1. **REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO**

Por favor, marque con una X la opción elegida, donde NA indica que uno de los apartados No Aplica:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.1 | Aspectos de la estrategia frente al riesgo | Sí | No | NA |
| 3.1.1 | ¿Ha implementado **medidas para gestión del riesgo** del COVID-19 de forma sistemática? |  |  |  |
| 3.1.2 | ¿Ha incluido la **gestión del riesgo** frente al COVID-19 **en todos los procesos** de su negocio y éstos están coordinados entre sí? |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.2 | Comité de seguridad y salud / gestión | Sí | No | NA |
| 3.2.1 | ¿Dispone de un **Comité de seguridad y salud** o ha constituido un **Comité de gestión** para asumir la definición de estrategias y la toma de decisiones para la minimización de riesgos higiénico - sanitarios por COVID-19?  Este Comité de gestión debe establecer objetivos, establecer mecanismos para recopilar información para la toma de decisiones (consultas a las autoridades, empleados, especialistas, etc.), 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, con los empleados, autoridades competentes en cada materia, proveedores y subcontratas), realizar una evaluación de riesgos y extraer conclusiones, diseñar el plan de contingencia en función de las conclusiones anteriores, planificar la implementación del plan de contingencia, implementar y supervisar el cumplimiento del plan de contingencia… |  |  |  |
| 3.2.2 | ¿Tiene definidas las **estrategias** para combatir el riesgo por COVID-19?  Las estrategias deben ser definidas por el Comité (grupo de trabajo que incluye los delegados de prevención o los representantes de los trabajadores), así como la toma de decisiones para minimizar los riesgos higiénico-sanitario por COVID-19. |  |  |  |
| 3.2.3 | ¿Han diseñado e implantado un **Plan de Contingencia** frente a estas situaciones, considerándose en él las necesidades de las personas con alguna discapacidad?  Este Plan de Contingencia debe ser fruto del consenso e incluir:   * Posibilidad de modificar los procesos dirigidos a la toma de decisiones, si fuera necesario. * Asignación de autoridades y responsabilidades en el marco de la gestión del riesgo. * Asignación de recursos humanos y materiales, incluida la determinación del uso de Equipos de Protección Individual (EPI)[[1]](#footnote-1) * Protocolo de actuación en el caso de que un empleado o visitante muestre sintomatología compatible con la COVID-19. * Supervisión del cumplimiento de las recomendaciones y pautas dictadas por las autoridades sanitarias en relación a medidas especiales frente a la COVID-19, tanto para empleados como visitantes. |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.3 | Recursos materiales necesarios | Sí | No | NA |
| 3.3.1 | ¿Cuenta con los **recursos necesarios** de acuerdo a lo indicado en su evaluación de riesgos y plan de contingencia, así como a las recomendaciones de las autoridades sanitarias (p.e. mascarillas, guantes...)? |  |  |  |
| 3.3.2 | ¿Dispone de **diferentes alternativas** **para el aprovisionamiento del material** recogido en la evaluación de riesgos y en el plan de contingencia frente al COVID-19, tanto de materiales como de proveedores, para hacer frente a las posibles restricciones (material, servicio, etc.)? |  |  |  |
| 3.3.3 | ¿Se analiza la **falta de recursos materiales** por parte del Comité y se mantiene registro? |  |  |  |
| 3.3.4 | ¿Ha definido un **protocolo para controlar el acceso de los proveedores** a las instalaciones?  Este protocolo debe contemplar al menos:   * Establecer un punto de recogida de mercancías de proveedores. * Facilitarles información de las medidas de seguridad aplicables, para su conocimiento y puesta en práctica. * Valorar la conveniencia o no de programar citas. * Recibir las mercancías a la entrada de la oficina. * Limpiar y desinfectar las mercancías recibidas a su recepción. |  |  |  |
| 3.3.5 | ¿Existe un **registro diario** en el que se anotará la fecha, hora, nombre y contacto de los proveedores y servicios comerciales que accedan a las instalaciones? |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.4 | Medidas generales para la oficina de información turística | Sí | No | NA |
| 3.4.1 | ¿Se garantiza la **distancia de seguridad**, teniendo en cuenta la disposición de los puestos de trabajo, organización de la circulación de personas y la distribución de espacios (mobiliario, estanterías, pasillos, etc.), así como se mantiene el distanciamiento social en las reuniones internas? |  |  |  |
| 3.4.2 | ¿Se **planifican los turnos** de forma que se concentren los mismos empleados en los mismos grupos de turnos, cuando sea posible y haya turnos? |  |  |  |
| 3.4.3 | ¿Se ha habilitado un **espacio para que el personal pueda** **cambiarse de ropa** que permita también asegurar la distancia de seguridad interpersonal o, si existen vestuarios, establece su aforo máximo? |  |  |  |
| 3.4.4 | ¿Ha evaluado la **presencia de grupos vulnerables** frente al COVID-19 en el entorno laboral y ha determinado sus medidas específicas de seguridad? |  |  |  |
| 3.4.5 | ¿Ha **proporcionado los Equipos de Protección Individual** (EPI) adecuados indicados en la evaluación de riesgos laborales, supervisando también los del personal subcontratado? |  |  |  |
| 3.4.6 | ¿Facilita el **lavado de manos** de los empleados con agua y jabón o con solución desinfectante, si no es posible la primera de ellas, así como durante el tiempo necesario? |  |  |  |
| 3.4.7 | ¿Ha difundido **pautas de higiene** con información completa, clara e inteligible sobre normas de higiene, pudiendo estar apoyado también con cartelería? |  |  |  |
| 3.4.8 | ¿Ha establecido **normas de uso de las instalaciones** para mantener la distancia de seguridad? |  |  |  |
| 3.4.9 | ¿Ha implementado un **método de control horario con contacto** (huella, dígitos) que asegure la desinfección y la disponibilidad de una solución desinfectante o evite el uso de una misma superficie por parte de distintos empleados? |  |  |  |
| 3.4.10 | ¿**Ventila al menos diariamente** y con mayor frecuencia, así como en el caso de disponer de equipos de aire acondicionado se asegura la correcta circulación del aire? |  |  |  |
| 3.4.11 | ¿Se lleva un **control de aforos**, si fuera necesario? |  |  |  |
| 3.4.12 | ¿**Informa** a los trabajadores que el **lavado de ropa de trabajo** se haga a una temperatura superior a 60ºC? |  |  |  |
| 3.4.13 | ¿Ha **formado** a los trabajadores sobre el **correcto uso y mantenimiento** de mascarillas, guantes y Equipos de Protección Individual (EPI) que utilicen? |  |  |  |
| 3.4.14 | Si comparten instalaciones con otros servicios, ¿se **establecen mecanismos de coordinación e información** entre los diferentes servicios de forma que sean efectivas las medidas preventivas e higiénicas establecidas? |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.5 | Medidas de protección para el personal | Sí | No | NA |
| 3.5.1 | ¿**Conoce el plan de contingencia y sus responsabilidades** en el marco de la gestión del riesgo? |  |  |  |
| 3.5.2 | ¿Cuenta con **información clara e inteligible**, así como **formación específica y actualizada** sobre las medidas específicas implantadas? |  |  |  |
| 3.5.3 | ¿**Evita el saludo con contacto físico**, incluido el dar la mano, tanto al resto de personal como a clientes? |  |  |  |
| 3.5.4 | ¿**Emplea la mascarilla** adecuada (p.e. higiénica, quirúrgica) **y la usa** el tiempo adecuado de acuerdo a sus características en función de la evaluación de riesgos laborales del puesto? |  |  |  |
| 3.5.5 | ¿Tira 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 y bolsa interior? |  |  |  |
| 3.5.6 | ¿Se **lava frecuentemente las manos** con agua y jabón, sobre todo tras estornudar, sonarse la nariz, toser o tocar superficies potencialmente contaminadas o en su defecto se desinfecta las manos con gel hidroalcohólico? |  |  |  |
| 3.5.7 | ¿**Desinfecta** frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los **objetos de uso personal** (gafas, móviles, etc.) con agua y jabón o con una solución desinfectante en su defecto, así como los **elementos del puesto de trabajo** **y equipos electrónicos** (pantalla, teclado, ratón, etc.) con productos específicos, aplicados con un paño, o toallitas desinfectantes especiales? |  |  |  |
| 3.5.8 | ¿**No comparte equipos** de trabajo **o dispositivos** de otros empleados o, si existiera alternancia en su uso, están **establecidas las pautas de limpieza y desinfección** entre uso y uso para la reducción del riesgo de contagio? |  |  |  |
| 3.5.9 | ¿El **personal de limpieza utiliza como mínimo mascarilla y guantes**, así como los Equipos de Protección Individual (EPI) necesarios en función del puesto de trabajo y de la evaluación de riesgos laborales? |  |  |  |
| 3.5.10 | ¿Se **desechan de forma segura los materiales de limpieza**, así como los equipos de protección empleados después de cada limpieza, procediéndose posteriormente al lavado de manos, así como utilizando cubos con tapa para su depósito y posterior gestión? |  |  |  |
| 3.5.11 | En caso de **subcontratar el servicio de limpieza**, ¿supervisa que los trabajadores disponen de los EPI y cumplen con los requisitos anteriores? |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.6 | Medidas informativas | Sí | No | NA |
| 3.6.1 | ¿Ha **comunicado el Plan de Contingencia** a los **empleados**, a los **representantes de los trabajadores**, si los hubiere, a los **proveedores** y a los **clientes** de las medidas que les afecten directamente y apliquen? |  |  |  |
| 3.6.2 | ¿Las **medidas informativas** contemplan las medidas preventivas implantadas en el centro (a través de cartelería) y pautas a seguir por los visitantes (p.e., respeto a las distancias de seguridad, etiqueta respiratoria, etc.)? |  |  |  |
| 3.6.3 | ¿Dispone de **cartelería en al menos una lengua extranjera**? |  |  |  |
| 3.6.4 | ¿**Insta a los empleados** a colaborar para el cumplimiento del plan de contingencia y **proporciona al personal la información** necesaria sobre las medidas preventivas e higiénicas y uso adecuado del material de prevención? |  |  |  |

1. **REQUISITOS DE SERVICIO**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 4.1 | Atención al visitante | Sí | No | NA |
| 4.1.1 | ¿Determina el **aforo máximo** y establece las medidas necesarias para **asegurar el distanciamiento entre visitantes y con los empleados** o, si no pudiera mantenerse, se instalan elementos físicos que aseguren la protección del personal, de fácil limpieza y desinfección, o por el uso de mascarilla por el personal? |  |  |  |
| 4.1.2 | ¿Se **señaliza de manera clara la distancia de seguridad** entre clientes (p.e. con marcas en el suelo o mediante balizas) cuando se atiendan personalmente a más de un cliente a la vez, si bien no podrá atenderse simultáneamente? |  |  |  |
| 4.1.3 | ¿Establece las **medidas necesarias para no sobrepasar el aforo** definido (p.e. con control de acceso en puerta; turnos; colocación de catenarias; colocación de marcadores en el suelo; entrada de un miembro por unidad familiar o grupo, salvo que esté compuesta por un solo adulto con niños; etc.)? |  |  |  |
| 4.1.4 | ¿Cuenta con **solución desinfectante**? |  |  |  |
| 4.1.5 | ¿Se fomenta el **pago con tarjeta u otros medios electrónicos**, preferiblemente contactless? |  |  |  |
| 4.1.6 | ¿Se **desinfecta el TPV** tras cada uso en el que exista contacto? |  |  |  |
| 4.1.7 | ¿**Limpia y desinfecta los mostradores** varias veces al día en función de la afluencia de visitantes, así como el **equipo informático y cualquier otro elemento de uso** (p.e. el teléfono) al inicio y a la finalización del turno de trabajo, recomendándose disponer de auriculares y cascos de uso individual? |  |  |  |
| 4.1.8 | ¿Dispone de los **números de emergencias y hospitales o centros de salud** cercanos? |  |  |  |
| 4.1.9 | ¿Se **anuncian de forma visible** desde el exterior las medidas de **control de aforo**? |  |  |  |
| 4.1.10 | ¿Ha colocado **alfombras desinfectantes** a la entrada de la oficina? (Recomendado) |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 4.2 | Servicio de información turística | Sí | No | NA |
| 4.2.1 | ¿Ha establecido un **protocolo para suministrar folletos y material escrito** de manera segura, evitando el contacto directo con el visitante y el uso compartido de folletos, callejeros, guías en braille, etc., eliminándose la zona de autoservicio de folletos y podrá instalarse cartelería exponiendo la información retirada del autoservicio? |  |  |  |
| 4.2.2 | ¿**Evita la devolución de los folletos** entregados al visitante? |  |  |  |
| 4.2.3 | ¿Dispone de **papelera con tapa y pedal** en la zona de exposición/consulta? |  |  |  |
| 4.2.4 | ¿Se **impide realizar encuestas de satisfacción por medios manuales**, evitando el uso de material compartido, papel y bolígrafo? |  |  |  |
| 4.2.5 | ¿Fomenta el **uso de los canales digitales** para facilitar información del destino, así como **documentos en formato electrónico** (p.e. códigos QR para que el visitante se descargue aquella información más demandada, guías del destino en pdf, etc.), evitándose el envío de información por correo postal? |  |  |  |
| 4.2.6 | ¿**Inhabilita temporalmente las pantallas táctiles u otros equipamientos de uso compartido** para mejorar la experiencia del visitante (pantallas informativas, tablets, gestores de colas, gafas 3D, etc.) hasta que el comité determine su habilitación, a menos que se asegure la disponibilidad de medios junto a éstas para su uso seguro (p.e. guantes, solución desinfectante o toallitas desinfectantes, y cartelería para el uso seguro de estos equipamientos)? |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 4.3 | Actividades comerciales | Sí | No | NA |
| 4.3.1 | ¿Fomenta el **pago por otros medios electrónicos y desinfecta el TPV** tras cada uso, así como utiliza preferentemente guantes o solución desinfectante al cobrar si no es posible el lavado de manos? |  |  |  |
| 4.3.2 | ¿Aplica las directrices dispuestas por las autoridades competentes en la “**Protocolo y guía de buenas prácticas frente al COVID-19 en el sector de comercio**” (MINCOTUR, 2020)? |  |  |  |
| 4.3.3 | ¿Aplica las directrices establecidas para la prestación de visitas guiadas en las “**Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoCV-2 para guías de turismo**” (ICTE, 2020)? |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 4.4 | Aseos | Sí | No | NA |
| 4.4.1 | **Aseos** para el uso público…   * ¿Cuentan con **dispensadores de jabón y solución desinfectante**, así comocon **dispensadores de papel de secado o secador de manos, papeleras con apertura** de accionamiento no manual y **doble bolsa** interior? * ¿Asegura la **reposición de consumibles** (jabón, toallas de papel…)? * ¿Los dispensadores de papel, gel y jabón se **limpian periódicamente** en función del uso? * ¿Se **respetan las distancias de seguridad**? |  |  |  |
| 4.4.2 | ¿Los aseos se **limpian y desinfectan** según las disposiciones de las autoridades sanitarias y con una **frecuencia como mínimo de 6 veces al día**? |  |  |  |

1. **REQUISITOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 5.1 | Plan de limpieza | Sí | No | NA |
| 5.1.1 | ¿Ha **adaptado su plan de limpieza y desinfección** teniendo en cuenta a la evaluación de los riesgos identificado? |  |  |  |
| 5.1.2 | ¿Considera este plan un **incremento de la frecuencia** de limpieza y repasos, especialmente en las zonas de mayor contacto (superficies, pomos, lavabos, grifería, manivelas, ascensores, mostrador de acogida y atención de visitantes, tótems, tablets, puertas, teclados, pantallas táctiles, TPV, teléfonos, mandos a distancia, barandillas, etc.)? |  |  |  |
| 5.1.3 | ¿**Desinfecta la zona de trabajo** de los empleados específicamente al finalizar el turno (ej. mostradores, ordenadores, etc.), aseos y espacios comunes? |  |  |  |
| 5.1.4 | ¿Se limpian las superficies con **productos desinfectantes**, estando todos estos productos autorizados y se ha comprobado su eficacia?  Éstos deben utilizarse de acuerdo a las fichas de datos de seguridad de producto y en condiciones de seguridad. |  |  |  |
| 5.1.5 | ¿Se **ventila / airea** la oficina diariamente con apertura de puertas o sistema de aire acondicionado? |  |  |  |
| 5.1.6 | ¿Se **recogen las papeleras de zonas de uso común de forma segura**, quedando las bolsas cerradas y se trasladan al punto de recogida de residuos? |  |  |  |
| 5.1.7 | ¿Se **registran diariamente** las limpiezas realizadas? |  |  |  |

1. **REQUISITOS DE MANTENIMIENTO**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 6 | Plan de mantenimiento preventivo | Sí | No | NA |
| 6.1.1 | ¿Ha **adaptado su plan de mantenimiento preventivo**, verificándose la funcionalidad de los elementos y equipamientos que se hayan instalado (dispensadores de jabón, papel, posibles barreras físicas tipo mampara, cierre o precinto de equipamientos que se hayan considerado fuente de riesgo, etc.)? |  |  |  |
| 6.1.2 | ¿Se protege el personal de mantenimiento con los **medios de protección personal** determinados en la evaluación de riesgos del puesto? |  |  |  |
| 6.1.3 | ¿El personal **desecha los EPI** de acuerdo a lo definido en el plan de contingencia y se **lava** posteriormente **las manos** una vez finalizada la asistencia o reparación? |  |  |  |
| 6.1.4 | ¿Se **evita el contacto físico** (saludos, entrega de albaranes, etc.)? |  |  |  |
| 6.1.5 | ¿Se **revisa el sistema de aire acondicionado periódicamente**, especialmente limpieza de filtros y rejillas, así como se asegura de la renovación del aire? |  |  |  |
| 6.1.6 | ¿Supervisa que el **personal subcontratado cuenta con los equipos de protección individual** necesarios y actúa bajo los procedimientos establecidos? |  |  |  |
| 6.1.7 | ¿Se **registran diariamente** las tareas de mantenimiento realizadas? |  |  |  |

1. Atendiendo a las necesidades derivadas de la evaluación previa de riesgos laborales y sin perjuicio de lo establecido en esta norma y en la normativa aplicable para la prevención de riesgos laborales. [↑](#footnote-ref-1)