

**Instituto para la Calidad  
Turística Española (ICTE)**



# Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2



**ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS**  
**Directrices y recomendaciones**

**Elaborado por el Comité de Técnicos constituido por el ICTE en colaboración con EUROPARC-España, el Comité español MaB, Organismo Autónomo Parques Nacionales, Comité español de Geoparques, la SG de Biodiversidad y Medio Natural del MITERD, y la AECID.**

**Coordinado por la Secretaría de Estado de Turismo, las Comunidades Autónomas y la FEMP.**

# ÍNDICE

|                                                                                     |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>0. INTRODUCCIÓN .....</b>                                                        | <b>4</b>  |
| <b>1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN .....</b>                                        | <b>4</b>  |
| <b>2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....</b>                                             | <b>4</b>  |
| 2.1 COVID-19                                                                        |           |
| 2.2 Riesgo                                                                          |           |
| 2.3 Gestión del riesgo                                                              |           |
| <b>3. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO .....</b>                               | <b>5</b>  |
| 3.1 Requisitos generales                                                            |           |
| 3.2 Comité de seguridad y salud/gestión                                             |           |
| 3.3 Recursos materiales                                                             |           |
| 3.4 Medidas generales para el ENP                                                   |           |
| 3.5 Medidas de protección para el personal                                          |           |
| 3.6 Medidas informativas                                                            |           |
| <b>4. REQUISITOS DE SERVICIO .....</b>                                              | <b>12</b> |
| 4.1 Control de aforos y distanciamiento en equipamientos y servicios de uso público |           |
| 4.2 Acogida y recepción de visitantes                                               |           |
| 4.3 Reserva y venta de entradas                                                     |           |
| 4.4 Visita al ENP                                                                   |           |
| 4.5 Aseos                                                                           |           |
| <b>5. REQUISITOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN .....</b>                               | <b>17</b> |
| <b>6. REQUISITOS DE MANTENIMIENTO .....</b>                                         | <b>19</b> |
| <b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>                                                           | <b>20</b> |
| <b>ANEXOS .....</b>                                                                 | <b>21</b> |

## 0. INTRODUCCIÓN

El turismo se configura como la principal industria en nuestro país. Sin embargo, el actual contexto COVID-19 obliga a establecer protocolos para que la reapertura de las instalaciones no aumente el riesgo de contagio comunitario, así como a establecer las medidas de protección necesarias para las personas trabajadoras en este sector. Por este motivo, la Secretaría de Estado de Turismo ha acordado con las Comunidades Autónomas coordinar un protocolo sanitario único frente al COVID-19 para preparar la reapertura del sector turístico conforme se suavicen las medidas de confinamiento. Para la elaboración de este protocolo homogéneo que recoge los requisitos de cada subsector o actividad turística, se ha contado con el Instituto para la Calidad Turística Española, que ha desarrollado esta herramienta para ayudar a los espacios naturales protegidos, en adelante ENP, a identificar y analizar los riesgos en sus instalaciones o equipamientos de uso público y educación ambiental, así como a implementar las mejores prácticas en los servicios de atención al público y disfrute, interpretación y guía, y servicios de vigilancia en el espacio natural protegido con el personal que los atiende y proporciona los servicios, considerando en todo caso las medidas recomendadas por las autoridades sanitarias.

## 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Este documento reúne, sin perjuicio de la legislación vigente, directrices y recomendaciones a aplicar por los entes gestores de los ENP, los reconocidos por la Red Natura 2000 y las áreas protegidas por instrumentos internacionales (en particular, por su importancia, las Reservas de la Biosfera y los Geoparques Mundiales UNESCO), para minimizar, de cara a su reapertura, los riesgos de contagio del virus SARS-CoV-2 en equipamientos, servicios y actividades de uso público. Este documento aplica a cualquier ENP, independientemente de la administración que lo gestione.

La entrada en funcionamiento de los diferentes servicios se realizará conforme al calendario publicado por el Gobierno de España o por las respectivas autoridades competentes en cada ENP y de acuerdo a las modificaciones que pueda haber en el futuro.

## 2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### 2.1 COVID-19

El COVID-19 es una enfermedad producida por el coronavirus SARS-CoV-2, un virus detectado por primera vez en diciembre de 2019.

Los síntomas más comunes que provoca dicha enfermedad son: fiebre, tos y sensación de falta de aire. Otros síntomas pueden incluir: cansancio, dolores, goteo de la nariz, dolor de garganta, dolor de cabeza, diarrea, vómitos. Algunas personas pierden el sentido del olfato o del gusto.

(Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2020).

## 2.2 Riesgo

Posibilidad de que una persona se contagie con el coronavirus SARS-CoV-2.

## 2.3 Gestión del riesgo

Actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización en relación al riesgo.

(UNE-ISO 31000:2018)

# 3. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

## 3.1. Requisitos generales

El ENP debe asumir un compromiso firme con la gestión del riesgo, liderando la implementación sistemática de medidas dirigidas a minimizarlo. La gestión del riesgo debe formar parte de todos los procesos del ENP; por ello, los distintos procesos deben estar coordinados entre sí.

El ENP elaborará, a partir de la modificación de la evaluación de riesgos, un Plan de Contingencia que debe detallar las medidas concretas que va a adoptar el ENP para reducir los riesgos de contagio por COVID-19. Esta actividad preventiva se procurará realizar previa a la vuelta a la actividad. Por exigencia legal en el proceso de revisión de la evaluación de riesgos laborales y la determinación de las medidas preventivas pertinentes, deben ser consultados y participar los delegados de prevención o, en su defecto, los representantes de los trabajadores, aunque sería conveniente que ese plan de contingencias fuera fruto del consenso entre el ente gestor del ENP y el comité de seguridad y salud (o el comité de gestión en su defecto).

## 3.2. Comité de seguridad y salud/gestión

Cuando no exista Comité de Seguridad y Salud se conformará un comité para la gestión del riesgo, que contará con la representación legal de los trabajadores; en cualquier caso, la gestión y funciones de este comité se ajustará en todo momento a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Una vez identificados y evaluados los riesgos por el sujeto que corresponda según la LPRL, el comité asumirá la definición de estrategias y toma de decisiones para la minimización de riesgos higiénico-sanitarios por COVID-19. Los ENP podrán vincular este comité a los órganos de participación que tengan formalmente establecidos otros espacios protegidos (patronatos, juntas rectoras, consejos de coordinación, consorcios, órganos de participación de las Reservas de la Biosfera, comités de gestión de geoparques, etc.). En caso de ENP que no cuenten con este tipo de órganos y mecanismos, este comité también puede conformarse por los servicios centrales de las administraciones gestoras de estos espacios con el fin de que se puedan aplicar las recomendaciones para todos los espacios naturales de su Comunidad Autónoma o unidad provincial, según se determine por la administración gestora de los ENP. En todo caso, cumpliendo con las disposiciones arriba definidas.

En concreto, este comité, o en su caso el ente gestor del ENP previa consulta a los trabajadores en caso de que no haya representante legal de los mismos, debe:

- Establecer los mecanismos para reunir la información que le permita tomar las mejores decisiones (consultas a las autoridades, empleados, especialistas, etc.)
- Realizar (por parte del servicio de prevención propio o ajeno) una evaluación de los riesgos con el fin de extraer conclusiones/ obtener la información necesaria para el diseño de medidas preventivas. El plan de contingencia se elaborará a partir de los resultados de la evaluación de riesgos y de las medidas propuestas por el servicio de prevención para la protección de los trabajadores, más aquellas otras medidas que se determinen para la protección de los usuarios, poniendo especial atención a zonas como: miradores, áreas recreativas, equipamientos y otros lugares de mayor concentración de gente.
- En la elaboración del plan de contingencia, a la hora de determinar las medidas preventivas, se deberán considerar las necesidades particulares de las personas (visitantes y trabajadores) con algún tipo de discapacidad, especialmente en lo relativo a señalización/cartelería, comunicación, altura de los sistemas de limpieza y desinfección, espacio extra requerido por sus medios auxiliares, trato preferente, etc., tal y como se indica en el Anexo V.
- Establecer la forma en la que se va a coordinar (entre los componentes del comité, con los representantes de los trabajadores, servicio de PRL o la persona con esas funciones en función de la modalidad de la organización preventiva que haya escogido el ENP, subcontratas). En el caso de las subcontratas el SPRL, deberá adecuar su procedimiento de coordinación de actividades empresariales (conforme al RD 171/2004, de 30 de enero), al riesgo de contagio por el coronavirus SARS-CoV-2.

- Difundir y dar a conocer el plan de contingencia entre los trabajadores para su adecuada implementación.
- Asignar los recursos humanos y materiales, incluida la determinación del uso de Equipos de Protección Individual (EPI) atendiendo a las necesidades derivadas de la evaluación de riesgos laborales y sin perjuicio de lo establecido.
- Determinar e implantar un protocolo de actuación en el caso de que un empleado o visitante muestre sintomatología compatible con la COVID-19, siguiendo en todo caso las directrices de autoridades sanitarias, en general, y lo establecido en el “Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al nuevo coronavirus (SARS-CoV-2)” del Ministerio de Sanidad, cuando se trate de trabajadores. Se considerará la revisión de los protocolos de limpieza y desinfección de las superficies potencialmente contaminadas.
- Implementar el plan de contingencia, en función del tamaño y complejidad del ENP, y supervisar su cumplimiento, valorando su eficacia y modificándolo si fuera necesario en función de la eficacia demostrada.

Este plan de contingencia debe incluir como mínimo:

- La posibilidad de modificar los procesos dirigidos a la toma de decisiones, si fuera necesario.
- La asignación de autoridades y responsabilidades en el marco de la gestión del riesgo.
- El impacto de las medidas en la planificación y organización del trabajo.
- La supervisión del cumplimiento de las recomendaciones y pautas dictadas por las autoridades sanitarias en relación a medidas especiales frente al COVID-19, tanto por parte de empleados como de visitantes, así como de las medidas adicionales contenidas en el plan de contingencia resultante de la evaluación de riesgos y medidas preventivas correspondientes.
- La coordinación con las empresas que presten servicios en el parque (p.e. guías, empresas de turismo activo y ecoturismo, etc.). El ENP solicitará a estas empresas sus protocolos de actuación para la reducción del contagio por SARS-CoV-2 en el desarrollo de sus actividades y establecerá un procedimiento interno de coordinación en los casos en los que sea necesario para su cumplimiento (p.e. actividades no permitidas).

### 3.3. Recursos materiales

El ENP debe establecer las acciones necesarias para aprovisionarse de los recursos necesarios previstos de acuerdo al resultado de la evaluación de riesgos y el plan de contingencia diseñado, teniendo en cuenta en

todo caso las recomendaciones de las autoridades sanitarias (p.e. mamparas de protección, EPI, materiales de limpieza y desinfección, mascarillas, guantes).

El ENP debe considerar las restricciones que pudieran existir para el aprovisionamiento de recursos materiales y las limitaciones de servicios que se pudieran derivar de dichas restricciones, valorando en su caso otras posibilidades distintas a las inicialmente propuestas, siempre consensuadas con la representación legal de los trabajadores, que sean factibles.

En caso de que en algún momento se detecte falta de recursos materiales, el comité de seguridad y salud/gestión deberá analizarlo y registrarlo internamente para la salvaguarda del ENP y de sus empleados ante las autoridades competentes, pudiendo analizar y proponer recursos y medidas alternativas.

El aprovisionamiento de recursos materiales podrá realizarse por los servicios centrales de las administraciones gestoras de los ENP con el fin de que puedan hacer un suministro y control general para el conjunto de los espacios.

### 3.4. Medidas generales para el ENP

El ENP debe:

- Planificar las tareas y procesos de trabajo de tal forma que se garantice la distancia de seguridad establecida por las autoridades sanitarias, en función de los tipos de equipamientos abiertos al público y servicios de uso público prestados. En caso de imposibilidad, se tomarán medidas alternativas para evitar el riesgo de contagio por contacto. En caso de que existan turnos, éstos deben planificarse siempre que sea posible de forma que se concentren los mismos empleados en los mismos grupos de turnos.
- Si el personal precisa cambiarse de ropa, debe habilitarse un espacio que permita también asegurar la distancia interpersonal o establecer el aforo máximo de los vestuarios de personal, si los hubiere.
- Mantener la distancia de seguridad en reuniones del personal.
- Identificar a los trabajadores especialmente sensibles al riesgo de contagio por el coronavirus, a la hora de reevaluar sus puestos de trabajo para adecuar las medidas preventivas necesarias según el caso.
- Si no puede asegurarse la desinfección del método de control horario con contacto (huella, dígitos) en caso de que lo hubiere, implementar un método de control horario que evite el uso



de una misma superficie por parte de distintos empleados. En caso de que se opte por la desinfección tras cada uso, debe asegurarse la disponibilidad de una solución desinfectante.

- Asegurar la adecuada protección de los empleados, facilitando el lavado de manos con agua y jabón y, si esto no es posible, el uso de solución desinfectante.
- Difundir pautas de higiene con información completa, clara e inteligible sobre las normas de higiene a utilizar en el puesto de trabajo, antes, durante y después del mismo, a través, por ejemplo, de cartelería.
- Facilitar tiempos y medios para la correcta higiene de manos.
- Facilitar una información clara e inteligible, y formación específica y actualizada sobre las medidas específicas que se implanten
- Proporcionar los EPI adecuados conforme a los resultados de la evaluación de riesgos laborales. En caso de que algún servicio se encuentre subcontratado, el ENP supervisará que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios. Si existiera coordinación de actividades empresariales, se seguirán las pautas que indique el procedimiento interno de coordinación (adaptado previamente al nuevo riesgo por el coronavirus) estableciendo los medios de coordinación necesarios y cumpliendo con las obligaciones que exija la normativa.
- Establecer normas de uso de las instalaciones en la que se desarrolla el trabajo y los espacios compartidos para mantener la distancia de seguridad (p.e en ascensores, accesos y zonas comunes, oficinas, etc.).
- Proceder a la ventilación, al menos diariamente por espacio de 5 minutos y con mayor frecuencia siempre que sea posible, de los equipamientos de uso público cerrados del ENP.

Además:

- En todas las actividades se deben respetar las distancias de seguridad. Para ello y cuando sea necesario, se deberá realizar el correspondiente control de aforos, especialmente en los equipamientos de uso público cerrados y en los equipamientos al aire libre que concentren personas o sean usados por muchos visitantes. En caso de que no sea posible, deben garantizarse las medidas y equipos de protección necesarios.
- Debe formarse a los trabajadores sobre el correcto uso y mantenimiento de mascarillas, guantes y EPI que utilicen. Debe quedar registro de esta formación.

### 3.5. Medidas de protección para el personal

#### 3.5.1 Requisitos generales

El personal con más contacto con los visitantes (guías, informadores, vigilantes de uso público, agentes medioambientales, personal de mantenimiento y limpieza) debe conocer el plan de contingencia diseñado y, de forma específica, sus responsabilidades en el marco de la gestión del riesgo.

Concretamente, el personal debe:

- Evitar el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano, tanto al resto de personal como a visitantes. Se debe respetar la distancia de seguridad siempre que sea posible. Si no puede mantenerse la distancia de seguridad (p.e. en la zona de acogida) se deberá hacer uso de mascarillas (cumpliendo en todo caso con la normativa vigente en cada momento en materia de uso obligatorio de mascarillas).
- Atender al resultado de la evaluación de riesgos de cada puesto de trabajo, que determinará la obligatoriedad o no de utilizar EPI, así como el tiempo de uso de acuerdo a sus características. En todo caso se estará pendiente de lo que determine la normativa vigente en cada momento (p.e respecto al uso de las mascarillas).
- Tirar cualquier desecho de higiene personal –especialmente, los pañuelos desechables-, así como los EPI de forma inmediata a las papeleras o contenedores habilitados y con accionamiento no manual.
- Lavarse minuciosamente las manos tras estornudar, sonarse la nariz o toser, o después de tocar superficies potencialmente contaminadas. No obstante, debe adaptarse el protocolo de limpieza de manos ateniendo a las características de la instalación, por ejemplo, cuando por las características del ENP, no sea posible que el personal se lave las manos periódicamente. En ese caso, se deberá asegurar el uso de solución desinfectante.
- Desinfectar frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos de uso personal (gafas, móviles, etc.) con una solución desinfectante o con agua y jabón cuando sea factible, y con el cambio de turno los elementos del puesto de trabajo. Para la desinfección de equipos electrónicos se deben utilizar productos específicos, aplicados con un paño, o toallitas desinfectantes especiales.
- No compartir equipos de trabajo, dispositivos, vehículos con otros empleados, siempre que sea posible. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos, dispositivos o vehículos, el ENP debe establecer pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso para la

reducción del riesgo de contagio. Se atenderá a las directrices dictadas por las autoridades competentes en materia del uso compartido de vehículos.

- Llevar diariamente la ropa de trabajo limpia.
- Se debe informar al empleado de que el lavado de su ropa de trabajo debe realizarse a  $>60^{\circ}\text{C}$ . Se recomienda al ENP revisar la dotación necesaria para que se mantenga la uniformidad en condiciones higiénicas.

### 3.5.2 Requisitos específicos para el personal de limpieza

El personal de limpieza debe utilizar el equipo de protección individual adecuado dependiendo del nivel de riesgo y del resultado de la evaluación de riesgos laborales. Como mínimo, el personal debe utilizar mascarilla y guantes.

Tras cada limpieza, los materiales empleados y los equipos de protección utilizados se desecharán de forma segura, procediéndose posteriormente al lavado de manos. Se habilitarán cubos con tapa y bolsa para su depósito y posterior gestión.

En caso de que los servicios aquí descritos estén subcontratados, el ENP supervisará que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios y actúa bajo los procedimientos establecidos.

## 3.6. Medidas informativas

El ENP debe informar a todos los actores (empleados, proveedores, visitantes) de las medidas de prevención establecidas. En concreto, los visitantes deben ser informados de aquellas medidas del plan que les afecten directamente y deban aplicar (p.e. uso de mascarilla, lavado de manos, distancias de seguridad, etc.). Las medidas informativas deben contemplar:

- Exponer un plano con las instalaciones que puedan estar cerradas (todos aquellos equipamientos que no puedan ofrecerse en condiciones de seguridad).
- Exponer información con medidas preventivas e higiénicas implantadas por el gestor del espacio protegido (medidas de prevención, pautas higiénico-sanitarias, etc.) y que el visitante deba cumplir durante la actividad.
- Marcado en el suelo de distancia de seguridad si es necesario en algún equipamiento.

En la medida de lo posible, debe evitarse el uso de folletos u otras medidas informativas en documentos de uso compartido, promoviendo en su caso la información a través de medios digitales.

El espacio natural protegido debe informar al visitante antes de la confirmación de la reserva (si se aceptan reservas para alguna actividad) de las condiciones de servicio y medidas de prevención e higiene establecidas, para su aceptación (declaración de conformidad). Si se trabaja sin reserva debe informarse al visitante de estas condiciones a la llegada al punto de encuentro.

## 4. REQUISITOS DE SERVICIO

### 4.1. Control de aforos y distanciamiento en equipamientos y servicios de uso público

Debe determinarse el aforo máximo de los diferentes equipamientos de uso público (centros de visitantes, senderos, miradores, áreas recreativas, aulas de naturaleza, parkings, etc.) del ENP, de forma que se puedan establecer las medidas necesarias para asegurar la distancia de seguridad entre visitantes, entre visitantes y empleados, y entre empleados. Si no puede mantenerse la distancia de seguridad (p.e. en la zona de acogida), el personal debe hacer uso de mascarilla.

Una vez definido el aforo de seguridad de los equipamientos de uso público:

- En la zona de acogida se marcará claramente la distancia de seguridad a respetar por los visitantes para evitar aglomeraciones. Un mismo informador no podrá atender simultáneamente a varias unidades familiares.
- En los centros de visitantes se establecerá la limitación de tiempo de permanencia y se favorecerá la entrada por grupos familiares en casos de alta afluencia.
- Los aparcamientos que dan servicio a los centros de visitantes y áreas recreativas deberán adaptar su aforo a las limitaciones que se establezcan en los equipamientos para evitar concentraciones y comunicarlo, en cualquier caso.
- En las áreas recreativas y aparcamientos se llevarán a cabo acciones de vigilancia en horas punta y desinfección de contenedores de basura. Se informará a los usuarios de que deben llevarse a su domicilio los residuos generados. En cualquier caso, deberán clausurarse las áreas recreativas cuya limpieza y desinfección de equipamientos no pueda asegurarse tras su uso.
- En los miradores se llevará a cabo un aumento de los servicios de vigilancia y se limitará el tiempo de estancia de los visitantes.
- En los senderos señalizados se deberán mantener las medidas de distanciamiento generales.
- En los observatorios de aves se establecerán aforos, se limpiarán y desinfectarán espacios semiabierto. En caso de disponer de material óptico (prismáticos, teleobjetivos) éstos se

limpiarán cada vez que sean usados por una persona y haya contacto. Se inhabilitarán los materiales ópticos si no pueden limpiarse y desinfectarse tras cada uso.

- En cuanto a las actividades, se priorizarán aquellas que garanticen la distancia de seguridad y se evitarán aquellas que requieran el uso compartido de materiales y/o herramientas. Las actividades se realizarán en espacios abiertos de naturaleza: bosques, praderas, dehesas, ríos, montaña, zonas costeras. Las familias se responsabilizarán de que los niños y niñas mantengan la distancia de seguridad con otras familias.
- En las áreas de escalada, vías ferratas, lugares de reunión para descenso de barrancos y otros lugares y medios de práctica de turismo activo, se realizará una desinfección completa de todo el material entre visitante y visitante y, en cualquier caso, se mantendrá la distancia de seguridad entre los visitantes. Se cuidará la coordinación con las empresas de turismo activo para evitar concentraciones de usuarios.
- En las zonas de baño libre deberán seguirse las recomendaciones generales sobre la distancia de seguridad.
- Las actividades previstas en las aulas de educación ambiental se realizarán en el exterior en la medida de lo posible. También se podrá dividir a los grupos para que puedan hacer actividades en régimen de rotación en el interior y exterior de estos espacios.

En general, se adecuará la capacidad de los servicios de alojamiento en régimen de concesión, de acuerdo a las limitaciones que establezcan las autoridades competentes, así como de los comedores de las aulas de naturaleza y otros centros de educación ambiental, siguiendo las indicaciones de las autoridades sanitarias. Se priorizará la oferta a unidades familiares para minimizar el riesgo de contagio. Para garantizar la distancia de seguridad con el resto del grupo, se alojará una familia por dormitorio. Del mismo modo, se utilizará una mesa de comedor por familia y se cerrarán aquellos espacios comunes con elementos y mobiliario compartido en los que exista mayor riesgo de contagio. Se aplicarán las Medidas para la reducción del Contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 en servicios de restauración según corresponda.

## 4.2. Acogida y recepción de visitantes

En los puntos de información y mostradores de recepción de visitantes en los centros de visitantes deberá cumplirse con las siguientes medidas preventivas:

- Contar con solución desinfectante.
- Fomentar el pago con tarjeta u otros medios electrónicos, preferiblemente contactless.

- Desinfectar el TPV tras cada uso en el que exista contacto.
- Disponer de los números de emergencias y hospitales o centros de salud cercanos.
- Recolocar siempre que sea posible los puntos de información con personal (p.e. carpas móviles) en el exterior del centro de visitantes, aumentando la capacidad de atención en el exterior, permitiendo el control previo del aforo a los diferentes equipamientos y la redirección del flujo de visitantes.
- Dotar a estos puntos de información exteriores de los medios para informar con agilidad sobre las condiciones de visita al ENP y a sus equipamientos (senderos recomendados, etc.) instalando por ejemplo una maqueta del ENP, indicando los equipamientos fuera de uso, etc.
- Inhabilitar las pantallas táctiles de las exposiciones y en general los medios interpretativos que impliquen contacto con las manos o la cara, a menos que se asegure la desinfección tras cada uso, se encuentre asistido por el personal o se facilite solución desinfectante junto a dicho equipamiento para el uso del visitante.
- Limpiar y desinfectar los mostradores al menos diariamente y en cada cambio de turno, considerando la mayor o menor afluencia de visitantes y el equipo informático y cualquier otro elemento de uso al inicio y a la finalización del turno de trabajo.
- En las salas de audiovisuales, se dejarán dos asientos vacíos por cada asiento ocupado por un usuario. Además, se ocuparán únicamente las filas impares. En caso de que no se pueda llevar a cabo una limpieza y desinfección de las salas audiovisuales (sentadas) tras su uso por los visitantes, el ente gestor cerrará dichas salas para evitar el contagio a través del mobiliario (p.e. sillas o butacas). En caso de que se pueda visualizar de pie, se mantendrán abiertas dichas salas audiovisuales.

### 4.3. Reserva y venta de entradas

Se informará a los visitantes de las nuevas condiciones de los servicios de uso público que les puedan afectar (capacidades para vehículos de rutas guiadas, nuevos horarios, nuevas rutas, etc.). Se fomentará para ello el uso de información y comunicación web/telemática y a través de redes sociales.

En los servicios de uso público que comporten reserva previa (rutas guiadas, servicios de educación ambiental, autorizaciones de actividades) el ENP facilitará, previo a la reserva, las condiciones de prevención y en materia higiénico-sanitaria aplicables (p.e. a través de la web, en pdf, redes sociales), así como las condiciones de admisión, dependiendo del tipo de grupo.

## 4.4. Visita al ENP

### 4.4.1 Servicio de visitas guiadas

Estos servicios son prestados por el personal de servicios de uso público dependientes de la administración gestora, por los guías de turismo que entran con grupos y por los de las empresas de turismo activo y ecoturismo que realizan actividades en el interior del espacio (bien con autorización, bien en régimen de concesión).

Se debe valorar la readaptación del discurso interpretativo de la visita con el objeto de mantener la distancia de seguridad a lo largo del recorrido permitiendo al guía el control del grupo, y el uso de altavoz portátil para guía (radioguías) para usar en momentos o lugares a interpretar. Se recomiendan grupos pequeños flexibles en función de recorridos (y atendiendo en todo caso a las disposiciones dictadas por las autoridades sanitarias), en consonancia con las “Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 para turismo activo y ecoturismo” (ICTE, 2020) y “Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 para guías de turismo”.

En concreto:

- En las visitas guiadas a pie, el guía deberá explicar el protocolo de visita, incluyendo cómo se van a desarrollar las visitas y cuáles son las medidas de seguridad a cumplir.
- En los puntos de observación o lugares donde se realizan paradas o reagrupamientos, se deberá mantener la distancia de seguridad. También en las caminatas de aproximación hasta el lugar.
- El guía deberá apoyarse en medios que puedan facilitar la distancia de seguridad entre los visitantes (p.e. radioguía) durante la visita.
- En las rutas guiadas en vehículo (barco, coche) se desinfectará el vehículo tras cada cambio de grupo y se deberá cumplir con la legislación dispuesta por las autoridades sanitarias en cuanto a grupos, capacidad, disposición de los pasajeros, etc. que se determinen en cada momento.

En cuanto a las medidas a adoptar en teleféricos y funiculares, se debe revisar la capacidad de los mismos y anunciarla considerando la distancia de seguridad y, si no se puede asegurar el distanciamiento, obligando al uso de mascarilla en su interior. En cualquier caso, se debe informar de las condiciones para el acceso de forma previa (web, redes sociales, información en taquilla). En estos equipamientos se realizará al menos una limpieza tras cada turno de servicio

Para rutas a caballo, buceo, etc., deben aplicarse las “Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 en turismo activo” (ICTE, 2020).

#### 4.4.2 Visita libre

En los senderos señalizados los visitantes respetarán las distancias de seguridad recomendadas de forma general, evitando concentrarse en lugares de parada. En el caso de senderos de baja capacidad por la poca anchura, el ente gestor deberá establecer medidas de limitación temporal y/o de aforo o de circulación en un solo sentido, que deberán ser comunicadas al inicio del sendero.

Si se facilitan audioguías, debe asegurarse la desinfección tras cada uso, o bien facilitar auriculares desechables.

Debe supervisarse por parte del ENP el cumplimiento de las medidas preventivas e higiénico-sanitarias establecidas por parte de los visitantes. Se recomienda incrementar las labores de vigilancia para ello.

#### 4.5. Aseos

Si los aseos se encuentran abiertos, éstos deben ofrecerse en condiciones de seguridad. Además, se debe asegurar la distancia de seguridad en los aseos, por lo que se debe determinar y anunciar el protocolo para no exceder el aforo del mismo.

Se debe cumplir con las siguientes cuestiones:

- Deben disponer de solución desinfectante en la entrada del aseo.
- Deben contar con dispensadores de papel de secado o secador de manos. Se deben evitar las toallas, incluso las de uso individual y limpiarse de forma frecuente considerando las disposiciones establecidas por las autoridades sanitarias.
- Debe contarse con papeleras de accionamiento no manual y disponer en su interior de doble bolsa interior.

Además:

- El ENP debe velar por que los visitantes respeten las distancias de seguridad.
- Debe asegurarse la reposición de consumibles (jabón, toallas de papel...)
- Los dispensadores de papel, gel y jabón deben limpiarse periódicamente, atendiendo al nivel de uso.

En caso de que no se puedan cumplir estas medidas preventivas, los aseos deberán ser cerrados.



## 5. REQUISITOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

El ENP debe adaptar su plan de limpieza y desinfección teniendo en cuenta la evaluación de los riesgos realizada. El plan debe considerar como mínimo:

- Un incremento de las frecuencias de limpieza y repasos, especialmente en las zonas de mayor contacto (superficies, pomos, lavabos, grifería, manivelas, ascensores, mostrador de recepción y atención de visitantes, wc, barreras de protección, control de climatización, etc.). De forma específica, debe desinfectarse la zona de trabajo de los empleados al finalizar su turno (p.e. mostrador de recepción y atención de visitantes, caja, etc.), así como los equipamientos, vehículos y dispositivos de los que necesariamente deba hacerse un uso compartido (bien entre empleados, bien con los visitantes o entre visitantes, si fuera el caso).
- Las superficies deben limpiarse con productos desinfectantes.
- La ventilación/aireación diaria de los distintos equipamientos, siendo recomendable la ventilación dos horas antes de su apertura.
- El uso de productos de limpieza desinfectantes en condiciones de seguridad, por ejemplo, dilución recién preparada de lejía (concentración de cloro 1 g/L, preparado con dilución 1:50 de una lejía de concentración 40-50 gr/L). También son eficaces concentraciones de etanol 62-71% o peróxido hidrógeno al 0,5% en un minuto, así como el uso de otros métodos alternativos autorizados y/o de probada eficacia. En todo caso, debe asegurarse la eficacia de los desinfectantes que se usen y se emplearán de acuerdo a las fichas de datos de seguridad de los productos.
- La retirada de residuos en áreas recreativas y aparcamientos con una mayor frecuencia. La recogida de papeleras de zonas de uso común debe realizarse en condiciones de seguridad, de forma que las bolsas queden cerradas y sean trasladadas al punto de recogida de residuos. Se debe instar al visitante a que recoja sus propios residuos y los traslade a los puntos de recogida habitual en las inmediaciones de sus domicilios. Todo el material de higiene personal – mascarillas, guantes de látex, etc.- deben depositarse en la fracción resto (agrupación de residuos de origen doméstico que se obtiene una vez efectuadas las recogidas separadas).

- En el caso de que la limpieza la realice una empresa subcontratada, la organización debe exigirles un plan de limpieza adaptado a las actuales circunstancias, indicando frecuencias, métodos de limpieza y producto/s empleado/s.

Debe quedar registro diario de las limpiezas y desinfecciones realizadas.

## 6. REQUISITOS DE MANTENIMIENTO

Debe disponerse de un protocolo específico para el personal de mantenimiento. Este protocolo debe contemplar al menos lo siguiente:

- El personal de mantenimiento debe protegerse con los medios de protección personal que determine el resultado de la evaluación de riesgos del puesto.
- Una vez finalizada la asistencia o reparación, el personal desechará los EPI de acuerdo a lo definido en el plan de contingencia, y se lavará posteriormente las manos.

De forma específica, debe revisarse el sistema de aire acondicionado periódicamente, especialmente la limpieza de filtros y rejillas, en aquellos equipamientos que cuenten con éste. Se recomienda evitar el modo recirculación de aire en los sistemas de aire acondicionado.

## BIBLIOGRAFÍA

- [1] UNE-ISO 18065:2016 Turismo y servicios relacionados. Servicios turísticos para el uso público prestados por el ente gestor del espacio natural protegido.
- [2] UNE-ISO 31000:208 Gestión del riesgo. Directrices.
- [3] Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2020). Guía de buenas prácticas para los establecimientos del sector comercial.
- [4] Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2020). Guía de Buenas prácticas para los establecimientos y trabajadores del sector turístico.
- [5] Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar social (2020). Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al COVID-19.
- [6] Instituto para la Calidad Turística Española. Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 en Turismo Activo (2020).
- [7] Instituto para la Calidad Turística Española. Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 para Guías de Turismo (2020)
- [8] Ley 31/1995, de 18 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- [9] Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social (2020). Listado de virucidas autorizados en España para uso ambiental (PT2), industria alimentaria (PT4) e higiene humana (PT1).
- [10] Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social (2020). Limpieza y desinfección de Mascarillas higiénicas reutilizables.

## ANEXO I:

## RECOMENDACIONES DE LA OMS PARA EL LAVADO DE MANOS

## ¿Cómo lavarse las manos?

 Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



**0** Mójese las manos con agua;



**1** Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



**2** Frótese las palmas de las manos entre sí;



**3** Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



**4** Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



**5** Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



**6** Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



**7** Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



**8** Enjuáguese las manos con agua;



**9** Séquese con una toalla desechable;



**10** Sirvase de la toalla para cerrar el grifo;



**11** Sus manos son seguras.



Organización  
Mundial de la Salud

Seguridad del Paciente  
UNA ALIANZA MUNDIAL PARA UNA ATENCIÓN MÁS SEGURA

SAVE LIVES  
Clean Your Hands

Organización Mundial de la Salud (2020)

## ANEXO II:

### USO ADECUADO DE EPI. MASCARILLA

En base a la Resolución del 23 de abril, de la Secretaría General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa referente a los equipos de protección individual en el contexto de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, si un equipo no dispone de certificado UE del Organismo Notificado (junto con la Declaración de Conformidad del fabricante y del resto de información que se pide en el producto/envase para el mercado CE) para poder ser suministrado/comercializado de forma excepcional, deberá contar con una autorización temporal por parte de la correspondiente autoridad de vigilancia del mercado (punto 2 del apartado primero de la Resolución).

De forma general, la recomendación es utilizar EPI desechables, o si no es así, que puedan desinfectarse después del uso, siguiendo las recomendaciones del fabricante. Con carácter general, los equipos de protección respiratoria filtrantes utilizados frente al riesgo biológico deberían desecharse después de su uso.

Los EPI deben escogerse de tal manera que se garantice la máxima protección con la mínima molestia para el usuario, por lo que es muy importante escoger la talla, diseño o tamaño que se adapte adecuadamente al mismo.

La correcta colocación de los EPI es fundamental para evitar posibles vías de entrada del agente biológico; igualmente importante es la retirada de los mismos para evitar el contacto con zonas contaminadas y/o dispersión del agente infeccioso.

Los EPI deben desecharse de manera segura, en bolsas cerradas que se eliminarán en el contenedor de restos (no en el de reciclaje).

#### **Mascarillas**

Las mascarillas recomendadas en entornos laborales en el contexto de la actual epidemia de COVID-19 son las higiénicas (no reutilizables, fabricadas según UNE 0064-1 y con uso limitado a 4 horas, o reutilizables, fabricadas según UNE 0065, y que deben ser lavadas entre 60°C-90°C o a temperatura superior a 60°C tras periodo de uso similar). También podrá hacerse uso de mascarillas quirúrgicas (UNE-EN 14683: 2019) aunque es preferible reservar las mismas para personal contagiado o con sintomatología compatible con COVID-19.

En todo caso, y como norma general, no es necesario utilizar mascarillas en un entorno donde no hay evidencia de persona o superficies potencialmente contaminadas por SARS-CoV-2, siempre que se pueda guardar la distancia de seguridad.

En caso de acceder a zonas con presencia de personas contagiadas deben utilizarse mascarillas de protección respiratoria (tipo FFPII o FFPIII) excepto si no hubiera acercamiento a menos de dos metros. Se podrán también utilizar mascarillas duales, que deberán cumplir tanto con las disposiciones legislativas de EPI como con las de PS (producto sanitario).

En ningún caso deberá tocarse la parte frontal de la mascarilla con las manos durante su uso y retirada. Tampoco se dejará la mascarilla en la frente, cuello ni se guardará en el bolsillo entre un uso y otro.

## Uso correcto de mascarillas

Realiza un uso correcto de mascarillas siempre asociado a las medidas de prevención y a las medidas para reducir la transmisión comunitaria:



Si tienes síntomas, quédate en casa y aíslate en tu habitación



Mantén 2 metros de distancia entre personas



Lávate las manos frecuentemente y meticulosamente



Evita tocarte ojos, nariz y boca



Cubre boca y nariz con el codo flexionado al toser o estornudar



Usa pañuelos desechables



Trabaja a distancia siempre que sea posible



**Haz un uso correcto para no generar más riesgo:**



**Lávate las manos antes** de ponerla



Durante todo el tiempo la mascarilla debe **cubrir la boca, nariz y barbilla**



**Evita tocar la mascarilla** mientras la llevas puesta



Desecha la mascarilla cuando esté húmeda y **no reutilices las mascarillas** a no ser que se indique que son reutilizables



**Para quitarte la mascarilla, hazlo por la parte de atrás**, sin tocar la parte frontal, deséchala en un cubo cerrado y lávate las manos

6 mayo 2020  
Consulta fuentes oficiales para informarte  
[www.mscbs.gob.es](http://www.mscbs.gob.es)  
@sanidadgob

#ESTE  
VERÁN  
LO  
PARAMOS  
UNIDOS

GOBIERNO DE ESPAÑA  
MINISTERIO DE SANIDAD  
SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO

*Mascarillas higiénicas en población general (Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2020)*

## ANEXO III:

### USO ADECUADO DE EPI. GUANTES

Los guantes de protección deben cumplir con la norma EN- ISO 374.5:2016. Se recomienda que sean de vinilo o nitrilo, pero pueden usarse otros materiales más resistentes si la actividad que se vaya a realizar lo requiere. Los guantes deben contar con el marcado CE.

Los guantes pueden crear una falsa sensación de protección, por ello, es muy importante la higiene de manos antes y después de su uso, sobre todo si se han tocado superficies potencialmente contaminadas.

Los guantes deberán cambiarse con la frecuencia indicada según su uso. En todo caso, se puede aplicar desinfectante sobre ellos para alargar su uso, pero ante cualquier signo de deterioro (perforación, rasgado, etc.) deben ser sustituidos.

La manera correcta de quitarse los guantes sin contaminar las manos es siguiendo los siguientes pasos:



*Procedimiento para los servicios de prevención de riesgos laborales*

*(Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2020)*

*Aprende a quitarte los guantes desechables sin riesgos*

*(Organización Colegial de Enfermería, 2020)*

**ANEXO IV:****MODO DE ACTUACIÓN EN CASO DE PERSONAL INFECTADO O DE RIESGO**

Conocimientos básicos sobre COVID-19 a tener en cuenta de cara a su prevención:

- Los síntomas del COVID-19 son tos, fiebre y dificultad respiratoria principalmente y dolor muscular y de cabeza en algunos casos.
- El 80% de los casos presentan síntomas leves y el periodo de incubación es de 2-14 días. El 50% de los casos comienza a presentar síntomas a los 5 días desde el contagio.
- Si una persona trabajadora empezara a tener síntomas compatibles con la enfermedad le colocará una mascarilla quirúrgica, se le retirará de su puesto de trabajo y se contactará con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, con el teléfono habilitado para ello por la Comunidad Autónoma o centro de salud correspondientes, y se seguirán sus instrucciones. Así mismo lo pondrá en conocimiento de la empresa. Si la sintomatología se iniciara en el puesto de trabajo, pondrá esta situación en conocimiento con su responsable inmediato. Por su parte, la empresa procederá a su notificación al servicio de prevención para que éste adopte las medidas oportunas y cumpla con los requisitos de notificación que establece el Ministerio de Sanidad.
- Por parte de la empresa, se debe elaborar y aplicar un protocolo de actuación en caso de detección de posibles personas infectadas o de personas que hayan estado en contacto con las primeras, siguiendo con el “Procedimiento de actuación de los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2”.



## ANEXO V:

### CONSIDERACIONES RELATIVAS A ACCESIBILIDAD PARA EL DISEÑO DEL PLAN DE CONTINGENCIA

Se establecen las siguientes consideraciones:

- Contemplar, en las comunicaciones entre el proveedor del servicio y el visitante, y especialmente en la explicación de normas de seguridad y prevención de riesgos, formatos alternativos a aquellos exclusivamente visuales (cartelería, etc.) o auditivos (explicación en forma oral, megafonía, etc.), así como formatos accesibles (p.e. PDF accesible para lectores de pantalla, vídeo tutorial subtitulado, lectura fácil, en audio)
- Seguir garantizando una correcta comunicación entre el visitante y el personal de atención al público cuando se instalen elementos físicos de separación.
- Colocar secadores de manos preferiblemente con sensor, así como dispensadores de solución desinfectante a una altura de entre 70 y 120 cm.
- Permitir que, si el visitante con movilidad reducida (por ejemplo, usuarios de silla de ruedas, personas con discapacidad visual, persona que utiliza muletas, mujeres embarazadas, personas mayores, otros) necesita apoyo humano para la realización de una actividad, dicho apoyo pueda ser prestado por su acompañante, y en caso de que no se disponga de acompañante, este apoyo se preste por el personal del proveedor del servicio turístico utilizando los medios de protección que determine el resultado de la evaluación del puesto de trabajo.
- Vigilar, cuando se requiera una modificación en la distribución del mobiliario para garantizar la distancia de seguridad interpersonal, que éste no obstaculice la zona de paso y que no afecte a las condiciones de accesibilidad del itinerario.
- Establecer, en actividades que impliquen colas y posibles aglomeraciones, un acceso prioritario para personas mayores, mujeres embarazadas y personas con movilidad reducida o con discapacidad, por considerarse colectivos vulnerables.

## **ANEXO VI:**

### **DISTANCIAS DE SEGURIDAD:**

El procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2 (Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2020) establece la distancia de seguridad en 2 m. en el momento de redacción de este documento.

## **ANEXO VII:**

### **PRODUCTOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN:**

#### **Listado de virucidas**

Puede consultar el listado completo de productos virucidas autorizados en el siguiente enlace:

[https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Listado\\_virucidas.pdf](https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Listado_virucidas.pdf)