguientes puntos:
 - Descripción de puestos de trabajo de alto riesgo de exposición, incluyendo plantilla asignada y horarios, tareas a

realizar, equipos de trabajo, organización del trabajo (horarios, pausas...), etc.

- Descripción de presencia de contratas, trabajos *"in mission"*. Horarios, lugar/es de contacto, si elaboran trabajos dentro de las instalaciones, tiempo de permanencia, etc.
 - Cómo van a garantizar la no presencia de personal con síntomas (aun siendo leves).
 - Identificación de los riesgos en los puntos de encuentro relacionados con los clientes. La identificación de riesgos relacionados con el cliente implica identificar los puntos de encuentro del cliente con el establecimiento.
- Evaluación del riesgo en al menos 3 niveles: en función de la naturaleza de las actividades, de los mecanismos de transmisión del coronavirus SARSCoV-2 y si el contacto laboral con personas sintomáticas es estrecho o no, podemos establecer 3 niveles de riesgo en los que se encuadran los diferentes puestos de trabajo con los que cuente la empresa.
 - **BAJA PROBABILIDAD DE EXPOSICIÓN:** Personas trabajadoras sin atención directa al público, o a más de 1,5 metros de distancia, o con medidas de protección que evitan el contacto, según el Boletín Oficial de Canarias. (20/06/2020).
 - **EXPOSICIÓN DE BAJO RIESGO:** Personal cuya actividad laboral no incluye contacto estrecho con una persona sintomática o asintomáticas, pero puede estar en contacto con material o desechos posiblemente contaminados, como, por ejemplo, personal de limpieza.
 - **EXPOSICIÓN DE RIESGO:** Aquellas situaciones laborales en las que no se puede evitar un contacto estrecho con una persona sintomática o asintomáticas.

Estos tres niveles de riesgo ubican al personal laboral de las empresas en función de la actividad y de la probabilidad de cercanía a un foco de infección (por razón de la forma de transmisión del

virus). Se debe de tener en cuenta que en función de la descripción de las distintas tareas que se realicen, los escenarios de riesgo podrían variar dentro de la actividad y los requerimientos de protección verse modificados en función de la evaluación específica del riesgo.

- Planificar las medidas preventivas en función del riesgo evaluado: se describirán las medidas preventivas en base a la clasificación de riesgos de los puestos de trabajo descrita en el anterior apartado, concretando las medidas:
 - De tipo organizativo o carácter general.
 - Relacionadas con Equipos de Protección Individual (EPI).
 - Relacionadas con formación e información.
 - Medidas relacionadas con clientes.
- Mecanismos de control: La supervisión del cumplimiento de las recomendaciones y pautas dictadas por las autoridades sanitarias en relación con medidas especiales por la COVID-19, tanto por parte de empleados como de clientes, así como de las medidas adicionales contenidas en el plan de contingencia resultante de la evaluación de riesgos y medidas preventivas correspondientes.

5.3. Verificación del cumplimiento de los protocolos de la COVID-19

- Se recomienda la adopción de una herramienta digital para la verificación del cumplimiento de los protocolos de la COVID-19. Esta herramienta debe ser sencilla de usar, dinámica y fundamentada en la perspectiva del cliente, que debe poder informar de cualquier incidencia detectada en tiempo real.
- Se sugiere dotar al sector de una tecnología que armonice/tangible las medidas de destino seguro, ayude a los turistas a comunicar eventos que consideren inseguros, y visualizar el concepto de destino por parte del turista en cada punto de su experiencia o establecimientos, así como que la administración mantener un control armónico y preventivo de la COVID-

19 en el archipiélago, esta tecnología debería ser conceptualizada para que pudiese ser integrada en una plataforma de *Smart Destination*, y que sus datos al ser integrados en la misma, pudiesen junto con otros datos de dotar al destino de conocimiento preventivo frente a la COVID-19.

5.4. Control de la COVID-19 por parte del establecimiento

- Se recomienda que los establecimientos realicen de forma cotidiana el control de puntos críticos de la COVID-19.

5.5. Control de la COVID-19 por cliente misterioso

- Se recomienda realizar el control de puntos críticos de la COVID-19 a través del cliente misterioso, principalmente sobre aquellos aspectos que, para que puedan ser verificados, se ha de simular la experiencia del cliente.

5.6. Registros de la COVID-19

- Deberá quedar registro de las limpiezas realizadas, principalmente de aquellas relacionadas con baños, y zonas calientes de la COVID-19. En el registro debe aparecer las acciones y medidas realizadas, día/hora/persona que realiza la limpieza, distinguiendo por áreas si estas pudieran diferenciarse en la actividad; y el tipo de desinfectante empleado.
- Se deberá revisar al menos diariamente el funcionamiento de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel desechable, etc., procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías. Se recomienda disponer de un registro de estas acciones.
- Registro de acciones: se recomienda llevar a cabo un libro o agenda de registro de acciones que se tomen, especificando la fecha, la hora, las personas responsables, etc., y guardar toda la documentación que pueda generarse: partes de limpieza, controles externos de mantenimiento, albaranes de servicios, bajas laborales, etc.
- Deberá formarse a los trabajadores en el correcto uso y mantenimiento de mascarillas, guantes y EPI que utilicen. Debe quedar registro de esta formación.



6. REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.1. Medidas relacionadas con actividades específicas

6.1.1. Venta

- Deberá fomentarse el *pre-booking* online.
- Se fomentará el envío al móvil del cliente de un e-ticket con código QR o cualquier otro medio electrónico de fácil lectura, evitando la entrega de documentos físicos para acceder al centro.
- Deberá considerarse el nivel de afluencia de visitantes y las horas, estableciendo, si fuera necesario, tramos horarios por turnos de visitas, teniendo en cuenta los aforos establecidos en la normativa legal en todo momento.
- Deberá fomentarse el pago con tarjeta u otros medios electrónicos, preferiblemente *contactless*. Esto es aplicable a todos los servicios del centro.
- Se intentará organizar los lectores de tarjetas de crédito para que los clientes puedan insertar / deslizar sus propias tarjetas, de modo que los empleados no tengan que hacerlo por ellos. Si las máquinas de tarjetas de crédito todavía están cerca, el empleado debe retroceder mientras el cliente realiza el pago.
- Se recomienda trabajar con los socios de pago para aumentar los límites en euros para compras que no requieren un Número de Identificación Personal (PIN) o una firma.

6.1.2. Realización de visita guiada

- Se deberá determinar cómo se va a realizar la visita y por dónde va a discurrir el recorrido a partir de la evaluación de riesgos y las normativas (para ello es necesario analizar el *Customer Journey Map* de la visita).
 - Elaborar recorridos de sentido único para evitar cruces de grupos siempre que se pueda.
 - Evitar zonas susceptibles de concentrar aglomeraciones.
 - Evitar espacios reducidos y con aforos limitados.
 - Debe asegurarse la distancia mínima de seguridad entre clientes y fijar de manera visible marcadores de distancia para evitar aglomeraciones en caso de que se observe necesario.
 - Los recorridos a pie y las paradas para explicaciones deben realizarse en espacios abiertos y/o amplios, respetando la distancia de seguridad entre los visitantes.
 - El itinerario sugerido (si hubiera posibilidad de seguir varios itinerarios) debe señalizarse para reducir el contacto entre personas (p.e. dirección única, entrada y salida).
- Se considerará limitar la cantidad de tiempo que los clientes pueden permanecer en un punto para permitir la entrada de otros clientes.
- Se deberá establecerse un número máximo de personas a las que ofrecer el servicio de manera segura (distancia de seguridad) en función de tiempos de recorrido, espacios por donde discurre el recorrido, etc.
- Durante el desarrollo de la actividad, no se podrán suministrar audioguías, folletos u otro material análogo.
- Si durante la visita no se puede asegurar el mantenimiento de la distancia de seguridad, visitantes y guía deberán utilizar mascarilla.
- Si el guía experimenta cualquier síntoma de la enfermedad, aún con carácter leve, debe abstenerse de prestar el servicio.
- Evitar, en la medida de lo posible, compartir equipos de trabajo o dispositivos con otros guías. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos (walkies, radio guías, teléfonos,

paraguas, etc.), el guía debe establecer pautas enfocadas a la limpieza y desinfección, y en caso contrario, en el uso de EPI para la reducción del riesgo de contagio.

6.1.3. Actuaciones y espectáculos

- Las actuaciones y espectáculos deberán diseñarse y planificarse de tal forma que permitan controlar los aforos y respetar la distancia mínima de seguridad entre personas, evitando en todo caso la interacción física con los visitantes (p.e en photocall, pasacalles, caracterizaciones, etc.), a menos que se utilice mascarilla.
- Se garantizará en todo momento la distancia de seguridad entre público y artistas.
- Si hay actuaciones en escenarios, las medidas del mismo determinarán el número de miembros máximo que puede conformar el grupo artístico sobre dicho escenario (de forma que se pueda mantener la distancia de seguridad).
- Se facilitará el acceso al personal artístico a camerinos/vestuarios individuales/espacio específico y de descanso de tamaño suficiente para garantizar distancia interpersonal.
- Se utilizarán enseres de maquillaje, peluquería y vestuario de uso individual (a menos que se pueda garantizar su limpieza y desinfección tras su uso).
- Se limpiarán y desinfectarán los equipos de sonido y micrófonos después de cada actuación si son propiedad del parque.
- El montaje y desmontaje de escenario, equipamiento de iluminación y sonido, se realizarán sin público y utilizando los EPI que determine la evaluación de riesgos.
- En cualquier caso, el desarrollo de estas actividades atenderá a la normativa dictada por la autoridad competente en cada momento en relación al número de personas que puedan participar.

6.1.4. Atracciones e instalaciones de entretenimiento

- Deberán respetarse los aforos de acuerdo con lo establecido por las autoridades competentes.
- Se deberá disponer de solución desinfectante a disposición de los visitantes en las zonas de acceso y/o salida, cuando así lo determine el análisis de riesgos.
- Se realizará un seguimiento sobre los flujos de clientes para evitar aglomeraciones y cruces. Deben establecerse mecanismos de gestión y control de las esperas en accesos e instalaciones (zonas de embarque, desembarque, zonas de cola, etc.), así como de los aforos, de forma que se garantice la distancia de seguridad entre clientes.
- La organización deberá establecer un método de control interno que asegure la distancia de seguridad en los servicios de entretenimiento en función de su tipología (p.e. bloqueo de asientos, instalación de fundas de plástico, uso de vinilos, control con acomodadores, etc.) teniendo en cuenta la normativa vigente en esta materia en cada caso.
- En atracciones interiores, también se deberá respetar la distancia de seguridad, considerando los límites de capacidad especiales de acuerdo con lo previsto en la normativa general.

6.1.5. Realización de recogida y visitas en guaguas

Se aplicará lo dispuesto por el Manual Práctico en el ámbito del transporte.

6.2. Organización de aforos. Cálculo de capacidades de la COVID-19

- Esto se calcula de tal forma que los espacios permitan respetar la distancia de seguridad interpersonal entre las personas usuarias y/o se utilicen medidas alternativas de protección física como el uso de mascarilla.
- En todo caso, se recomienda:
 - Identificar capacidades realistas para áreas comunes. Tenga en cuenta que limitar las zonas de cola puede aumentar el número de personas en áreas comunes. No incluya espacios a los que no se

pueda acceder en sus áreas comunes (es decir, fuentes de agua, áreas ajardinadas, etc.) Solo evalúe las áreas accesibles para los clientes.

- Al considerar el distanciamiento físico, sabemos que muchos clientes realizan la visita con familiares y otras personas que viven en el mismo hogar. Si ese es el caso, esos miembros de la familia pueden estar más cerca uno del otro. Es necesario asegurarse de que cada individuo o parte de otro hogar esté separado por el requisito de distancia física de (1,5 metros). Es importante evaluar esta dinámica "familiar", ya que puede permitir aumentar su capacidad de distanciamiento físico.
- Es mejor ser conservador en sus estimaciones iniciales, monitorear el flujo de clientes, resolver áreas problemáticas y ajustar su plan con frecuencia. A medida que mejoren las condiciones de salud, es posible que pueda aumentar gradualmente sus capacidades. Asegúrese de incluir a las autoridades sanitarias locales en esas decisiones para garantizar la alineación.
- Donde sea posible, se escalonará los tiempos de llegada para minimizar las colas o multitudes en la entrada del centro.
- Se fomentará la compra anticipada de entradas en línea para reducir las transacciones en el sitio y reducir la congestión en la taquilla. Considere ofrecer paquetes / pulseras con todo incluido que combinen la admisión, estacionamiento, alimentos y bebidas, y mejoras especiales como asientos reservados y alquiler de extras para generar ingresos y reducir las transacciones.

6.3. Organización de la COVID-19

A la dirección y/o gerencia le corresponde la gestión de cualquier incidencia que ocurra en el establecimiento, debiendo adoptar una actitud responsable para abordar la amenaza a la salud de la COVID-19 y, entre otras, deberá tener presente las siguientes cuestiones:

- En el hipotético caso de que, de forma aislada, un empleado estuviera en situación de ser un caso confirmado o en investigación de la COVID-19, debe abstenerse de asistir al trabajo hasta que se confirmen resultados negativos o hasta que las autoridades sanitarias den por resuelta la infección, según el caso, ya que se encontrará en situación de baja.
- Coordinación del comité de la COVID-19: en caso de declararse la presencia de casos en investigación (sospechosos) o confirmados en el establecimiento, se recomienda organizar un comité con los responsables departamentales implicados (operaciones, ventas, comunicación, servicio de prevención y delegados/as de prevención. En organizaciones en las que existe el Comité de Seguridad y Salud, podría servir el mismo.

Todas las acciones relacionadas con la gestión de la crisis sanitaria deben ser gestionadas desde el comité de crisis, desde la implantación de medidas preventivas hasta las políticas de comunicación con la prensa, empleados, clientes, proveedores y agencias de viajes. Se informará a la representación legal de los trabajadores si la hubiera y/o a los comités de seguridad y salud.

- Los recursos humanos y económicos que aseguren la aplicación rápida y efectiva del Plan de contingencia.
- Los EPI necesarios para el normal desempeño de la actividad, de acuerdo con lo previsto por la evaluación de Riesgos Laborales y el Plan de contingencia.
- Evaluará el cumplimiento de las medidas contenidas por el Plan de contingencia.

6.4. Formación de la COVID-19 para empleados

- Deberá formarse a los trabajadores en el correcto uso y mantenimiento de mascarillas, guantes y EPI que utilicen. Debe quedar registro de esta formación.
- Organizará reuniones formativas y preventivas sobre la COVID-19 incluyendo recomendaciones de mantenerse en casa a aquellos trabajadores que presenten cualquier síntoma. Debe quedar registro de

esta formación. Las sesiones formativas abordarán como mínimo los siguientes aspectos:

- Programa de limpieza.
 - Plan de contingencia.
 - Claves en la comunicación con clientes.
 - Claves del plan de apertura y grados de gradualidad.
 - Plan de Puntos de control de la COVID-19 (limpieza, mantenimiento, etc.)
 - Decálogo de Conductas seguras (uso de EPIs, distanciamiento social, etc.)
- Comuníquese regularmente con los empleados para mantenerlos informados sobre los cambios en la operación o los protocolos relacionados con la COVID-19.
- Todo el personal debe ser capaz de informar a los clientes que preguntan sobre la política del centro en términos de las medidas preventivas establecidas.
- El personal deberá estar suficientemente informado y formado sobre la COVID-19 para que puedan llevar a cabo de manera segura sus tareas asignadas y evitar la posible propagación de la COVID-19 dentro del centro.
- Todo el personal deberá ser capaz de informar a los clientes que preguntan sobre la política del centro en términos de las medidas preventivas establecidas.
- Proporcione a los empleados una forma de contacto para discutir sus inquietudes y el acceso a los servicios de apoyo, incluidos los programas de asistencia para empleados.

6.5. Directrices del plan de apertura

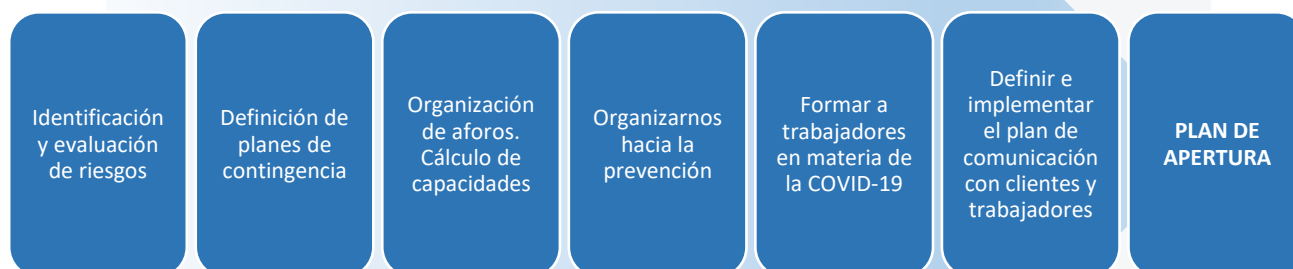
- Se deberá diseñar un plan de reapertura en el que deben definirse las siguientes variables por cada una de las fases de gradualidad:
 - Apertura total o parcial.

- Horarios de apertura.
 - Entradas/salidas abiertas.
 - Espacios visitables.
 - Clientes objetivo.
 - Capacidad máxima.
 - Posibles descuentos (por cierre de algunas zonas p.e.)
 - Medios de reserva.
 - Medios clave COVID tanto en clientes como personal.
 - Actuación ante trabajadores en situación de riesgo.
 - Evaluaciones de riesgos: de acuerdo con la Ley PRL se realizarán evaluaciones de riesgos que cubrirán las operaciones modificadas para el personal y los visitantes.
- EPIS para el personal: Los desinfectantes de manos estarán disponibles en los puntos de entrada y salida de cada edificio y en varios puntos de "ENCUENTRO" además de las áreas de personal. Los primeros auxilios deben tener disponible un suministro de guantes, máscaras / viseras y delantales.
- Distanciamiento y flujo de clientes: Entrada y salidas controladas a través del uso de barreras y flechas en el piso. Marcas de puntos de distancia de dos metros en cualquier área que requiera que la gente se detenga. Uso reducido de los espacios, límites en el número de personas que acceden, monitoreados por personal adicional, protegido con EPIS. Revisado de acuerdo con la evolución de las directrices gubernamentales. Se aplicarían o adaptarían restricciones dependiendo de los espacios. Apertura de aparcamientos sujeta a asesoramiento gubernamental.
- Capacitación del personal: capacitación que se brindará al personal de *Front-office* antes de la apertura, que abarca nuevas formas de trabajo y operaciones de visitantes modificadas en el sitio.
- Mayor limpieza (particularmente inodoros): mayor limpieza en todos los puntos de entrada y puntos de servicio. Spray viricida disponible para limpiar y desinfectar áreas de trabajo y áreas durante todo el día.

- Consulta sindical: se establecerá la consulta y participación de los trabajadores siguiendo a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales en su artículo 18.
- Mantenimiento de las instalaciones: Se realizarán otras verificaciones de mantenimiento de las instalaciones antes de abrir.
- Compra en línea: aliente a los clientes a comprar en línea y / o cobrar cuando visiten para reducir el tiempo de permanencia en los espacios públicos.
- Realice comunicaciones habituales con clientes.

6.6. Metodología de implantación del plan de la COVID-19

Control y seguimiento de la COVID-19



6.6.1. Identificar y evaluar niveles de riesgo

- En esta fase del proceso se deben identificar y evaluar los riesgos, para para ello deberemos seguir las pautas establecidas en los puntos **6.1** y **5.1**.
- Para más detalle metodológico ver formato/guía de definición de planes de contingencia.

6.6.2. Definir y evaluar eficacia de planes de contingencia

- En esta fase del proceso se deben establecer los planes de contingencia y evaluar su eficacia, para para ello deberemos seguir las pautas establecidas

en el punto 5.2. A la hora de definir los planes de contingencia debemos de tener en cuenta los principios de sostenibilidad reflejados en el punto **7.1**.

- Para más detalle metodológico ver formato/guía de definición de planes de contingencia.
- Es previsible que, derivado del análisis de riesgos, debamos desarrollar instructivos de limpieza, y de gestión de residuos de la COVID-19, para aquellas organizaciones que nos dispongan de los mismos, se aportarán modelos de documentos en los que reflejar los procedimientos de limpieza, formato/guía de plan de limpieza e instructivo de gestión de residuos COVID-19.
 - Además, en el instructivo de planes de contingencia, encontrará:
 - Decálogo de conductas seguras.
 - Medidas relacionadas con formación e información.
 - Medidas relacionadas con EPIs.

6.6.3. Organizar aforos. Calcular capacidades de la COVID-19

- En esta fase del proceso se deben organizar los aforos, para para ello deberemos seguir las pautas establecidas en el punto **6.2**.

6.6.4. Organizarnos hacia la prevención de la COVID-19

- En esta fase del proceso debemos organizarnos para prevenir futuros riesgos y rebrotes en materia de la COVID-19, para ello deberemos seguir las pautas establecidas en el punto **6.3**.
- Para más detalle ver instructivo de organización preventiva de la COVID-19.

6.6.5. Formar a trabajadores en materia de la COVID-19

- En esta fase del proceso debemos organizar la formación con trabajadores, para ello deberemos seguir las pautas establecidas en el punto **6.4**.
- Para más detalle ver formato/guía de agenda de formación de la COVID-19.

6.6.6. Definir e implementar plan de comunicación con clientes y trabajadores

- En esta fase del proceso debemos organizar la comunicación con clientes y trabajadores, para ello deberemos seguir las pautas establecidas en el punto **7.2**.
- Para más detalle ver formato/guía del Plan de comunicación con clientes y trabajadores, los mensajes tipo con clientes y trabajadores y los formatos tipo de señalética de la COVID-19.

6.6.7. Definir el plan de apertura de la COVID-19

- En esta fase del proceso debemos organizar la apertura del centro, para ello deberemos seguir las pautas establecidas en el punto **6.5**.
- Para más detalle ver el formato/guía de plan de apertura de la COVID-19.

6.6.8. Diseñar e implementar el control y seguimiento de la COVID-19

- En esta fase del proceso debemos organizar el seguimiento y control de las medidas, para ello deberemos seguir las pautas establecidas en los puntos **5.3 a 5.7**.
- Para más detalle ver el formato/guía de plan de puntos de control de la COVID-19 dirigido al establecimiento.

7. MEDIDAS INFORMATIVAS Y DE COMUNICACIÓN

7.1. Directrices de sostenibilidad de medidas de la COVID-19

- En la medida de lo posible, los EPIs deben ser reutilizables.
- En el uso de elementos desechables, se procurará la utilización de materiales reciclables, priorizando aquellos fácilmente biodegradables y que generen menor huella de carbono como el papel o el cartón.
- Se evitará el uso de EPI innecesarios, especialmente la utilización de guantes, que se evitará su uso salvo en las situaciones explícitamente indicadas en este protocolo y en otros de obligado cumplimiento.

7.2. Política de comunicación de la COVID-19 con clientes y empleados

- Se debe publicar una política de comunicación de la COVID-19, con los ejes clave de comunicación a clientes y empleados (documento aclaratorio de las medidas de prevención que se tomarán en materia de higiene y seguridad durante el desarrollo del servicio, preferentemente en varios idiomas y como mínimo en inglés, y lo más gráfico e ilustrado posible).
- Tiene que haber un solo portavoz del establecimiento que se dirija a los medios de comunicación evitando que haya varias personas informado de la situación y aportando sus opiniones.

- La cartelería dispuesta debe encontrarse al menos en dos lenguas extranjeras (considerando el país/países de origen de los visitantes).
- En los casos en los que, para facilitar la comunicación del personal ante clientes con discapacidad auditiva, se retire la mascarilla, además de utilizar pantallas transparentes, es necesario guardar la distancia de seguridad interpersonal, atendiendo al Real Decreto 21/2020.

7.2.1. Gestionar la comunicación con clientes de la COVID-19

- Con el fin de lograr una homogeneidad en los establecimientos las medidas informativas deben contemplar:
 - Información con medidas preventivas implantadas (p.e. mantenimiento de puertas abiertas para evitar el contacto, anulación temporal de algunos servicios y pautas a seguir por los visitantes (cartelería, megafonía), así como, las medidas de limpieza mejorada que se hayan adoptado.
 - Indicación de aforos de espacios y equipamientos, considerando las dimensiones y el especial interés que un determinado punto pudiera suscitar. La determinación de los aforos debe seguir las directrices marcadas por la administración competente.
 - Indicación de posiciones respetando la distancia de seguridad con marcado o medidas alternativas y del uso de máscaras / cubiertas faciales para empleados y clientes en el caso que sean necesarias.
 - Información sobre teléfonos de emergencia y centros de salud y hospitales cercanos.
 - Información de horarios: Los horarios de cierre por limpieza se comunicarán debidamente al consumidor por medio de cartelería visible o mensajes por megafonía.
- Comunique los nuevos procedimientos operativos a los clientes antes de su llegada, en el sitio web del establecimiento y a través de las redes sociales para establecer expectativas e infundir confianza, que incluyan:

- Identificar los síntomas y mensajes de la COVID-19 que solicitan a los clientes que regresen otro día si alguien en su grupo está experimentando los síntomas.
 - Directivas sobre el uso de máscaras / cubiertas faciales para empleados y clientes.
 - Pautas de distanciamiento físico.
 - Límites de capacidad que facilitan el distanciamiento social.
 - Limpieza mejorada y protocolos de limpieza.
 - Uso de controles de temperatura / cámaras de escaneo térmico (si es necesario)
- Considere campañas de marketing sobre las acciones implementadas para mostrar las medidas de seguridad de los clientes que se están tomando.
- Los documentos breves o los carteles informativos pueden amplificar los mensajes clave entre los clientes y el personal, incluida la promoción del lavado de manos, la higiene respiratoria y la etiqueta de la tos.
- Carteles oficiales sobre prácticas básicas de higiene y de la COVID-19, en diferentes idiomas, podrían ser herramientas de información útiles.
- La información relativa al centro se facilitará por vía informática y telefónica.
- Anime a los clientes a reducir la cantidad de artículos personales que traen a las instalaciones.
- Anime a los clientes a desinfectarse las manos cuando ingresan a la fila de espera, justo antes de entrar y / o cuando salen. Esto ayuda a reducir la probabilidad de que los clientes dejen gérmenes en las superficies.
- Considere solicitar al cliente que todos los artículos quepan en una bolsa de plástico transparente donde puedan revisarse sin tocarlos. Es posible que las bolsas deban ser más grandes para los visitantes de un parque acuático.
- Se evitarán folletos de uso común.

- El guía debe informar a sus clientes de las medidas de prevención e higiénicas que le son de aplicación, así como de: - las restricciones, limitaciones o modificaciones en el servicio para prevenir los contagios. - las medidas preventivas que se toman durante el recorrido por parte del guía y que deben adoptarse por parte de los clientes.
- Los horarios de cierre por limpieza se comunicarán debidamente al consumidor por medio de cartelera visible o mensajes por megafonía.
- Informar mediante cartelera a los trabajadores y a los clientes de los procedimientos de higiene publicados por las autoridades sanitarias, llamando a la colaboración y seguimiento de las recomendaciones por el bien de todos. Se darán recomendaciones especiales en las zonas más sensibles como:
 - Escaleras mecánicas: evitar, en la medida de lo posible, tocar los pasamanos. Además, cada 4 o 5 escalones, se marcarán para indicar la distancia de seguridad de 1,5 metros.
 - Ascensores: evitar, en lo posible, su uso. Limitar su ocupación máxima a una persona o más si se puede garantizar el distanciamiento de 1,5 metros. Se dará prioridad a aquellas personas con limitaciones físicas que podrán estar acompañadas si se requiere o a carritos de niño.
- Considere la importancia de advertir a los clientes sobre el riesgo de contraer la COVID-19 en cualquier espacio público, incluida la publicación de carteles / mensajes como el siguiente ejemplo:
 - Estamos comprometidos a mantenerlo sano y seguro, pero no podemos garantizar que no estará expuesto a la COVID-19. También confiamos en usted para protegerse:
 - Lávese las manos con frecuencia y evite tocarse la cara.
 - Mantenga su distancia de los demás.
 - Cúbrase la boca y la nariz.
 - Evite tocar superficies

- Si está enfermo, no participe y anime a su familia a que no lo haga hasta que esté bien.
- Asegúrese de que el equipo de limpieza / desinfección en el establecimiento sea altamente visible para brindar tranquilidad.
- Incorpore la funcionalidad a una aplicación que permita a los clientes informar a la gerencia de manera oportuna sobre problemas de salud, seguridad o limpieza.

7.2.2. Mensajes a clientes. Señalética

- La etiqueta respiratoria significa cubrirse la boca y la nariz con un codo o pañuelo doblado al toser o estornudar.
- El pañuelo usado debe desecharse inmediatamente en un contenedor con tapa accionada a pedal.
- Método de limpieza de manos para personal.
- La cartelería dispuesta debe encontrarse al menos en una lengua extranjera (considerando el país/países de origen de los visitantes).
- Indicar que los inodoros se descarguen con la tapa cerrada.
- Si es posible, definir sentidos de circulación de clientes en las zonas de mayor confluencia, diferenciando ambos sentidos mediante cintas de separación y/o vinilo adhesivo en el pavimento.
- Debe determinarse si es necesario fijar de manera visible marcadores de distancia en recorrido para evitar aglomeraciones y, en caso de que se observe necesario, marcarlos.
- Se informará a los clientes, por medio de cartelería o pegatinas en los baños, de la etiqueta respiratoria y otras medidas preventivas y de higiene.
- Es recomendable que se disponga en lugar visible (por ejemplo, en espejos, pared frontal del lavabo) de cartel informativo acerca del correcto lavado de manos.
- Considere colocar letreros en las zonas de personal para recordar a los empleados la forma correcta de usar, manipular y desechar las máscaras / cubiertas faciales y otros Equipos de Protección Individual. También

recuérdelos que se laven las manos con frecuencia, cómo toser o estornudar en el codo y evitar tocarse la cara.

- Deberá instalarse letreros para recordar a los clientes los requisitos de distanciamiento físico.



8. VIABILIDAD ECONÓMICA Y DISFRUTE EXPERIENCIAL

Durante la elaboración de este documento, este equipo ha trabajado para que las medidas que se han de implantar en los Puntos de Interés Turístico, permitan el disfrute experiencial del turista.

Se ha buscado soluciones que encajen con la normativa aplicable y sean económicamente viables para todas las empresas. Por medio de encuestas realizadas a las empresas que forman parte del eslabón, se desprende que consideran importante el apoyo en forma de ayudas, tanto hacia los recursos materiales, como a servicios de consultoría o soporte en la aplicación de las medidas frente a la COVID-19, como en materia de formación de empleados, así como en la extensión de los ERTES y/o otras medidas que ayuden a lograr la supervivencia del mayor número de empresas.



9. MEDIDAS Y RECOMENDACIONES GENERALES DE BUENAS PRÁCTICAS

9.1. Cuestiones previas: justificación de las medidas¹

En el contexto de la nueva normalidad, la prioridad absoluta del Gobierno de Canarias en materia económica radica en proteger y dar soporte al tejido productivo y social del Archipiélago, persiguiendo la pronta recuperación de la actividad y minimizando la destrucción del empleo.

Para alcanzar tales objetivos, resulta necesaria la adopción de medidas de carácter extraordinario y urgente tendentes a reducir al máximo el riesgo de nuevos brotes de coronavirus en las islas.

La apertura de las fronteras y el consecuente retorno de turistas suponen un favorable revulsivo para la economía de Canarias cuya dependencia del sector, que representa más del 40% del empleo en las Islas y aporta aproximadamente el 35% de su PIB, es innegable. Sus efectos arrastres tienen incidencia sobre prácticamente la totalidad de los sectores económicos, en especial sobre los servicios, que constituyen el 86% del VAB (Valor Agregado Bruto) del archipiélago. Prueba de ello es que, desde el inicio de la emergencia sanitaria, se hayan sumado más de 53.200 personas a la lista de desempleados en la comunidad autónoma, mientras que casi 230.000 se han visto afectadas por expedientes de regulación temporal de empleo. Las pérdidas en este periodo en Canarias, en términos de PIB, alcanzarán los 7.000 millones de

¹ La presente propuesta está sujeta a cambios normativos y fácticos que se deriven de la evolución de la pandemia en el archipiélago.

euros y la recaudación pública, de continuar con la actual situación, se enfrenta a una merma de 206 millones de euros mensuales.

No obstante, sus evidentes beneficios sociales y económicos, el turismo puede suponer un incremento del riesgo de nuevos brotes de la epidemia por la excepcional movilidad de las personas en los destinos. Las islas, con una población de algo más de dos millones de personas, reciben alrededor de 15 millones de visitantes al año, probablemente uno de los ratios más altos del mundo. Esta especial vulnerabilidad exige la adopción de medidas de contención del virus más contundente que en aquellas zonas donde esa movilidad es menor.

Asimismo, el perfil mayoritario de las personas que visitan las islas, con edades que en muchos casos superan los 60 años, se engloba en uno de los grupos con mayor riesgo de contraer la COVID-19, de acuerdo con los criterios establecidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y el Ministerio de Sanidad del Gobierno de España.

La responsabilidad asumida por las instituciones canarias con el fin de garantizar y consolidar un entorno seguro en los aspectos social, económico y sanitario, del que se benefician las personas residentes y visitantes; y la menor incidencia del coronavirus en la comunidad autónoma respecto de los territorios de origen de estos últimos, impone la necesidad de acudir a herramientas eficaces que hagan desaparecer los riesgos inminentes y extraordinarios de un rebrote, o mitigar al máximo los efectos de su eventual materialización.

Todo ello con el objeto de seguir garantizando la marca turística de Canarias como destino turístico seguro, que nos diferencia de nuestros principales competidores internacionales.

El establecimiento de medidas de privación o restricción de la libertad de movimiento, reconocida como derecho en el artículo 19 CE y el artículo 45 TFUE, se encuentran legitimado, en el ámbito comunitario por el artículo 23 del Reglamento (CE) nº 562/2006; y en el estatal por el art. 43 CE que, tras reconocer el derecho a la salud, precisa que compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de, entre otras medidas, las preventivas.

El desarrollo básico de este principio constitucional rector de la política social del Estado se recoge, entre otros textos, en la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, en la Ley Orgánica 3/1986, de 14 abril, sobre Medidas Especiales en Materia de Salud Pública; y en la Ley Autonómica 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias.

Por las razones de necesidad expuestas, y teniendo en cuenta el estándar de proporcionalidad fijado por el Tribunal Constitucional en sus sentencias 64/2019, de 9 de mayo; 55/1996, de 28 de marzo, se propone la adopción del presente texto.

9.2. Objeto

Las recomendaciones de este documento tienen por objeto establecer las condiciones sanitarias para el desarrollo de la actividad económica en el ámbito de la comunidad autónoma de Canarias garantizando la mayor protección de la salud de usuarios y trabajadores y el mínimo riesgo ante eventuales rebrotes de la COVID-19 durante el periodo que, de acuerdo con criterios epidemiológicos, se estime estrictamente necesario por las autoridades sanitarias.

Al margen de la naturaleza propia de este texto, su contenido tiene carácter de Plan de Contingencia de los centros, entidades, locales y establecimientos que desarrollen la actividad económica a la que se refiere el párrafo anterior, sin perjuicio de su sometimiento a la normativa laboral y de prevención de riesgos laborales.

9.3. Principios generales

Son principios que inspiran estas recomendaciones:

- a. La máxima seguridad sanitaria posible para la población.
- b. La sostenibilidad y el mínimo impacto medioambiental en su aplicación.
- c. La garantía de los derechos de los trabajadores.
- d. La garantía del derecho a la protección de datos de carácter personal.
- e. La mínima intervención administrativa.

- f. La máxima viabilidad económica de las actividades afectadas por las medidas

9.4. Medidas exigibles a las actividades

9.4.1. Información y evaluación

- Se deberá tener a disposición de los clientes y del personal, los contactos de emergencia necesarios para su posible atención sanitaria.
- Se procurará el conocimiento y cumplimiento por los usuarios y del personal, de las medidas de distanciamiento, higiene y protección recogidas en este texto.
- Con el objetivo de contribuir con las autoridades sanitarias en la detección temprana, se deberá realizar una vigilancia y seguimiento activo de los posibles casos de contagio en el establecimiento, cumpliendo, en todo caso, con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

9.4.2. Higiene de manos, distancias y mascarillas

- Se evitará el saludo con contacto físico, incluido dar la mano tanto al resto de personal como a la clientela.
- Se respetará la distancia de seguridad de 1,5 metros siempre que sea posible. Si no fuera posible, será obligatorio el uso de mascarillas de tipo quirúrgico o asimilables, tratando que su utilización sea lo más sostenible posible, según el Boletín Oficial de Canarias (20/06/2020).
- Será preciso el uso de solución desinfectante con eficacia viricida demostrada, o bien, el lavado minucioso de las manos, durante un tiempo mínimo de 40 segundos, tras estornudar, sonarse la nariz, toser o tocar superficies potencialmente contaminadas, tales como dinero, llaves o tarjetas de pago.

9.4.3. Espacios comunes

- Cuando el uso de los aseos, vestuarios, probadores, salas de lactancia o similares esté permitido por clientes, visitantes o usuarios, su ocupación

máxima será de una persona para espacios de hasta cuatro metros cuadrados, salvo en aquellos supuestos de personas que puedan precisar asistencia, en cuyo caso también se permitirá la utilización por su acompañante. Para aseos de más de cuatro metros cuadrados la ocupación máxima será del cincuenta por ciento del aforo, debiendo mantenerse durante su uso la distancia de seguridad interpersonal, según el Boletín Oficial de Canarias (20/06/2020). Deberá reforzarse la limpieza y desinfección de los referidos aseos garantizando siempre el estado de salubridad e higiene de estos.

9.4.4. Ascensores y montacargas

- Cuando en los centros, entidades, locales y establecimientos haya ascensor o montacargas, su uso se limitará al mínimo imprescindible y se utilizarán preferentemente las escaleras. Cuando los usuarios no formen parte de la misma unidad familiar, y siempre que sea necesario utilizarlos, la ocupación máxima de los mismos será de una persona, salvo que sea posible garantizar la separación de dos metros entre ellas, o en aquellos casos de personas que puedan precisar asistencia, en cuyo caso también se permitirá la utilización por su acompañante.

9.4.5. Servicios técnicos y de mantenimiento

- Se velará por el correcto funcionamiento de aires acondicionados, equipos de ventilación y deshumidificadores; prestándose especial atención al mantenimiento de los filtros y a la adecuada renovación de aire.
- Se recomienda la instalación de dispensadores de productos viricidas en diferentes áreas del establecimiento, en especial, en los puntos de acceso, en las áreas recreativas y de comida, y en los baños.
- Se comprobará el correcto funcionamiento de los dispensadores de jabón y producto hidroalcohólico, de los secadores de mano, de los dispensadores de pañuelos desechables y de cualquier otro dispositivo higiénico análogo en todas las áreas comunes de acceso al público, así como en las áreas de uso exclusivo del personal.

9.4.6. Limpieza

- El titular de la actividad económica o, en su caso, el director de los centros y entidades deberá asegurar que se adoptan las medidas de limpieza y desinfección adecuadas a las características e intensidad de uso de los centros, entidades, locales y establecimientos.
- En las tareas de limpieza se prestará especial atención a las zonas de uso común y a las superficies de contacto más frecuentes como pomos de puertas, mesas, muebles, pasamanos, suelos, teléfonos, perchas, y otros elementos de similares características, conforme a las siguientes pautas:
 - Se utilizarán desinfectantes como diluciones de lejía (1:50) recién preparada o cualquiera de los desinfectantes con actividad viricida que se encuentran en el mercado y que han sido autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad. En el uso de ese producto se respetarán las indicaciones de la etiqueta.
 - Tras cada limpieza, los materiales empleados y los equipos de protección utilizados se desecharán de forma segura, procediéndose posteriormente al lavado de manos.
- Las medidas de limpieza se extenderán también, en su caso, a zonas privadas de los trabajadores, tales como vestuarios, taquillas, aseos, cocinas y áreas de descanso, tal como está establecido en la Resolución de 19 de junio de 2020 “Acuerdo por el que se establecen las medidas de prevención para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, una vez superada la fase III del plan para la transición hacia una nueva normalidad, finalizada la vigencia de las medidas propias del estado de alarma (Boletín Oficial de Canarias (20/06/2020)).
- Asimismo, cuando existan puestos de trabajo compartidos por más de un trabajador, se realizará la limpieza y desinfección del puesto tras la finalización de cada uso, con especial atención al mobiliario y otros elementos susceptibles de manipulación.
- En las labores de limpieza se procurará la utilización de materiales reciclables, priorizando aquellos fácilmente biodegradables y que generen menor huella de carbono.

9.4.7. Servicios de restauración, comedores, bares o cualquier otro servicio de comida análogo

- Se priorizará la utilización de mantelerías que pueda limpiarse siguiendo los criterios de temperatura de lavado, secado y planchado establecidos por la autoridad sanitaria competente². En el caso de que esto no fuera posible, se evitará el uso de la misma mantelería con distintos clientes, optándose por soluciones de un único uso.
- Se evitará el uso de cartas menús individuales, optándose por el uso de dispositivos electrónicos propios, pizarras, carteles u otros medios análogos.
- Los elementos auxiliares del servicio, tales como vajilla, cristalería, cubertería o mantelería, se almacenarán en recintos cerrados o, si esto no era posible, lejos de zonas de paso de clientes y trabajadores.
- Se evitarán los productos de autoservicio tales como como servilleteros, palilleros, vinagreras o aceiteras, conocidos como convoys. De forma excepcional, se podrá recurrir a monodosis desechables.
- Se evitará el uso de máquinas de café o de máquinas de *vending*. En los supuestos en que esto no resulte posible, deberán ser constantemente desinfectadas o se instalará algún sistema que permita la selección de productos sin necesidad de tocar superficies.
- La distancia entre vendedor o proveedor de servicios y cliente durante todo el proceso de atención al cliente será de al menos un metro cuando se cuente con elementos de protección o barrera, o de aproximadamente dos metros sin estos elementos. En el caso de servicios que no permitan el mantenimiento de la distancia de seguridad interpersonal, se deberá utilizar el equipo de protección adecuado al nivel de riesgo que asegure la protección tanto del trabajador como del cliente, debiendo asegurar en todo caso el mantenimiento de la distancia de 1,5 metros entre un cliente y otro.

² Este criterio está pendiente de confirmar por parte de la Sanidad Pública.

9.4.8. Aseos

- Se propone que se refuerce la limpieza y desinfección de los aseos garantizando siempre el estado de salubridad e higiene de los mismos.
- Se sugiere disponer de papeleras en las que poder depositar pañuelos y cualquier otro material desechable. Dichas papeleras deberán ser limpiadas de forma frecuente, y al menos una vez al día.
- Se recomienda a cada hora de funcionamiento, la limpieza de sanitarios, grifos y pomos de puerta de los aseos en los establecimientos y locales con apertura al público.

9.4.9. Áreas de recreo infantiles

- Deberán establecerse medidas higiénicas de uso a la entrada a la zona de juegos, siendo requerido un lavado de manos o, en su defecto, el uso de una solución desinfectante con eficacia viricida probada.
- El personal al servicio de estas áreas debería velar por el cumplimiento de las medidas de protección por parte de los usuarios.

9.4.10. Salas de lactancia

- El uso de aseos familiares y salas de lactancia se restringirá a una única familia, no pudiendo simultanear su uso dos unidades familiares, recomendando que el personal al servicio de estas áreas vele por el cumplimiento de la restricción establecida.

9.5. Medidas de higiene y prevención para el personal trabajador

9.5.1. Naturaleza de la norma

Las recomendaciones del presente apartado tienen carácter complementario de las establecidas en la legislación laboral y de prevención de riesgos laborales, aplicándose a ellas lo dispuesto en el párrafo segundo del punto 1.

9.5.2. Información, formación y evaluación

- Todo el personal deberá estar formado e informado sobre el correcto uso de los equipos de protección.
- El equipo de dirección se responsabilizará de la publicación de información básica sobre medidas de higiene y prevención de la COVID-19, a ser posible en varios idiomas, para su difusión entre los clientes, preferiblemente por medios electrónicos.

9.5.3. Higiene en el puesto de trabajo

- Sin perjuicio del cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales y de la normativa laboral, el titular de la actividad económica o, en su caso, el director de los centros de las entidades previstas en estas recomendaciones, o la persona en que estos deleguen, deberá:
 - Adoptar las acciones necesarias para cumplir las medidas de higiene y prevención para el personal trabajador.
 - Asegurar que todos los trabajadores tengan permanentemente a su disposición en el lugar de trabajo agua y jabón o productos hidroalcohólicos o desinfectantes con actividad viricida autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad para la limpieza de manos.
- Los objetos de uso personal (gafas, móviles, entre otros) así como los elementos del puesto de trabajo (pantalla, teclado, ratón, etc.) deberán desinfectarse con agua y jabón o bien, cuando sea factible, con una solución desinfectante de entre las autorizadas por el Ministerio de Sanidad, con el cambio de turno. Para la desinfección de equipos de trabajo electrónicos procede utilizar productos desinfectantes aplicados con un paño, o toallitas desinfectantes, atendiendo al Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE, mayo 2020). Todos los productos se recomiendan que sean aportados por la empresa.
- Se evitará el compartir equipos de trabajo o dispositivos con otros empleados. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos, se establecerán pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso para la reducción del riesgo de contagio.

- Se portará, diariamente, ropa de trabajo limpia. La ropa de calle debe guardarse en bolsas de plástico, portatraje o cualquier elemento análogo que permita evitar el contacto entre la ropa de calle y la de trabajo.
- Se recomienda la instalación de taquillas.

9.5.4. Áreas de personal / Espacios de personal

- El fichaje con huella dactilar se recomienda que sea sustituido por cualquier otro sistema de control horario que garantice las medidas higiénicas adecuadas para la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores, o bien se deberá desinfectar el dispositivo de fichaje antes y después de cada uso, advirtiendo a los trabajadores de esta medida.
- La limpieza de los aseos de uso común del personal se sujetará a lo dispuesto en los artículos de la norma vigente, sin perjuicio de la obligatoriedad de su limpieza y desinfección a la salida del centro de trabajo.
- Se recomienda realizar una limpieza y desinfección de los puestos de trabajo en cada cambio de turno, con especial atención a mostradores y mesas u otros elementos de los puestos en mercadillos, mamparas en su caso, teclados, terminales de pago, pantallas táctiles, herramientas de trabajo y otros elementos susceptibles de manipulación, prestando especial atención a aquellos utilizados por más de un trabajador.

9.6. Medidas para prevenir el riesgo de coincidencia masiva de personas

9.6.1. Aforo

- Considerando al Boletín Oficial de Canarias (20/06/2020) donde se publicó la Resolución de 19 de junio de 2020, sin perjuicio de la adopción de las necesarias medidas de protección colectiva e individual, los centros deberán realizar los ajustes en la organización horaria que resulten necesarios para evitar el riesgo de coincidencia masiva de personas, trabajadoras o no, en espacios o centros de trabajo durante las franjas horarias de previsible máxima afluencia o concentración, atendiendo a

zona geográfica de la que se trate y de conformidad con lo recogido en los siguientes apartados.

- Se considerará que existe riesgo de coincidencia masiva de personas cuando no haya expectativas razonables de que se respeten las distancias mínimas de seguridad, particularmente a la entrada y salidas del trabajo, teniendo en cuenta tanto la probabilidad de coincidencia masiva de las personas trabajadoras como la afluencia de otras personas que sea previsible o periódica.

9.6.2. Medidas para garantizar el mantenimiento de la distancia de seguridad interpersonal

- Atendiendo al Real Decreto Ley 21/2020 art. 7.1.c), la disposición de los centros de trabajo, la organización de los turnos y el resto de condiciones de trabajo existentes en los centros, entidades, locales y establecimientos, se modificarían, en la medida necesaria, para garantizar la posibilidad de mantener la distancia de seguridad interpersonal de 1,5 metros entre los trabajadores, siendo esto responsabilidad del titular de la actividad económica o, en su caso, del director de los centros y entidades, o de la persona en quien estos deleguen.
 - Asimismo, las medidas de distancia previstas en esta norma deberían cumplirse, en su caso, en los vestuarios, taquillas y aseos de personal, así como cualquier otra zona de uso común.
 - Los ajustes a los que se refieren los apartados anteriores deberían efectuarse teniendo en cuenta las instrucciones de las autoridades competentes, así como, en su caso lo previsto en la normativa laboral y convencional que resulte de aplicación.

9.7. Medidas en caso de sospecha de contagio

9.7.1. General

- Si un cliente o trabajador empezara a tener síntomas compatibles con la enfermedad, contactará de inmediato con el teléfono habilitado por la

comunidad autónoma de Canarias para tal fin, o bien con el centro sanitario de referencia, atendiendo al Real Decreto 21/2020 art.7.3.

- En el supuesto de que resultará necesaria la asistencia en centro sanitario, la persona podrá optar, por ser atendido en un centro de la red pública o en uno de los de gestión privada. En uno u otro caso, habrán de seguirse los protocolos de traslado dictados por la autoridad sanitaria competente.

9.7.2. Personal

- En el caso de que existiera riesgo de contagio por parte de algún trabajador, podrá contactarse con el correspondiente servicio de prevención de riesgos laborales. El trabajador se colocará una mascarilla, debiendo abandonar, en todo caso, su puesto de trabajo hasta que su situación médica sea valorada por un profesional sanitario.
- El titular de la actividad económica, el director de los centros o, en su caso, la persona en la que estos hayan delegado comunicará la sospecha de contagio al resto de empleados que hayan podido estar en contacto con el sospecho en aras de garantizar su aislamiento hasta que se les realice la prueba correspondiente.

9.7.3. Clientes no residentes³

- Las medidas que se adopten en caso de sospecha de contagio de clientes no residentes vendrán determinadas por los síntomas que presente la persona contagiada:
 - Si se trata de un caso asintomático o de sintomatología leve, el paciente podrá, con el debido seguimiento de los servicios sanitarios, permanecer en establecimientos turísticos específicamente destinados para estos casos por la autoridad sanitaria canaria. Se permitirá el contacto de los pacientes y sus familiares, a través de medidas que garanticen la seguridad sanitaria y de un determinado régimen de visitas.
 - Si se tratara de un paciente con sintomatología grave, será traslado al centro sanitario de referencia o, en el caso de contar con seguro médico privado, al centro que éste designe.

³ La redacción de este apartado queda sujeta a una mayor definición del Protocolo de entrada y salida de personas residentes en los puertos y aeropuertos de Canarias.

10. CONCLUSIONES

Ante las nuevas circunstancias, es necesario concienciar y extremar todas las medidas posibles para evitar el riesgo de contagio de la COVID-19.

Este equipo ha trabajado en soluciones que permitan minimizar los riesgos higiénico-sanitarios en los Puntos de Interés Turístico, generando tres factores claros de innovación o diferenciadores:

- Definición del modelo de implementación para evitar la enfermedad COVID-19.
- Generación de formatos e instructivos de implementación.
- Definición del ecosistema de seguimiento y control.

Con el fin de asegurar la continuidad y sostenibilidad del proyecto, se proponen las siguientes tres medidas:

- Dotar a las empresas de soporte en materia de consultoría y formación, así como de fondos dirigidos hacia adquisición de recursos (test de la COVID-19, adaptación de instalaciones frente a la COVID-19, etc.).
- Dotar al sector de una tecnología que armonice/tangibilice las medidas de destino seguro, ayude a los turistas a comunicar eventos que consideren inseguros, y visualizar el concepto de destino por parte del turista en cada punto de su experiencia o establecimientos, así como que la administración mantenga un control armónico y preventivo de la COVID-19 en el archipiélago, esta tecnología debería ser conceptualizada para que pudiese ser integrada en una plataforma de Smart Destination, y que sus datos al ser integrados en la misma, pudiesen junto con otros datos de dotar al destino de conocimiento preventivo frente a la COVID-19.

- Desarrollar un ecosistema de la COVID-19 que permita una mayor integración y participación de las empresas del sector en las anteriores medidas, ya que la imagen de destino seguro, “depende de todos”, así como de los agentes o actores encargados de los sistemas de vigilancia. La Organización Mundial de La Salud (OMS) fundamenta como crítico en el desarrollo de sus protocolos sanitarios, los sistemas de control y seguimiento.

BIBLIOGRAFÍA

1. AEDH – Asociación Española de Directores de Hotel. (01/05/2020). Decálogo de Actuación Guía de limpieza e higienización de hoteles tras el Covid-19. Recuperado de:
https://tecnohotelnews.com/wp-content/uploads/2020/05/decalogo_actuacion_AEDH.pdf
2. Agencia española de protección de datos. (mayo 2020). El uso de las tecnologías en la lucha contra el COVID19. Un análisis de costes y beneficios. Recuperado de: <https://www.aepd.es/sites/default/files/2020-05/analisis-tecnologias-COVID19.pdf>
3. Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el trabajo. (24/04/2020). COVID-19: REGRESO AL LUGAR DE TRABAJO - Adaptación de los lugares de trabajo y protección de los trabajadores. Recuperado de: <https://osha.europa.eu/es/publications/covid-19-back-workplace-adapting-workplaces-and-protecting-workers/view>
4. Alberta Health Services (AHS) - Canada. (03/03/2020). COVID-19 Public Health Recommendations for Hotels, Hostels, and Inns. Recuperado de: <https://www.albertahealthservices.ca/assets/info/ppih/if-ppih-covid-19-environmental-guidance-for-hotels-kbk.pdf>
5. ASEPEYO prevención - España. (28/04/2020). Gestión de la prevención de la COVID-19 en el trabajo. Recuperado de:
https://prevencion.asepeyo.es/wp-content/uploads/G1E20150-Gesti%C3%B3n-de-la-prevenci%C3%B3n-de-la-COVID-19-en-el-trabajo_Asepeyo.pdf
6. Association of Cities and Regions for sustainable Resource management - Brussels. (marzo 2020). Municipal waste management and COVID-19. Recuperado de:
https://www.acrplus.org/images/project/Covid-19/ACR_2020_03_Waste_management_covid19_graph.pdf
7. Boletín Oficial de Canarias. (20/06/2020). Resolución de 19 de junio de 2020. Secretaría General de Presidencia de Gobierno de Canarias, por la que se dispone la publicación del Acuerdo por el que se establecen medidas de

prevención para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, una vez superada la fase III del plan para la transición hacia una nueva normalidad, finalizada la vigencia de las medidas propias del estado de alarma. Recuperado de:

<http://www.gobiernodecanarias.org/boc/2020/123/004.html>

8. Boletín Oficial del Estado – Gobierno de España. (10/05/2020). Orden TMA/384/2020, de 3 de mayo, por la que se dictan instrucciones sobre la utilización de mascarillas en los distintos medios de transporte y se fijan requisitos para garantizar una movilidad segura de conformidad con el plan para la transición hacia una nueva normalidad. Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2020/BOE-A-2020-4789-consolidado.pdf>
9. Boletín Oficial del Estado – Gobierno de España. (22/03/2020). Orden SND/271/2020, de 19 de marzo, por la que se establecen instrucciones sobre gestión de residuos en la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. Recuperado de: <https://www.boe.es/boe/dias/2020/03/22/pdfs/BOE-A-2020-3973.pdf>
10. Centro Nacional de conservación y Restauración – Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio – Gobierno de Chile. (2020). Patrimonio cultural y COVID-19 - Recomendaciones durante la pandemia. Recuperado de: https://www.cncr.gob.cl/611/articles-95450_archivo_01.pdf
11. Centro Nacional de medios de protección – Instituto Nacional de Medios de Protección – Ministerio de Trabajo y Economía Social – Gobierno de España. (03/05/2020). Verificación de certificados/informes que acompañan a los EPI. Recuperado de: <https://www.insst.es/documents/94886/712877/Verificaci%C3%B3n+de+certificados+o+informes+que+acompa%C3%Blan+a+los+EPI/1f104b83-1456-4c14-b1c0-20517f3174d1>
12. Centro Nacional de medios de protección – Instituto Nacional de Medios de Protección – Ministerio de Trabajo y Economía Social – Gobierno de España. (20/03/2020). Comparativas de especificaciones técnicas aplicables a guantes de protección. Recuperado de: <https://www.insst.es/documents/94886/712877/Comparativa+especificacio>

nes+t%C3%A9cnicas+guantes+%2821.03.20%29.pdf/f17e2a78-f92d-4331-95d8-f0548bb86790

13. Centro Nacional de medios de protección – Instituto Nacional de Medios de Protección – Ministerio de Trabajo y Economía Social – Gobierno de España. (20/03/2020). Comparativas de especificaciones técnicas aplicables a ropa de protección. Recuperado de:

<https://www.insst.es/documents/94886/712877/Comparativa+especificaciones+t%C3%A9cnicas+ropa+%2802.04.20%29.pdf/6bb64fa3-bf84-4157-82cc-93db67d3c567>

14. Centro Nacional de medios de protección – Instituto Nacional de Medios de Protección – Ministerio de Trabajo y Economía Social – Gobierno de España. (18/03/2020). Comparativas de especificaciones técnicas aplicables a mascarillas autofiltrantes. Recuperado de:

<https://www.insst.es/documents/94886/693030/Comparativa+especificaciones+t%C3%A9cnicas+Mascarillas+%2820.03.20%29/a48446b9-cfd6-4456-9303-8d75d85a02dd>

15. Cerne auditores. (2020). Autodiagnóstico Protocolo Covid. Recuperado de: <http://www.intedya.com/internacional/diagnostico-covid.php>

16. Cerne auditores. (2020). Certificación COVID FREE. Recuperado de: <https://www.cerne.org/certificacion-covid-free/#1587750570768-911dc81c-df7a>

17. Comisión Europea – Belgium. (13/05/2020). Interoperability guidelines for approved contact tracing mobile applications in the EU. Recuperado de: https://ec.europa.eu/health/sites/health/files/ehealth/docs/contacttracing_mobileapps_guidelines_en.pdf

18. Comisión Europea. (13/05/2020). Commission recommendation of 13.5.2020 on vouchers offered to passengers and travellers as an alternative to reimbursement for cancelled package travel and transport services in the context of the COVID-19 pandemic. Recuperado de: https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/recommendation_vouchers_en.pdf

19. Comisión Europea. (13/05/2020). Communication from the commission

COVID-19: Guidelines on the progressive restoration of transport services and connectivity. Recuperado de:

https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/communication_transportservices.pdf

20. Comisión Europea. (13/05/2020). Communication from the commission COVID-19: EU Guidance for the progressive resumption of tourism services and for health protocols in hospitality establishments. Recuperado de: https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/communication_tourismservices_healthprotocols.pdf

21. Comisión Europea. (13/05/2020). Communication from the commission COVID-19 Towards a phased and coordinated approach for restoring freedom of movement and lifting internal border controls. Recuperado de: https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/communication_freemovement.pdf

22. Comisión Europea. (13/05/2020). Communication from the commission to the European parliament, the council, the European economic and social committee and the committee of the regions - Tourism and transport in 2020 and beyond. Recuperado de: https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/communication-commission-tourism-transport-2020-and-beyond_en.pdf

23. Comisión Europea. (13/05/2020). The EU helps reboot Europe's tourism. Recuperado de: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/FS_20_851

24. Comisión Europea. (13/05/2020). Travel and tourism in Europe: practical guidance for travellers and companies. Recuperado de: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/FS_20_850

25. Comisión Europea. (17/04/2020). Comunicación de la comisión: orientaciones sobre las aplicaciones móviles de apoyo a la lucha contra la pandemia de covid-19 en lo referente a la protección de datos. Recuperado de: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020XC0417\(08\)&from=ES](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020XC0417(08)&from=ES)

26. Consejería de salud y familias - Dirección General de Salud Pública y

Ordenación Farmacéutica - Junta de Andalucía - España. (19/03/2020). Procedimiento de limpieza y desinfección de superficies y espacios para la prevención del coronavirus en la comunidad autónoma de Andalucía. Recuperado de:

https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/200320_Procedimiento_LD_Coronavirus_AND.pdf

27. Consejo Europeo. (marzo 2020). Hoja de ruta común europea para el levantamiento de las medidas de contención de la COVID-19. Recuperado de:

https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/joint_eu_roadmap_lifting_covid19_containment_measures_es.pdf

28. Consejo Superior de Investigaciones Científicas – Ministerio de Ciencia e Innovación – Gobierno de España. (05/05/2020). Informe sobre transmisión del SARS-CoV-2 en playas y piscinas. Recuperado de:

https://www.csic.es/sites/default/files/informe_playasypiscinas_csic.pdf

29. Deloitte. (2020). Consideraciones de Auditoría Interna en respuesta a la COVID-19. Recuperado de:

<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/gt/Documents/risk/Consideraciones-Auditoria-Interna-COVID19.pdf>

30. Departamento del Trabajo de los EE. UU. Administración de Seguridad y Salud Ocupacional. (marzo 2020). Guía sobre la Preparación de los Lugares de Trabajo para el virus COVID-19. Recuperado de:

<https://www.osha.gov/Publications/OSHA3992.pdf>

31. Department of Health – Minnesota - USA. (28/04/2020). Interim Guidance for Hotel Managers and Owners plan, prepare, and respond to coronavirus disease 2019 (COVID - 19). Recuperado de:

<https://www.health.state.mn.us/diseases/coronavirus/lodgingcleaning.pdf>

32. Department of Health and Human Services (HHS) – USA. (21/04/2020). Federal Healthcare Resilience Task Force Alternate Care Site Toolkit. Recuperado de: <https://files.asprtracie.hhs.gov/documents/acs-toolkit-ed1-20200330-1022.pdf>

33. Dirección General de Salud Pública – Consejería de Sanidad – Comunidad

de Madrid - España. (13/05/2020). Pautas de desinfección de superficies y espacios habitados por casos en investigación, cuarentena, probables o confirmados de COVID-19. Viviendas, residencias, espacios de pública concurrencia (centros comerciales, supermercados, etc.) y transportes de viajeros. Recuperado de:

https://www.comunidad.madrid/sites/default/files/doc/sanidad/samb/protocolo_desinfeccion_de_superficies_y_espacios_habitados.pdf

34. Elderecho.com. (abril 2020). LA CNMC habilita un buzón para recibir información, denuncias o consultas relacionadas con el COVID-19. Recuperado de: <https://elderecho.com/la-cnmc-habilita-buzon-recibir-informacion-denuncias-consultas-relacionadas-covid-19>

35. European Centre for Disease Prevention and Control - Stockholm. (marzo 2020). Disinfection of environments in healthcare and nonhealthcare settings potentially contaminated with SARS-CoV-2. Recuperado de: https://www.ecdc.europa.eu/sites/default/files/documents/Environmental-persistence-of-SARS-CoV-2-virus-Options-for-cleaning2020-03-26_0.pdf
https://ec.europa.eu/health/sites/health/files/ehealth/docs/contacttracing_mobileapps_guidelines_en.pdf
https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/communication_freemovement.pdf
<https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/recomendacionesAperturaPiscinas.pdf>
<https://www.unescap.org/sites/default/files/200514%20waste%20management%20for%20COVID-19%28edited%29%20FINAL.pdf>

36. IAAPA – The Global Association for the Attractions Industry – Orlando, USA. (01/05/2020). COVID-19 reopening guidance - Considerations for the Global Attractions Industry. Recuperado de: https://www.iaapa.org/sites/default/files/2020-05/IAAPA_COVID-19_ReopeningGuidance_rev1_final.pdf

37. Institute for Global Environmental Strategies - Japan. (14/05/2020). Implications of COVID-19 for the Environment and Sustainability. Recuperado de: <https://www.iges.or.jp/en/pub/covid19-e/en>

38. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) - Ministerio

de Trabajo y Economía Social – Gobierno de España. (14/05/2020).
Prevención de riesgos laborales vs. COVID-19 - Compendio no exhaustivo
de fuentes de información. Recuperado de:

<https://www.insst.es/documents/94886/693030/Prevenci%C3%B3n+de+riesgos+laborales+vs.+COVID-19+-+Compendio+no+exhaustivo+de+fuentes+de+informaci%C3%B3n/4098124f-5324-43a6-8881-0bbd4e358de7>

39. Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE). (mayo 2020). Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARSCoV-2 – Alojamientos Rurales. Recuperado de:

<https://calidadturistica hoy.es/ESP/m/7/1391/general/Buscador/Guias-para-la-reduccion-del-contagio-por-el-coronavirus-SARS-CoV-2-en-el-sector-turistico>

40. Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE). (mayo 2020). Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARSCoV-2 – Guías de Turismo. Recuperado de:

<https://calidadturistica hoy.es/ESP/m/7/1391/general/Buscador/Guias-para-la-reduccion-del-contagio-por-el-coronavirus-SARS-CoV-2-en-el-sector-turistico>

41. Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE). (mayo 2020). Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARSCoV-2 – Campos de Golf. Recuperado de:

<https://calidadturistica hoy.es/ESP/m/7/1391/general/Buscador/Guias-para-la-reduccion-del-contagio-por-el-coronavirus-SARS-CoV-2-en-el-sector-turistico>

42. Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE). (mayo 2020). Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARSCoV-2 – Turismo Activo y Ecoturismo. Recuperado de:

<https://calidadturistica hoy.es/ESP/m/7/1391/general/Buscador/Guias-para-la-reduccion-del-contagio-por-el-coronavirus-SARS-CoV-2-en-el-sector-turistico>

43. Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE). (mayo 2020). Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARSCoV-2 – Balnearios.

Recuperado de:

<https://calidadturistica hoy.es/ESP/m/7/1391/general/Buscador/Guias-para-la-reduccion-del-contagio-por-el-coronavirus-SARS-CoV-2-en-el-sector-turistico>

44. Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE). (mayo 2020). Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARSCoV-2 – Agencias de Viajes. Recuperado de:

<https://calidadturistica hoy.es/ESP/m/7/1391/general/Buscador/Guias-para-la-reduccion-del-contagio-por-el-coronavirus-SARS-CoV-2-en-el-sector-turistico>

45. Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE). (mayo 2020). Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARSCoV-2 – Campings y ciudades de vacaciones. Recuperado de:

<https://calidadturistica hoy.es/ESP/m/7/1391/general/Buscador/Guias-para-la-reduccion-del-contagio-por-el-coronavirus-SARS-CoV-2-en-el-sector-turistico>

46. Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE). (mayo 2020). Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARSCoV-2 – Albergues - Hostels. Recuperado de:

<https://calidadturistica hoy.es/ESP/m/7/1391/general/Buscador/Guias-para-la-reduccion-del-contagio-por-el-coronavirus-SARS-CoV-2-en-el-sector-turistico>

47. Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE). (mayo 2020). Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARSCoV-2 – Hoteles y Apartamentos turísticos. Recuperado de:

<https://calidadturistica hoy.es/ESP/m/7/1391/general/Buscador/Guias-para-la-reduccion-del-contagio-por-el-coronavirus-SARS-CoV-2-en-el-sector-turistico>

48. Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE). (mayo 2020). Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARSCoV-2 – Museos y sitios patrimoniales. Recuperado de:

<https://calidadturistica hoy.es/ESP/m/7/1391/general/Buscador/Guias-para-la-reduccion-del-contagio-por-el-coronavirus-SARS-CoV-2-en-el-sector-turistico>

turistico

49. Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE). (mayo 2020). Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARSCoV-2 – Servicios de restauración. Recuperado de:
<https://calidadturistica hoy.es/ESP/m/7/1391/general/Buscador/Guias-para-la-reduccion-del-contagio-por-el-coronavirus-SARS-CoV-2-en-el-sector-turistico>
50. Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE). (mayo 2020). Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARSCoV-2 – Oficinas de Información Turística. Recuperado de:
<https://calidadturistica hoy.es/ESP/m/7/1391/general/Buscador/Guias-para-la-reduccion-del-contagio-por-el-coronavirus-SARS-CoV-2-en-el-sector-turistico>
51. Intedya. (mayo 2020). Auditoría y Certificación Protocolo Covid-19. Recuperado de:
https://www.intedya.com/internacional/presentacion_certificacion_protocolo_covid_Rev.02.pdf
52. Ministerio de Industria, Comercio y Turismo – Ministerio de Sanidad – Gobierno de España. (2020). Protocolo y guía de buenas prácticas dirigidas a la actividad comercial en establecimiento físico y no sedentario. Recuperado de:
https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/Documents/Protocolo_y_Guia_de_buenas_practicas_para_establecimientos_de_comercio.pdf
53. Ministerio de Salud – Gobierno de Chile. (2020). Protocolo de limpieza y desinfección de ambientes – COVID-19. Recuperado de:
<https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2020/03/PROTOCOLO-DE-LIMPIEZA-Y-DESINFECCION-DE-AMBIENTES-COVID-19.pdf>
54. Ministerio de Sanidad – Gobierno de España. (13/05/2020). Productos virucidas autorizados en España. Recuperado de:
https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Listado_virucidas.pdf

55. Ministerio de Sanidad – Gobierno de España. (14/05/2020). Recomendaciones para la apertura de la actividad en las piscinas tras la crisis del COVID-19. Recuperado de:
<https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/documentos/recomendacionesAperturaPiscinas.pdf>
56. Ministerio de Sanidad – Gobierno de España. (27/04/2020). Nota sobre el uso de productos biocidas para la desinfección del COVID-19. Recuperado de:
https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Nota_sobre_el_uso_de_productos_biocidas._27.04.2020.pdf
57. Ministerio de Sanidad – Gobierno de España. (30/04/2020). Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2. Recuperado de:
https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/PrevencionRRLL_COVID-19.pdf
58. Ministerio de Sanidad – Ministerio de Industria, Comercio y Turismo – Gobierno de España. (2020) COVID-19 guía de buenas prácticas para los establecimientos y trabajadores del sector turístico. Recuperado de:
<https://www.mincotur.gob.es/es-es/gabineteprensa/notasprensa/2020/documents/nueva%20gu%C3%ADa%20de%20buenas%20pr%C3%A1cticas%20covid-19.pdf>
59. Ministry of Health – British Columbia - Canada. (11/05/2020). COVID-19 Guidance to the Hotel Sector. Recuperado de:
<https://www2.gov.bc.ca/assets/gov/health/about-bc-s-health-care-system/office-of-the-provincial-health-officer/covid-19/covid-19-photo-guidance-hotel-sector.pdf>
60. Ministry of Health - Singapore. (08/02/2020). Advisory for large-scale events amidst the novel coronavirus situation. Recuperado de:
<https://www.moh.gov.sg/docs/librariesprovider5/default-document->

[library/advisory-for-large-scale-events-amidst-the-novel-coronavirus-situation-\(8-feb-2020\).pdf](#)

61. Ministry of Health - Singapore. (abril 2014). MOH pandemic readiness and response plan for influenza and other acute respiratory diseases. Recuperado de: https://www.moh.gov.sg/docs/librariesprovider5/diseases-updates/interim-pandemic-plan-public-ver_april-2014.pdf
62. Royal Cliff Hotels Group – Tailand. (2020). Response to Coronavirus to Protect our Guests. Recuperado de: <https://www.royalcliff.com/new/precautionary-measures-in-response-to-coronavirus-to-protect-our-guests/>
63. UNDP Seoul Policy Centre for Knowledge Exchange through SDG Partnerships. (11/05/2020). How Korea responded to a pandemic using ICT - Flattening the curve on COVID-19. Recuperado de: http://www.undp.org/content/seoul_policy_center/en/home/presscenter/articles/2019/flattening-the-curve-on-covid-19.html
64. United Nations ESCAP – Economic and Social Commission for Asia and the Pacific. (14/05/2020). The safe waste treatment for COVID-19 – Lessons from the Republic of Korea. Recuperado de: <https://www.unescap.org/resources/safe-waste-treatment-covid-19-lessons-republic-korea>
65. Universidad de Málaga - España. (12/03/2020). Protocolo de actuación de la Universidad de Málaga ante la activación de la alerta sanitaria por COVID-19 (SARS-CoV-2). Recuperado de: https://www.uma.es/media/files/Protocolo_Covid-19_UMA.pdf
66. World Health Organization. (06/03/2020). Operational Support & Logistics Disease Commodity Packages. Recuperado de: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331434/WHO-2019-nCoV-DCPv3-2020.4-eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
67. World Health Organization. (19/03/2020). Rational use of personal protective equipment (PPE) for coronavirus disease (COVID-19). Recuperado de: [https://www.who.int/publications-detail/rational-use-of-personal-protective-equipment-for-coronavirus-disease-\(covid-19\)-and-](https://www.who.int/publications-detail/rational-use-of-personal-protective-equipment-for-coronavirus-disease-(covid-19)-and-)

considerations-during-severe-shortages

68. World Health Organization. (23/04/2020). Water, sanitation, hygiene, and waste management for the COVID-19 virus. Recuperado de: <https://apps.who.int/iris/rest/bitstreams/1275547/retrieve>
69. World Health Organization. (31/03/2020). Operational considerations for COVID-19 management in the accommodation sector. Recuperado de: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331638/WHO-2019-nCoV-Hotels-2020.1-eng.pdf>

EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo está compuesto por:

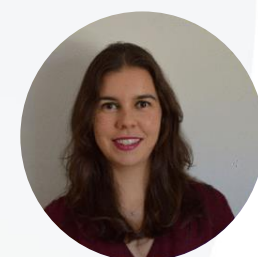
José Juan Lorenzo Rodríguez

Ingeniero Industrial, especialidad Organización Industrial, por la Universidad Politécnica de Madrid, con más de 25 años de experiencia dirigiendo **proyectos tanto en el sector privado como el público**, en empresas industriales, tecnológicas, de gestión de residuos y con especial dedicación al sector turístico. En estos años ha **dirigido proyectos de: Inteligencia Artificial, Smart City, Transformación Digital, Conducción Autónoma** y Eléctrica, Cambio Climático y Eficiencia Energética, Custodia del Territorio, etc.



Julia Fernández Toledo

Ingeniera técnica en Telecomunicaciones, Máster en Seguridad Informática, Técnica Superior en Customer Experience y Transformación Digital, Experto en e-Government y Smart Cities, Smart Tourism y Ciencia de Datos y Programa de Formación de Gestores de la Innovación. **Experiencia en el desarrollo de proyectos de gestión de edificaciones, Building Management System (BMS)**, así como en instalaciones de domótica e inmótica con el estándar KNX.



Antonio Garrido Muñoz

Ganador del Premio Europeo de la Fundación Europea (EFQM) para la Gestión de la Calidad en Función Pública. Año 1996. **Profesor de las Universidades Complutense de Madrid** en programas de Investigación, Desarrollo e innovación. **Profesor del Instituto Tecnológico de Aragón** en el Master de I+D+i. Tutor de innovación de la red INNOVAMAR. Profesor de Euskalit (Fundación Vasca para la Excelencia), en Innovación de productos y servicios y enfoque al cliente. Ha sido **director del programa de promotores tecnológicos de las Islas Baleares y las Islas Canarias**.



ACTUALIZACIONES NORMATIVAS COVID-19

A continuación, se podrá acceder a la última actualización de las normativas de la COVID-19 por parte del Gobierno de Canarias:

[Enlace a la actualización de la normativa](#)

Fecha de edición de este Protocolo: agosto de 2020

