

**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

TURISMO, MERKATARITZA  
ETA KONTSUMO SAILA

DEPARTAMENTO DE TURISMO,  
COMERCIO Y CONSUMO

**PROTOCOLO DE ACTUACION PARA MINIMIZAR  
LA TRANSMISION DE COVID-19  
EN EL SECTOR DEL TURISMO**

Se trata de un protocolo abierto al que se irán incorporando nuevas informaciones, recomendaciones o instrucciones, en función de la evolución del COVID-19.

(última actualización: 16/03/2020)



## ÍNDICE:

<b>1. OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>3</b>
<b>3. MEDIDAS BÁSICAS DE PREVENCIÓN A TODOS LOS AGENTES DEL SECTOR .....</b>	<b>4</b>
3.1. Medidas de higiene personal.....	4
3.2. Medidas de higiene en el centro de trabajo.....	5
3.3. Procedimiento de limpieza de superficies potencialmente contaminadas .....	6
3.4. En caso de sospecha de sufrir la enfermedad .....	6
3.5. Recomendaciones al viajero .....	7
<b>4. MEDIDAS ESPECÍFICAS DE PREVENCIÓN EN ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS .....</b>	<b>8</b>
4.1. Dirección/gerencia.....	8
4.2. Recepción.....	9
4.3. Servicios técnicos y de mantenimiento .....	10
4.4. Comedores, bares y cocinas .....	11
4.5. Personal de limpieza y camareras de piso .....	12
4.6. Áreas de recreo infantiles.....	12
<b>5. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE LA DECLARACIÓN DE CUARENTENA /AISLAMIENTO DE UN ALOJAMIENTO TURÍSTICO .....</b>	<b>13</b>
5.1. Procedimientos de limpieza.....	13
5.2. Gestión de la información.....	15
<b>6. RESOLUCIÓN DE DUDAS.....</b>	<b>17</b>
6.1. Contratación de transporte aéreo .....	17
6.2. Reservas y cancelaciones de alojamientos y otros servicios turísticos.....	18
6.3. Recomendación general de buenas prácticas para intentar conciliar las posiciones de las empresas y de las personas usuarias turísticas.....	20
6.4. Contacto: .....	20
<b>7. REGISTRO.....</b>	<b>20</b>
<b>8. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA .....</b>	<b>21</b>



## 1. OBJETO

El presente protocolo tiene por objeto dar a conocer las **Buenas Prácticas** (en adelante BBPP) a implementar en las empresas del sector turístico contempladas en el artículo 29 de la Ley 13/2016, de 18 de Julio, de Turismo, tales como establecimientos de alojamiento (hoteles, apartamentos, campings, agroturismos y casas rurales, albergues y otro tipo de alojamientos contemplados en la normativa), empresas de mediación como agencias de viajes, agrupaciones de empresas, centrales de reserva, las mediadoras turísticas, operadores turísticos u otras que realizan actividades de interés turístico, para la **prevención y minimización** del contagio de agentes víricos tanto de los trabajadores como de los turistas que visitan Euskadi.

Para ello se han tenido en cuenta las diferentes instrucciones y recomendaciones elaboradas por el Ministerio de Sanidad, Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, Departamento de Salud del Gobierno Vasco y Departamento de Turismo de Gobierno Vasco.

## 2. RESPONSABILIDADES

A continuación, se describen las responsabilidades que debe asumir cada agente turístico:

- Departamento de Turismo, Comercio y Consumo mediante la Agencia Vasca de Turismo - Basquetour (en adelante Basquetour): hacer llegar este documento a todos los agentes del sector turístico Entes de Cooperación Turística/Estructuras de Cooperación Turística (ECT/EGT), Asociaciones empresariales, empresas, ...
- Entes de Cooperación Turística/Estructuras de Cooperación Turística (ECT/EGT), Asociaciones empresariales: distribución de este documento a toda organización turística.
- Dirección de los establecimientos: la difusión e implementación de este protocolo de actuación.
- Organizaciones turísticas: difusión de este documento entre todos sus trabajadores y clientes, y asegurarse de su adopción.
- Trabajadores turísticos: lectura de este documento e implementación de las Buenas Prácticas definidas en el mismo. Se recomienda cumplimentar formato [“Declaración por parte del trabajador de su lectura y conformidad”](#), con el fin de asegurar que todo trabajador conoce las BBPP que debe de llevar a cabo.
- Turistas/ciudadanía: Adopción de medidas definidas por las organizaciones turísticas difundidas mediante carteles informativos.

### 3. MEDIDAS BASICAS DE PREVENCIÓN A TODOS LOS AGENTES DEL SECTOR

#### 3.1. MEDIDAS DE HIGIENE PERSONAL

- Realizar una higiene de manos frecuente (lavado con agua y jabón o soluciones alcohólicas), especialmente después de tener contacto directo con personas enfermas o su entorno.
  1. Primero mojar las manos con agua.
  2. Aplicar el jabón y frotar las manos limpiando entre los dedos y bajo las uñas.
  3. Aclarar con abundante agua corriente.
  4. Secar las manos con una toalla de papel desechable.
  5. Cerrar el grifo con la propia toalla de papel desechable.
  6. Tirar el papel desechable a un cubo con tapa de pedal y, si es posible, con bolsa de plástico y cerrar el cubo.
- Evitar el contacto estrecho con personas que muestren signos de afección respiratoria, como tos o estornudos.
- Mantener una distancia de un metro aproximadamente con las personas con síntomas de infección respiratoria aguda.
- Cubrirse la boca y la nariz con pañuelos desechables al toser o estornudar y lavarse las manos.





1. Cubra la nariz y la boca al toser y estornudar con **pañuelos de papel** y tírelo a la **basura**.
2. Si no tiene pañuelos de papel, tosa y estornude **sobre la manga de su camisa** para no contaminar las manos.

- Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca, ya que las manos facilitan su transmisión.
- No hay que tomar precauciones especiales con los animales en Euskadi, ni con los alimentos para evitar esta infección.

### 3.2. MEDIDAS DE HIGIENE EN EL CENTRO DE TRABAJO

- Realizar limpieza y desinfección (L+D) frecuente de las instalaciones del centro de trabajo, así como de las superficies (mostradores, barras, ...), pomos de las puertas, muebles, lavabos, suelos, teléfonos, etc. Todos ellos son puntos calientes. Son lugares donde la gente se apoya nada más llegar al establecimiento. Hay que incrementar la frecuencia de L+D en ese lugar. Para esta acción puede utilizarse lejía de uso doméstico.
- Colocar difusores de producto desinfectante de manos en zonas públicas.
- Ventilar adecuada de todos los locales.
- Para las tareas de limpieza hacer uso de guantes de vinilo/ acrilonitrilo. En caso de uso de guantes de látex, se recomienda que sea sobre un guante de algodón.
- Mejora del stock de productos de limpieza y de equipos de protección para evitar quedarse sin ellos, antes de que haya una gran demanda: guantes, mascarillas, etc.
- Medidas de distanciamiento social y limpieza
  - Para evitar contagios del personal se recomienda evitar los abrazos, besos o estrechar las manos con los clientes o con otras personas empleadas.



- Se recomienda, en la medida de lo posible, que después del intercambio de objetos entre cada cliente-trabajador, (como por ejemplo tarjetas de pago, billetes, bolígrafos, etc.) se realice una desinfección de manos.
- **Aforos de actividades en espacios cerrados:**
  - Las actividades que involucren a más de 1,000 asistentes serán canceladas.
  - Las actividades que involucren a menos de 1,000 asistentes deberán reducir su capacidad a 1/3 para asegurar la distancia de al menos 1 metro entre los asistentes.

### 3.3. PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE SUPERFICIES POTENCIALMENTE CONTAMINADAS

- **Estos virus se inactivan tras 5 minutos de contacto con desinfectantes comunes:**
  - Utilizar siempre dilución recién preparada
  - Para conseguir las concentraciones recomendadas a partir de lejías comerciales:
    - Lejía comercial de 50g/L: añadir 25 mL de lejía en 1 litro de agua.
    - Lejía comercial de 40g/L: añadir 30 mL de lejía en 1 litro de agua.
    - Como ejemplo una “cuchara de sopa” equivale a 15mL.
  - En superficies que no se pueda utilizar lejía se utilizará etanol al 70%.
- Las prendas textiles deben lavarse de forma mecánica en ciclos de lavado completos a 60-90°C. Para la manipulación de las prendas textiles “sucias” se utilizarán guantes. No debe sacudirse la ropa para lavar.
- El personal de limpieza utilizará equipo de protección individual adecuado (guantes, delantales, etc.) dependiendo del nivel de riesgo que se considere en cada situación, y los desechará de forma segura tras cada uso, procediendo posteriormente al lavado de manos. Consulte con los servicios de prevención de riesgos laborales.

### 3.4. EN CASO DE SOSPECHA DE SUFRIR LA ENFERMEDAD

Al mínimo síntoma respiratorio de sospecha de infección (tos, fiebre o sensación de falta de aire), y si se ha viajado a una zona de riesgo o se ha estado en contacto íntimo con una persona diagnosticada, **hay que avisar al teléfono de Consejo Sanitario de Osakidetza 900 20 30 50.**

Y hasta que intervengan las autoridades sanitarias, deberán extremarse las medidas de higiene respiratoria (mascarilla o tapado de boca al toser, ...), lavado de manos, y distanciamiento social (evitar contacto o cercanía a otras personas). Se deberá llevar mascarilla (si se dispone de ella). Se recomienda permanecer en una habitación aislado, en calma, con buena ventilación, preferiblemente al exterior y con la puerta cerrada. Si esto no es posible se deberá permanecer en un extremo de la sala a más de 2 metros de otras personas y si es posible con separación física mediante mamparas o pantallas.

Colocarse una mascarilla quirúrgica cuando se tienen síntomas respiratorios es la primera medida de protección a los demás.



### 3.5. RECOMENDACIONES AL VIAJERO

Según la OMS las autoridades de salud pública deben proporcionar a los viajeros información para reducir el riesgo general de infecciones respiratorias agudas, a través de los profesionales sanitarios, las consultas de atención al viajero, agencias de viajes, operadores de transporte y en los puntos de entrada en fronteras.

Respecto a la llegada al alojamiento turístico, se recomienda informar mediante documentos oficiales a aquellos viajeros procedentes de zonas de riesgo declaradas por las autoridades sanitarias en cada momento, o a todos en general si se ha declarado zona de riesgo la localidad donde se ubique que establecimiento.

**AVISO relacionado con la enfermedad por NUEVO CORONAVIRUS (COVID-19)**

**Información a los viajeros procedentes de zonas de riesgo**

En relación con la enfermedad por el nuevo coronavirus (COVID-19), si usted procede de zonas de riesgo **A SU LLEGADA A ESPAÑA** deberá seguir las siguientes recomendaciones:

- Si tiene un buen estado de salud puede realizar su vida habitual (familiar, laboral, ocio y/o escolar).
- Vigile su estado de salud durante los 14 días siguientes a su salida de zonas de riesgo.
- Si durante este periodo presenta una sintomatología compatible con una infección respiratoria aguda, como fiebre, tos o sensación de falta de aire, deberá quedarse en su domicilio o alojamiento y

**Contactar telefónicamente con el 112**

En esa llamada, informe de los antecedentes de su viaje y los síntomas que presenta

Para más información puede visitar la página web del Ministerio de Sanidad: <https://www.mscbs.gob.es>

GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE SANIDAD

En el caso de la comunidad autónoma de Euskadi llamar al:  
**900 20 30 50**

Las zonas de riesgo cambian según la situación epidemiológica. Consulte siempre información oficial y actualizada en su destino.



## 4. MEDIDAS ESPECÍFICAS DE PREVENCIÓN EN ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

Por el momento, las autoridades sanitarias no han establecido protocolos específicos de prevención específicos para ningún sector diferentes a los recomendados a la población general y ya desarrollados en el apartado anterior.

No obstante, teniendo en cuenta que los alojamientos turísticos son entornos con elevado tránsito de personas y cuya convivencia es estrecha (especialmente en periodos invernales), podrían ser puntos donde de manera más fácil se declare la presencia/propagación de casos del virus. Por ello, **sería conveniente tener en consideración medidas de prevención primaria para reducir la probabilidad de propagación de casos de enfermedad entre los clientes y sus trabajadores.**

Las medidas que se proponen son las siguientes:

### 4.1. DIRECCIÓN/GERENCIA

A la dirección y/o gerencia le corresponde la gestión de cualquier incidencia que ocurra en el establecimiento y, entre otras, deberá tener presente las siguientes cuestiones:

- ✓ En el hipotético caso que, de forma aislada, una persona empleada estuviera en situación de ser caso confirmado o sospechoso (investigado) de 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.
- ✓ **Disponibilidad de recursos:** se debe disponer de los medios económicos y estratégicos suficientes para desarrollar todas las medidas de prevención recomendadas por las autoridades sanitarias.
- ✓ **Coordinación del comité de crisis:** en caso de declararse la presencia de casos en el establecimiento, se recomienda organizar un comité con las personas responsables de los departamentos implicados (jefatura de recepción, jefatura de ventas, *community manager*, gobernanta), asesores externos (jurídicos y sanitarios) y las propias autoridades sanitarias. 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 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.
- ✓ **Registros 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.

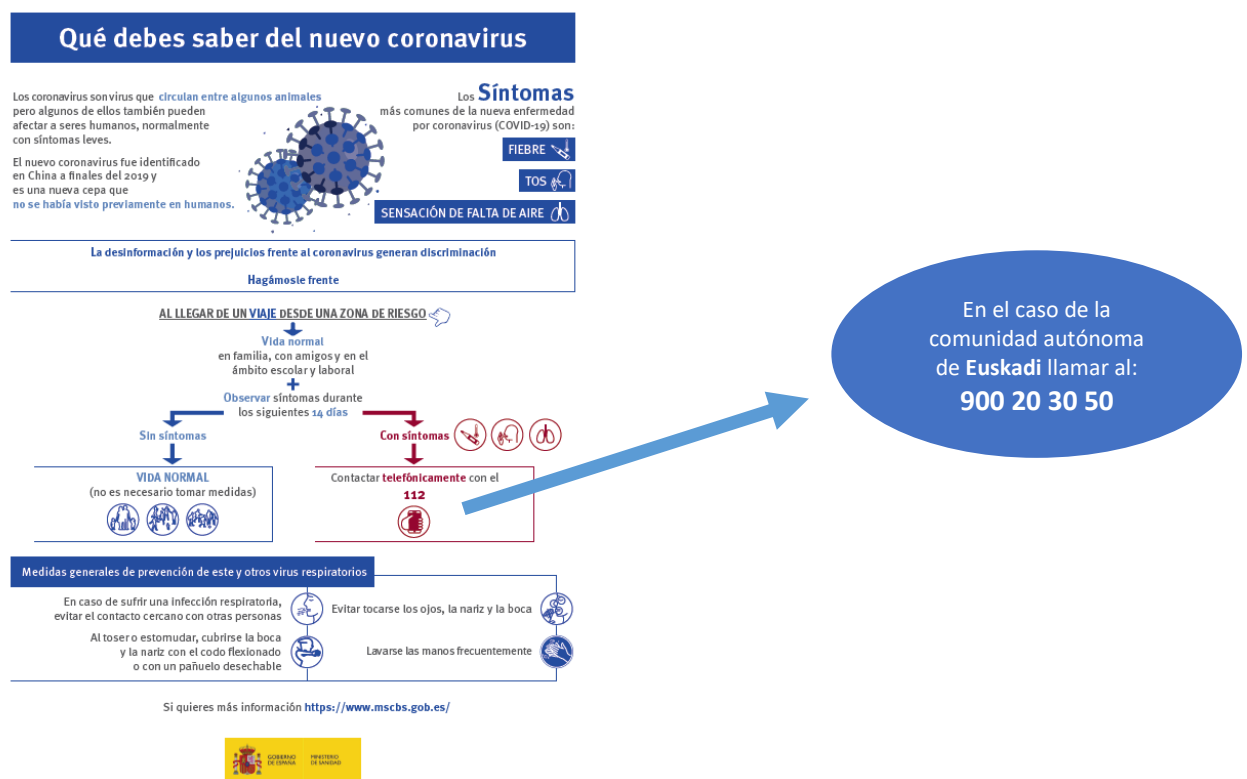


## 4.2. RECEPCIÓN

### A. Información a los clientes en el *check-in*

De forma general deben establecerse los mecanismos de información que las autoridades sanitarias establezcan en caso de detección de casos en la zona o en el propio establecimiento, así como las medidas preventivas específicas que deben establecerse en caso de detectar síntomas compatibles.

De forma voluntaria y en función de cómo evolucione la situación, los clientes pueden disponer de información genérica sobre qué es el coronavirus y cómo protegerse ante él, y que se puede consultar a continuación:



### B. Consultas médicas

Se debe disponer de los números de teléfono de los centros de salud y emergencias y de médicos y hospitales privados para solicitar asistencia o información sanitaria ante cualquier cliente que pueda estar enfermo. Si se tiene sospecha fundada (por sintomatología y procedencia) de que la persona alojada pueda estar afectada de COVID-19, es conveniente, en primer lugar, instar a dicha persona a que realice consulta médica. Y en caso de negarse, el alojamiento turístico ha de comunicarlo al servicio sanitario para que puedan adoptar las medidas preventivas que eviten el contagio.

Como medida de precaución, las personas con síntomas deberían ser visitadas por personal médico en la propia habitación, evitando que sean atendidas en el consultorio del hotel junto con otros clientes enfermos.



### C. Disponibilidad de materiales

En la recepción se **dispondrá de gel o solución desinfectante si no hay un dispensador cercano, pañuelo desechables y bolsas de basura**. Se desaconseja el abastecimiento de mascarillas sin su prescripción por parte de las autoridades sanitarias.

El mostrador deberá limpiarse y desinfectarse de forma frecuente evitando que haya excesivos elementos que puedan manipular los clientes.

### D. Medidas de distanciamiento social y limpieza

Para evitar contagios del personal de recepción se recomienda evitar los abrazos, besos o estrechar las manos con los clientes o con otras personas empleadas. También se recomienda no compartir objetos con dichas personas.

Después del intercambio de objetos entre cada cliente-trabajador, (como por ejemplo tarjetas de pago, billetes, bolígrafos, etc.) se realizará una desinfección de manos.

- **Aforos de actividades en espacios cerrados:**
  - Las actividades que involucren a más de 1,000 asistentes serán canceladas.
  - Las actividades que involucren a menos de 1,000 asistentes deberán reducir su capacidad a 1/3 para asegurar la distancia de al menos 1 metro entre los asistentes.

## 4.3. SERVICIOS TÉCNICOS Y DE MANTENIMIENTO

### A. Lavavajillas

Se debe comprobar el funcionamiento de todos los lavavajillas, a fin de que sean correctas las temperaturas alcanzadas (superior a 80°C en el aclarado) y la dosificación de productos químicos.

### B. Aire acondicionado

Se recomienda mantener la climatización en una temperatura ambiente entre 23 – 26°C, asegurando una renovación del aire suficiente. Se debe revisar el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de filtros.

### C. Dispensadores

Se debe 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.

También se debe vigilar el funcionamiento de sanitarios y grifos de aseos comunes.

### E. Reparaciones en habitaciones con clientes potencialmente enfermos

Para acceder a habitaciones que precisen de reparaciones con clientes enfermos que permanezcan en su interior, el personal de mantenimiento deberá protegerse con el uso correcto de mascarilla, guantes y delantales, los cuales se desecharán y/o lavarán a la salida de la habitación. Además, se deberá desinfectar las manos. El cliente deberá llevar puesta la mascarilla mientras el trabajador permanezca en la habitación.



#### 4.4. COMEDORES, BARES Y COCINAS

##### A. Desinfección de manos de clientes

El personal de servicio del comedor deberá recomendar a los clientes que limpien sus manos con gel desinfectante a la entrada y a la salida del comedor.

En los accesos al bar y salones también se debe animar a su uso a la entrada y a la salida.

##### B. Manipulación de alimentos

En los bufés, hay que cambiar frecuentemente las pinzas, cucharones y otros utensilios de servicio. Se debe evitar la manipulación directa por parte de los clientes de los alimentos y equipos, facilitando el servicio a los clientes para minimizar el autoservicio. Se sugiere dar preferencia, según la calidad del servicio, a los materiales y objetos desechables. Se recomendará el uso de guantes.

##### C. Conductas del personal

El personal de servicio no deberá usar mascarilla ni guantes desechables de forma habitual, salvo los indicados para prevenir los riesgos laborales descritos en la evaluación de riesgos del puesto de trabajo. Deberá mantener una adecuada higiene con lavado y desinfección frecuente de manos.

Para evitar contagios del personal, se recomienda evitar los abrazos, besos o estrechar las manos con los clientes o con otros empleados. También se recomienda no compartir objetos con clientes u otros empleados.

Si es posible, se aconseja mantener una distancia de un metro ante cualquier persona.

##### D. Limpieza y desinfección de vajilla y salones

- Hay que lavar y desinfectar toda la vajilla, cubertería y cristalería en el lavavajillas, incluida la que no se haya usado, pero ha podido estar en contacto con las manos de los clientes.
- Los manteles y servilletas deben ser lavados de forma industrial, aumentando la frecuencia del cambio de manteles. En la medida de lo posible, se utilizarán elementos descartables.
- Hay que ventilar después de cada servicio los salones y comedores abriendo las ventanas.
- Después de cada servicio, se debería realizar limpieza y desinfección de superficies, máquinas dispensadoras, pomos de puertas, mostradores de bufés, etc., y en general, cualquier superficie que haya podido ser tocada con las manos, siguiendo los protocolos de limpieza establecidos al efecto.

##### E. Disposición de los clientes

Se debe respetar al máximo las capacidades previstas de cada sala, aconsejando una densidad máxima de 4 personas por cada 10 metros cuadrados.

La disposición de las mesas debería ser de tal forma que las distancias entre el respaldo de silla a silla, de una mesa a otra, sea superior a un metro.



## 4.5. PERSONAL DE LIMPIEZA Y CAMARERAS DE PISO

### A. Programa de limpieza y desinfección

Hay que extremar las medidas establecidas en el programa de limpieza y desinfección (L+D), especialmente en las áreas comunes (aseos, salones, zonas infantiles, etc.) manteniendo siempre una frecuencia adecuada en los servicios de limpieza.

Se recomienda una especial atención a los objetos que se manipulan frecuentemente como manivelas, botones, pasamanos, ascensores, interruptores, etc.

Hay que ventilar todas las habitaciones y áreas comunes a diario.

### B. Disponibilidad de materiales

En los carros de limpieza se dispondrá de gel o solución desinfectante para manos, pañuelos y guantes desechables, delantales y bolsas de basura.

En hostelería solo se le recomendará el uso de mascarillas a las personas de servicio en el hipotético caso que tuviesen que acceder a habitaciones donde se encuentren presentes clientes enfermos o sospechosos (investigados), y serán en todo caso los servicios de prevención de riesgos laborales los que determinarán las medidas de protección individual a utilizar.

## 4.6. ÁREAS DE RECREO INFANTILES

Se mantendrá un programa de mayor frecuencia de limpieza y desinfección (L+D) de las zonas infantiles, de los juegos, de las instalaciones, etc.

Las personas responsables del cuidado de los niños mantendrán una higiene personal elevada con lavado y/o desinfección frecuente de manos. No se recomienda el uso habitual de mascarillas o guantes desechables, salvo para las tareas que requieran este tipo de protección.



## 5. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE LA DECLARACIÓN DE CUARENTENA /AISLAMIENTO DE UN ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Como se ha mencionado anteriormente, **los protocolos de actuación ante la detección de una persona enferma/diagnosticada de COVID-19 en un establecimiento y la posible declaración de cuarentena o aislamiento del establecimiento serán determinados por las autoridades sanitarias**, y lógicamente deberá mostrarse la máxima colaboración por parte de la gerencia/dirección en el cumplimiento de los protocolos establecidos.

En el escenario epidemiológico actual, la situación más probable es que, ante la detección de un caso confirmado de una persona cliente o empleada en el establecimiento, se realoje al afectado en un centro sanitario (o domiciliario para empleados, según criterio de las autoridades sanitarias). Las autoridades de salud pública realizarán un análisis de la situación para la toma de decisiones sobre las actuaciones necesarias para el control de la transmisión de la infección. En este caso, se establecerán los protocolos específicos para tal situación que las autoridades sanitarias determinen.

A continuación, se desarrollan una serie de recomendaciones en dos aspectos que siempre deben tenerse presentes en este tipo de situaciones, como son los procedimientos de limpieza y la gestión de la información. En todo caso, será necesario que estas recomendaciones sean compatibles en todo momento con los protocolos oficiales que se determinen en cada situación.

### 5.1. PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA

#### 5.1.1. Procedimientos de limpieza en un establecimiento con un caso confirmado

- En primer lugar, deben revisarse los programas de limpieza y desinfección (L+D) de todos los espacios para asegurar que el proceso de desinfección de superficies potencialmente contaminadas (todo lo que las personas tocan de forma rutinaria: botones, pomos, puerta, barandillas, mostradores, griferías, etc.) se realiza de forma adecuada y con la mayor frecuencia posible según los medios disponibles.
- Las mismas recomendaciones deben aplicarse a la limpieza y desinfección (L+D) de habitaciones, evitando en este caso posibles riesgos de contaminación cruzada entre distintas habitaciones por el uso de los mismos materiales sin su previa desinfección.
- Medidas de protección individual: se recomienda el uso de guantes desechables en cada habitación, y que el uniforme se cambie/limpie a diario.
- Se recomienda ventilar/airear espacios comunes y habitaciones con la mayor frecuencia posible.
- Se recomienda disponer de vasos desechables para el aseo/enjuague bucal y facilitar gel desinfectante, en las habitaciones.



### 5.1.2. Procedimiento específico de limpieza y desinfección de una habitación en la que haya estado o está alojada una persona infectada de covid-19

Se debería restringir al máximo el personal no sanitario que entra en la habitación de un cliente aislado.

Dado que el personal del establecimiento no es personal sanitario, y acceder a zonas donde pueda estar confinada una persona afectada puede vulnerar su derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud, se debería valorar previamente por el servicio de prevención.

Basándose en las recomendaciones de la OMS en un documento de orientación provisional (febrero 2020) sobre “*Atención en el domicilio de pacientes presuntamente infectados de COVID-19, con síntomas leves*”, y siempre y cuando no se establezcan otras normas por parte de las autoridades sanitarias, se pueden tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Todo el personal del hotel que tenga que acceder a la habitación cuando esté presente el cliente enfermo (camareras de piso, camareros de comedor, etc.) deberán llevar mascarillas adecuadas y lavarse o desinfectarse las manos cuando haya salido y, si es posible, mantener una distancia de uno/dos metros del cliente.
- La camarera se pondrá un delantal o bata apropiado, mejor desechable, y guantes antes de entrar en la habitación. No se debe meter el carro de limpieza en la habitación.
- Retirar la ropa de cama y las toallas y ponerlas en una bolsa identificada y herméticamente cerrada hasta el momento de lavarlas, advirtiendo de ello al personal de lavandería para su manipulación higiénica (no sacudir la ropa sucia y evitar el contacto directo de la piel). Lavar a máquina a 60º - 90ºC con detergente ordinario.
- No se requiere un tratamiento especial para la ropa utilizada por el cliente y tampoco es necesario una vajilla desechable, salvo las medidas de protección indicadas anteriormente.
- El material desechable utilizado por la persona enferma (pañuelos, mascarillas, vasos, etc.) se eliminará mediante su introducción en una bolsa de plástico que cierre herméticamente y se desechará en basura.
- Cuando el cliente enfermo abandone definitivamente la habitación, hay que retirar y sustituir todas las facilidades de aseo (*amenities*, rollos de papel higiénico, bolsas de aseo, etc.) y desecharlas.
- Hacer una limpieza adecuada y una desinfección posterior con solución recién preparada de hipoclorito sódico en una concentración de 1/1000 (25 c.c. de lejía en un litro de agua). Use siempre papel desechable para hacer la limpieza.

Para conseguir las concentraciones recomendadas a partir de lejías comerciales:

- Lejía comercial de 50g/L: añadir 25 mL de lejía en 1 litro de agua.
- Lejía comercial de 40g/L: añadir 30 mL de lejía en 1 litro de agua.
- Como ejemplo una “cuchara de sopa” equivale a 15mL.

En superficies que no se pueda utilizar lejía se utilizará etanol al 70%.



- Tener un esmero especial en la limpieza de sanitarios y de superficies de contacto como manivelas, interruptores, teléfonos, mando a distancia de televisión o del aire acondicionado, mesitas, etc.
- De forma genérica, no es necesario recurrir a una desinfección química por una empresa autorizada de control de plagas.

## 5.2. GESTION DE LA INFORMACIÓN

Es importante definir la POLÍTICA DE COMUNICACIÓN Y FLUJOS DE INFORMACIÓN

Ante cualquier situación que afecte al establecimiento en el contexto de la actual situación epidémica por coronavirus COVID-19, debe definirse, a través del **comité de crisis**, una política clara y coordinada de información a los diferentes estamentos implicados, así como un portavoz único para cada estamento: medios de comunicación y sociales, autoridades sanitarias, clientes, agencias y empleados.

### 5.2.1. Comunicación a clientes

La información a los clientes la deben hacer las autoridades sanitarias, de forma consensuada con la dirección del hotel y las empresas de mediación si fuese necesario.

### 5.2.2. Medios de comunicación/redes sociales

Esta información a los medios debe realizarse prioritariamente a través de los canales de las autoridades sanitarias, procurando que sea consensuada con el establecimiento. Tiene que haber un solo portavoz del establecimiento que se dirija a los medios de comunicación evitando que haya varias personas informando de la situación y aportando opiniones.

De forma esquemática y acorde con la OMS se establecen los siguientes criterios:

- 1) **Generar confianza como base para una comunicación efectiva.** El objetivo más importante es crear, mantener o restablecer la confianza de la población en los responsables que gestiona la crisis y emitan información. Esta confianza permite que el público crea que las autoridades están actuando para salvaguardar la salud, influyendo en el cumplimiento de las medidas de control recomendadas y, por lo tanto, acelerando la contención del brote.
- 2) **Comunicar desde el principio.** El anuncio temprano de un brote es la mejor estrategia y contribuye a la contención en una situación donde cada día cuenta. Anunciar tardíamente crea la impresión de que se oculta la información y de que se está más preocupado por evitar la ansiedad pública y por la pérdida de ingresos procedentes del comercio y el turismo que de la protección de la salud pública.
- 3) **La transparencia debe caracterizar la relación entre los gestores del brote y la población.** En general, una mayor transparencia provoca mayor confianza. La transparencia también tiene límites, como son los datos confidenciales de pacientes o empresas, que no se harán públicos por razones éticas y legales.
- 4) **Respetar la preocupación de la población**, que tiene derecho a informarse sobre aquello que afecta a su salud y la salud de sus familias. Hoy en día, la comunicación eficaz de riesgos se considera como un diálogo



entre expertos técnicos y el público. La comunicación de un brote funciona mejor cuando se consideran las opiniones de todos los sectores implicados.

- 5) **La planificación la información debe ser parte importante de la gestión del brote desde el principio.** En las condiciones de una emergencia, la información no se debe decidir en el último minuto; una comunicación de un brote que no se ha previsto de antemano muchas veces está condenada al fracaso.





## 6. RESOLUCION DE DUDAS

### 6.1. CONTRATACIÓN DE TRANSPORTE AÉREO

#### 6.1.1. Recabar la información necesaria

Por el momento, la **Organización Mundial de la Salud NO recomienda la aplicación de restricciones a los viajes**, pero habrá que consultar la información actualizada conforme a la evolución de la situación.

No obstante, siguiendo el principio de precaución, los organismos responsables de la salud pública, tanto autonómicos como del Estado, **recomiendan NO viajar a las zonas afectadas**, a no ser que sea estrictamente necesario. La principal recomendación sigue siendo extremar la precaución en el ámbito sanitario, tal y como ya viene haciendo Osakidetza.

Si el consumidor viaja a uno de los países o zonas afectadas por el coronavirus (COVID-19), **deberá consultar las recomendaciones oficiales de las autoridades competentes**. Estas instituciones facilitan información sobre la situación, las medidas preventivas y de seguridad para los viajeros, números de teléfono de emergencias, así como pautas sobre prevención y consumo de alimentos.

Además, **antes del viaje** deben consultarse las páginas web de:

- Departamento de Salud del Gobierno Vasco
- Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación.

Se recomienda antes del viaje consultar la página web de la **Agencia Española de Seguridad Aérea**, donde se informa a todos los pasajeros que se hayan visto afectados por las cancelaciones de vuelos como consecuencia de la expansión del coronavirus, que tienen derecho a información, asistencia y reembolso o transporte alternativo. También se recomienda consultar las páginas web de los aeropuertos, estaciones de tren, empresas de transporte y agencias de viajes.

#### 6.1.2. Cuando se cancele un vuelo contratado

Los **pasajeros aéreos que se hayan visto afectados por las cancelaciones** de vuelos por parte de las compañías aéreas debido a la expansión del coronavirus, tienen derecho a información, asistencia y reembolso o transporte alternativo, de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento (CE) nº 261/2004:

- **Información:** entrega por parte de la compañía aérea de un impreso con las condiciones de asistencia y compensación.
- **Asistencia:** comida y bebida suficiente, dos llamadas telefónicas o acceso al correo electrónico y, si fuese necesario, una o más noches de alojamiento, así como el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.
- **Reembolso o a Transporte alternativo** hasta el destino final, donde la compañía debe ofrecer tres alternativas.



En caso de que la aerolínea no cumpla con sus obligaciones y el usuario considere que no se han respetado sus derechos, debe reclamar a la compañía, y en caso de no recibir respuesta o esta no ser satisfactoria, puede presentar una reclamación ante la **Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)** sin coste alguno.

### 6.1.3. Cuando el vuelo no haya sido cancelado

Si la aerolínea no ha cancelado el vuelo a uno de los países o zonas que se han declarado afectadas por el coronavirus (COVID-19), se recomienda a los usuarios del transporte aéreo que **consulten a la compañía o agencia** con la que hayan formalizado su **contrato de transportes**; comprueben los términos y condiciones del contrato; y, en el supuesto que tengan un **seguro de viaje**, procedan a consultarlo por si pudieran cancelar su vuelo.

## 6.2. RESERVAS Y CANCELACIONES DE ALOJAMIENTOS Y OTROS SERVICIOS TURÍSTICOS

### 6.2.1. Cuando se haya contratado un viaje combinado

Estamos ante un **viaje combinado** cuando se contraten dos o más tipos servicios de viaje conjuntamente, tales como transporte, alojamiento u otros servicios turísticos (artículo 151.1.b) del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre).

A estos efectos, según el artículo 151.1.g) y h) de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, tienen la consideración de:

- **“Organizador” del viaje combinado**: el empresario que combina y vende u oferta viajes combinados directamente, a través de o junto con otro empresario, o el empresario que transmite los datos del viajero a otro empresario, en procesos de reserva *on line*.
- **“Minorista”**: el empresario distinto del organizador, que vende u oferta viajes combinados por un organizador.

#### a) Cancelación del viaje antes de su inicio.

El artículo 160.2 de la citada Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios prevé que “cuando concurren **circunstancias inevitables y extraordinarias** en el lugar de destino o en las intermediaciones **que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje** combinado **o al transporte de pasajeros** al lugar de destino, el viajero tendrá derecho a resolver el contrato antes del inicio del mismo sin pagar ninguna penalización. En este caso, el viajero tendrá derecho al reembolso completo de cualquier pago realizado, pero no a una compensación adicional.”

Por tanto, habrá que **estar al caso concreto** para analizar si concurren las circunstancias inevitables y extraordinarias que puedan justificar el derecho a resolver el contrato de viaje combinado (en su conjunto), sin gastos. Si tales circunstancias no concurren y la persona usuaria quiere cancelar el viaje, se podrá cobrar la penalización pactada en el contrato.

#### b) Modificación del viaje por el organizador, antes de su inicio.

El artículo 159.2 de la citada Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios establece que si, antes del inicio del viaje combinado, **el organizador se ve obligado a modificar sustancialmente** alguna de las principales



características de los servicios de viaje, el viajero podrá, en un plazo razonable especificado por el organizador, aceptar el cambio propuesto o resolver el contrato sin pagar penalización; así como aceptar un viaje combinado sustitutivo, de ser posible, de calidad equivalente o superior.

**c) Prolongación de la estancia en un alojamiento turístico, por imposibilidad de garantizar el retorno del viajero.**

Si la persona usuaria turística se ve en la necesidad de prolongar la estancia contratada, por una decisión de las autoridades que suponga imposibilidad de retornar a su lugar de origen (por ejemplo, por establecerse limitaciones de salida de la localidad en la que se encuentre o haberse suspendido el transporte), el **organizador del viaje combinado o, en su caso, el minorista**, habrán de **asumir el coste del alojamiento por un periodo no superior a tres noches**, de ser posible de categoría equivalente a la contratada (artículo 161.7 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios).

La **limitación de tres noches no se aplicará** a personas con discapacidad o movilidad reducida (según definición del artículo 2.a) del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo), ni a sus acompañantes, mujeres embarazadas y menores no acompañados, así como a las personas con necesidad de asistencia médica específica, si sus necesidades particulares han sido participadas al organizador o, en su caso, al minorista al menos cuarenta y ocho horas antes del inicio del viaje.

Cuando la **normativa europea** sobre derechos de los pasajeros, aplicable a los correspondientes medios de transporte para el regreso del viajero, establezca períodos más largos, se aplicarán dichos períodos.

**d) Prolongación de la estancia en el alojamiento turístico por decisión de las autoridades.**

En los casos en que una decisión de las autoridades obligue a prolongar la estancia en el alojamiento (por ejemplo, por decretar una cuarentena en el alojamiento), puede entenderse que el establecimiento ha de costear los gastos, pero, por el momento, **no puede anticiparse** un criterio claro.

**e) Cancelación parcial del viaje, una vez iniciado su ejecución:**

Si la persona usuaria turística decidiera poner fin al alojamiento o al viaje, regresando anticipadamente, siempre que no exista una causa específica que impida la prestación de los servicios, en principio, se podrían cobrar los gastos de cancelación que correspondan con arreglo al contrato de viaje combinado.

**6.2.2. Cuando la contratación se haya hecho sin formar parte de un viaje combinado**

**a) Cancelación antes de la llegada a destino.**

Si la persona usuaria turística cancela la reserva **sin existir una decisión de las autoridades** que impida la prestación del servicio, en principio, podrían cobrarse los gastos de cancelación convenidos.

Si la cancelación se debe a una **imposibilidad de prestación del servicio**, debido a una decisión de las autoridades, el contrato se entenderá resuelto por fuerza mayor, devolviéndose el precio sin costes de cancelación ni indemnizaciones.



### b) Prolongación de la estancia en el alojamiento turístico por decisión de las autoridades.

En los casos en que una decisión de las autoridades obligue a prolongar la estancia en el alojamiento (por ejemplo, por decretar una cuarentena en el alojamiento), puede entenderse que el establecimiento ha de costear los gastos, pero, por el momento, **no puede anticiparse** un criterio claro.

A estos efectos, **no hay diferencia** si la estancia se contrata como parte de un viaje combinado o separadamente, pues la prolongación del alojamiento es consecuencia directa de una decisión de las autoridades y, por lo tanto, no estaríamos ante una cuestión de ejecución del contrato.

Lógicamente, si la decisión de las autoridades **no impide a la persona usuaria turística abandonar el alojamiento**, no habría obligación alguna por parte del alojamiento. Esto sucedería, por ejemplo, ante una cuarentena del lugar de destino o la suspensión de medios de transporte.

### c) Cancelación parcial del servicio turístico, una vez iniciado.

Si decidiera poner fin al alojamiento o al servicio que se haya contratado (excursiones, por ejemplo), regresando anticipadamente, siempre que **no exista una causa específica** que impida la prestación de los servicios, en principio, se podrían cobrar los gastos de cancelación que correspondan con arreglo al contrato suscrito.

## 6.3. RECOMENDACIÓN GENERAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA INTENTAR CONCILIAR LAS POSICIONES DE LAS EMPRESAS Y DE LAS PERSONAS USUARIAS TURÍSTICAS

Recomendamos la aplicación de códigos de buenas prácticas que, en la medida de lo posible, concilien las posiciones tanto de las empresas, como de las personas usuarias del sector turístico. Sería conveniente buscar **fórmulas acordadas de resolución o modificación de los contratos**, a través de la flexibilización de las condiciones de cancelación o el aplazamiento de los servicios contratados.

Nos encontramos ante una situación excepcional, en la que hay una **recomendación general** por parte de las autoridades sanitarias de **no viajar** a las zonas afectadas, a no ser que sea estrictamente necesario, siguiendo el principio de precaución.

Por otro lado, por el momento, estamos en una **situación de incertidumbre** sobre las consecuencias personales y económicas que pueden derivarse de esta crisis. Desde el punto de vista jurídico, se está planteando que la situación podría interpretarse como **causa de fuerza mayor**, que fundamentaría la resolución de los contratos turísticos. La cuestión, en definitiva, será **resuelta por los tribunales**, si no se llega a una solución acordada con todas las partes.

Por todo ello, sería recomendable, en la medida de lo posible, **actuar con flexibilidad**, dando la posibilidad de cancelar u ofrecer alternativas de viaje a los usuarios. Igualmente, se recuerda la conveniencia de consultar la **cobertura de los seguros** que se tuvieran contratados.

## 6.4. CONTACTO

En caso de tener alguna duda al respecto póngase en contacto con el email: [secretaria.turismo@euskadi.eus](mailto:secretaria.turismo@euskadi.eus) , y le daremos respuesta lo antes posible.

## 7. REGISTRO

Declaración por parte de la persona trabajadora de su lectura y conformidad.

## 8. DOCUMENTACION RELACIONADA

A continuación, se describen las fuentes de información oficiales utilizadas para la elaboración de este protocolo.

**ANEXOS** Consultar web para información actualizada ya que esta información está en continua revisión:

	<a href="http://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/recomendaciones_coronavirus/es_def/adjuntos/cartel_infecv_coronavirus_es.pdf">http://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/recomendaciones coronavirus/es_def/adjuntos/cartel_infecv_coronavirus_es.pdf</a>
	<a href="#">Qué debes saber del nuevo coronavirus: Infografía Archivo pdf.</a>
	<a href="#">Preguntas y respuestas sobre COVID-19 Archivo pdf.</a>
	<a href="#">Recomendaciones para viajeros procedentes de zonas afectadas Archivo pdf.</a>
	<a href="#">Recomendaciones para viajeros que se dirijan a las zonas afectadas</a>
<p><b>Tarjetas y carteles informativos para viajeros:</b></p> <p><a href="#">Cartel castellano CORONAVIRUS COVID-19</a> </p> <p><a href="#">Cartel chino CORONAVIRUS COVID-19</a> </p> <p><a href="#">Cartel inglés CORONAVIRUS COVID-19</a> </p> <p><a href="#">Tarjeta castellano-chino CORONAVIRUS COVID-19</a> </p> <p><a href="#">Tarjeta castellano-inglés CORONAVIRUS COVID-19</a> </p> <p><a href="#">Recomendaciones para prevenir el Coronavirus OSAKIDETZA</a> </p> <p><b>Videos</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="135 1637 421 1825">  </div> <div data-bbox="453 1637 740 1825">  </div> </div>	
	<a href="#">Coronavirus 2019-nCoV Info TipsforRestaurants</a>