

# **PLA ACCIÓ GUIES DE TURISME**

**(DEPARTAMENT D'EMPRESA I CONEIXEMENT)**

**Document aprovat pel Comitè Tècnic del Pla PROCICAT per emergències associades a malalties transmissibles emergents amb potencial alt risc en data 24 de juliol de 2020**

Mesures per a la reducció del contagi pel coronavirus

GUIES DE TURISME

Directrius i recomanacions

Document pendent aprovació pel Comitè Tècnic del Pla PROCICAT per emergències associades a malalties transmissibles emergents amb potencial alt risc.

## **INDEX**

- 0. Introducció
- 1. Objecte i camp d'aplicació
- 2. Termes i definicions
- 3. Requisits per a la gestió de el risc
  - 3.1 Requisits generals
  - 3.2 Recursos materials
  - 3.3 Mesures a adoptar
  - 3.4 Mesures informatives
- 4. Requisits de servei
  - 4.1 Disseny d'activitats
  - 4.2 Coordinació amb proveïdors de serveis turístics
  - 4.3 Informació i comunicació prèvia a l'activitat
  - 4.4 Acollida i desenvolupament d'activitats
- 5. Requisits de neteja

## **0. INTRODUCCIÓ**

El turisme es configura com la principal indústria a casa nostra. No obstant això, l'actual context COVID19 obliga a establir protocols perquè la reobertura de les instal·lacions no augmenti el risc de contagi comunitari, així com establir les mesures de protecció necessàries per a les persones treballadores d'aquest sector.

Des del 18 de juny, Catalunya ha superat la fase 3 del desconfinament i s'inicia l'etapa de represa, regulada per la Resolució SLT 1429/2020 per la qual s'adopten mesures bàsiques de protecció i organitzatives per prevenir el risc de transmissió i afavorir la contenció de la infecció per SARS-CoV-2, regula les condicions per al desenvolupament d'activitats durant l'etapa de la represa al territori de Catalunya en el marc de la crisi sanitària vigent provocada per la COVID-19.

L'epígraf 1 de l'apartat 1.2 de l'esmentada Resolució estableix que les mesures previstes han de ser completades amb els plans sectorials (de desconfinament) d'activitats que s'han d'elaborar i aprovar d'acord amb el que preveu el Pla de transició del confinament ratificat pel Govern el 25 d'abril de 2020.

### **1. Objecte i camp d'aplicació**

Aquest document reuneix, sense perjudici de la legislació vigent, directrius i recomanacions a aplicar pels hotels, apartaments turístics, hostals i pensions per minimitzar de cara a la seva reobertura els riscos de contagi pel virus SARS-CoV-2.

L'entrada en funcionament dels diferents serveis es realitzarà d'acord amb el calendari publicat per el govern o d'acord a les modificacions que hi pugui haver en el futur.

## **2. TERMES I DEFINICIONS**

El guia de turisme és la persona que guia al turista en l'idioma de la seva elecció i interpreta el patrimoni cultural i natural d'una zona i que normalment, posseeix una titulació específica sobre una zona, en general emesa i / o reconeguda per les autoritats competents.

### **2.1 COVID-19**

La COVID-19 és una malaltia produïda pel coronavirus SARS-CoV-2, un virus detectat per primera vegada al desembre de 2019. Els símptomes més comuns que provoca aquesta malaltia són: febre, tos i sensació de manca d'aire. Altres símptomes poden incloure: cansament, dolors, degoteig del nas, mal de gola, mal de cap, diarrea, vòmits. Algunes persones perden el sentit de l'olfacte o del gust.

### **2.2 Risc**

Possibilitat que una persona s'encomani amb el coronavirus SARS-CoV-2.

### **2.3 Gestió de el risc**

Activitats coordinades per dirigir i controlar l'organització en relació a el risc.

### 3. REQUISITS PER A LA GESTIÓ DEL RISC

#### 3.1 Requisits generals

El guia de turisme ha d'assumir un compromís ferm amb la gestió de el risc, executant la implementació sistemàtica de les mesures de el pla de contingència definit per a la prevenció i reducció de riscos higiènic-sanitaris en l'exercici de la seva activitat. Per això ha de:

- Per a totes les activitats, cal identificar una persona responsable de l'aplicació de les mesures organitzatives i de protecció individual establertes a la [Resolució SLT/1429/2020](#) i els diferents plans sectorials.
- Aquest responsable també serà l'interlocutor amb l'autoritat sanitària en cas que sigui necessari.
- Identificar els riscos existents (recorreguts a seguir, visita a monuments, possibles aglomeracions, mida dels grups, restriccions en la prestació de determinats serveis turístics, etc.)
- Establir els mecanismes per reunir la informació que li permeti prendre les millors decisions a adoptar en l'exercici de la seva activitat (especialistes, gestors de la destinació, etc.).
- Realitzar una avaluació dels riscos per extreure conclusions.
- Dissenyar, d'acord a aquestes conclusions, el seu pla de contingència que contempli diverses fases d'evolució amb possibles restriccions.
- Planificar la implementació de el pla de contingència i coordinar-se per a això amb els seus grups d'interès (proveïdors de serveis, autoritats, altres guies, etc.).
- Implementar el seu pla de contingència i valorar la seva eficàcia, i, si cal, modificar-lo en funció de l'eficàcia demostrada (per exemple, reducció de grups, modificació d'itineraris, etc.).

Aquest pla de contingència ha d'incloure:

- Les mesures a adoptar per prevenir els riscos higiènic-sanitaris.
- L'assignació de recursos materials, inclosa la determinació de l'ús d'Equips de Protecció Individual (EPI) atenent a les necessitats derivades de l'avaluació prèvia i sense perjudici del que estableix aquest document i en la legislació aplicable per a la prevenció de riscos laborals.
- La determinació i implantació d'un protocol d'actuació en el cas que s'observi un client amb simptomatologia compatible amb COVID-19, seguint en tot cas les directrius de les autoritats sanitàries.
- El compliment de les recomanacions i pautes dictades per les autoritats sanitàries en relació a mesures especials davant de la COVID-19, així com de les mesures addicionals contingudes en el pla de contingència resultant de l'anàlisi de riscos.

En cas que el guia de turisme sigui contractat per un tercer, s'ha d'aplicar la legislació en matèria de prevenció de riscos laborals.

A partir del 25 de juny respecte a l'aforament s'han de seguir les següents indicacions:

En espais tancats:

- Cal establir espais sectoritzats amb control de fluxos d'accés i sortida independents (no permeables entre sí) i amb un màxim de 1.000 persones de peu o 2.000 persones totes en seients preassignats.
- Superfície de seguretat mínima: 2,5 m<sup>2</sup> per persona.

- Es pot reduir la superfície de seguretat fins a 1 m2 per persona sempre que:
  - Es faci ús obligatori de la mascareta.
  - Es porti un registre dels assistents o es faci preassignació de localitats.
  - Es prevegin mesures de circulació dels assistents per evitar aglomeracions.

En activitats a l'aire lliure:

- No hi ha limitació d'aforament sempre que es garanteixi una superfície de seguretat mínima de 2,5 m2 per persona.
- Es pot reduir aquesta superfície de seguretat fins a 1 m2 per persona sempre que:
  - Es faci ús obligatori de la mascareta.
  - Es porti un registre dels assistents o es faci preassignació de localitats.
  - S'estableixin espais sectoritzats amb control de fluxos d'accés i sortida independents (no permeables entre sí) i amb un màxim de 2.000 persones de peu o 3.000 persones totes en seients preassignats.
- Es prevegin mesures de circulació dels assistents que evitin aglomeracions.

-En els establiments d'hostaleria i restauració, així com en qualsevol activitat oberta al públic, tant a l'aire lliure com en edificis i espais tancats, en què es preveu el consum d'aliments i begudes que facin inviable l'ús de mascareta constant, s'ha de garantir la distància d'1,5 metres entre persones.

Es pot ampliar la informació anterior a través dels enllaços següents.

<http://canalsalut.gencat.cat/ca/salut-a-z/c/coronavirus-2019-ncov/>

<http://canalsalut.gencat.cat/ca/salut-a-z/c/coronavirus-2019-ncov/administracio-local/>

### 3.2 Recursos materials

El guia de turisme ha d'establir les accions necessàries per aprovisionar-se dels recursos previstos en el pla de contingència, així com dels recomanats per les autoritats sanitàries (per exemple, solució desinfectant, mascaretes, guants), considerant les restriccions que poguessin existir per al aprovisionament de recursos materials i les limitacions de serveis que es puguin derivar d'aquestes restriccions, valorant si és el cas les possibilitats diferents de les inicialment proposades, que siguin factibles, i registrant per a la seva salvaguarda davant les autoritats competents, que en cap cas poden implicar un incompliment de les mesures de protecció establertes a la normativa vigent per l'emergència sanitària per la COVID-19.

Indicacions en l'ús de mascaretes pel personal i per al públic:

- Ús per persones de 6 anys en endavant.
- En espais a l'aire lliure i en qualsevol espai tancat d'ús públic o que estigui obert al públic.
- No és necessari el seu ús en cas d'exercici físic esportiu o altres activitats concretes que per les seves característiques facin incompatible l'ús de la mascareta.
- S'han de garantir l'atenció preferent que minimitzi el temps d'estada a l'interior dels locals o establiments i que faciliti la mobilitat a l'interior a les persones vulnerables d'acord amb el criteri de les autoritats sanitàries, o bé quan per les seves característiques personals no puguin usar mascareta.
- S'han de garantir l'atenció preferent que minimitzi el temps d'estada a l'interior dels locals o establiments i que faciliti la mobilitat a l'interior a les persones vulnerables

d'acord amb el criteri de les autoritats sanitàries, o bé quan per les seves característiques personals no puguin usar mascareta.

Transports:

- En tots els mitjans de transport de viatgers per carretera, per ferrocarril i per cable de competència de la Generalitat.
- En el cas dels passatgers de vaixells i embarcacions, no és necessari dins de la cabina i a les cobertes o espais exteriors si es pot mantenir una distància física interpersonal de seguretat d'1,5 m.
- Si tots els ocupants d'un vehicle de turisme són persones que mantenen una relació i un contacte propers de forma molt habitual, no serà necessari.
- No estan obligades al seu ús les persones que presentin algun tipus de malaltia o dificultat respiratòria que es pugui veure agreujada per la utilització de la mascareta.
- Tampoc si, per la seva situació de discapacitat o dependència, no disposen d'autonomia per treure's la mascareta o bé presenten alteracions de conducta que facin inviable la seva utilització.
- Tampoc serà exigible en el cas d'exercici físic esportiu a l'aire lliure ni en els supòsits de força major o situació de necessitat o quan per la mateixa naturalesa de les activitats l'ús de la mascareta sigui incompatible, d'acord amb les indicacions de les autoritats sanitàries.

### 3.3 Mesures a adoptar

Entre les mesures a adoptar incloses en el pla de contingència, s'han de considerar les següents:

- S'han d'adoptar les mesures necessàries per evitar la generació de riscos de propagació de la infecció de la COVID-19, així com la pròpia exposició a aquests riscos, i s'han d'adoptar les mesures de protecció individual i col·lectiva fonamentades en: la higiene freqüent de mans; la higiene de símptomes respiratoris (evitar tossir directament a l'aire, tapar-se la boca amb la cara interna de l'avantbraç en aquests casos i evitar tocar-se la cara, nas i ulls); el manteniment de grups de convivència habitual al més estables possible, minimitzant els contactes socials diaris per evitar la multiplicació de possibles cadenes de transmissió; la distància física interpersonal de seguretat; l'ús de mascareta quan no sigui possible mantenir la distància física interpersonal de seguretat; la preferència pels espais a l'aire lliure per a la realització d'activitats; la ventilació correcta dels espais tancats i la neteja i desinfecció de les superfícies.

- Les persones que presentin símptomes compatibles amb la COVID-19 han de contactar amb el sistema públic de salut i han de seguir, tant elles com els seus contactes estrets, les indicacions d'aïllament domiciliari d'acord amb els protocols aprovats per l'autoritat sanitària.

- La principal via de transmissió del virus SARS-CoV-2 és la via aèria, a través de petites gotes que es produeixen quan una persona infectada tos, esternuda o parla, a distàncies curtes. El virus pot ser viable a l'aire unes hores en aerosols més petits (inferiors a 5 micres) que poden desplaçar-se a més distància, transportats per fluxos d'aire i que poden romandre hores en suspensió en ambients tancats. La renovació de l'aire redueix aquestes gotes més petites, que poden romandre hores en suspensió en ambients tancats.

- La renovació d'aire dels espais es considera una mesura molt efectiva per la prevenció de la COVID-19. Es recomana ventilar els espais com a mínim 3 vegades al dia 10'.

- Consulteu la informació en:

-Ventilació i sistemes de climatització

-<https://canalsalut.gencat.cat/web/.content/A-Z/C/coronavirus-2019-ncov/material-divulgatiu/ventilacio-sistemes-climatitzacio.pdf>.

- Informar-se i formar-se en les pautes a seguir en matèria prevenció de riscos higiènic-sanitaris en el desenvolupament de la seva activitat. Ha de quedar registre intern d'aquesta formació.

- Evitar la salutació amb contacte físic, inclòs el donar la mà, tant a altres guies de turisme, a proveïdors, així com a visitants. S'ha de respectar la distància de seguretat sempre que sigui possible.

- Si el guia de turisme experimenta qualsevol símptoma de la malaltia, encara amb caràcter lleu, s'ha d'abstenir de prestar el servei.

- Portar posada la màscara (o pantalla protectora) i instar els clients a portar-la també en aquests casos. En els casos en què s'utilitzi mascareta, rebutjar-la de manera segura i conforme a la seva vida útil. En els casos en què s'utilitzi pantalla protectora o mascareta reutilitzable, ha de desinfectar adequadament després de cada ús.

- Llençar qualsevol deixalla d'higiene personal -especialment, els mocadors d'un sol ús, inclosos els EPI, de forma immediata a les papereres o contenidors habilitats.

- Rentar-se freqüentment les mans amb aigua i sabó, o, si no existeix aquesta possibilitat, utilitzar una solució desinfectant. És especialment important després de tossir o esternudar i després de tocar superfícies potencialment contaminades (poms, baranes, ascensors, etc.)

- Desinfectar freqüentment els objectes d'ús personal (ulleres, mòbils, micròfons, etc.) amb aigua i sabó i, si no és possible, amb una solució desinfectant. Per a la desinfecció d'equips de treball electrònics s'han d'utilitzar productes desinfectants aplicats amb un drap, o tovallolletes desinfectants.

- Evitar, en la mesura del possible, compartir equips de treball o dispositius amb altres guies de turisme. En el cas que hi hagi alternança en l'ús de determinats equips o dispositius (walkies, ràdio guies, telèfons, paraigües, etc.), el guia de turisme ha d'establir pautes enfocades a la neteja i desinfecció, i en cas contrari, en l'ús d'EPI per a la reducció de el risc de contagi.

-Tant en espais tancats com a l'aire lliure, la distància física interpersonal de seguretat s'estableix en 1,5 m en general.

-A més, un espai de seguretat equivalent a 2,5 m<sup>2</sup> per persona, excepte que per la tipologia de l'activitat hi hagi vigents valors més restrictius.

### 3.4 Mesures informatives

El guia de turisme ha d'informar als seus clients de les mesures de prevenció i higièniques que li són d'aplicació, així com de:

- el seu deure d'autoprotecció relatiu al compliment de les mesures de prevenció per evitar contagis.

- les restriccions, limitacions o modificacions en el servei per prevenir els contagis.



- les mesures preventives que es prenen durant el recorregut per part del guia de turisme i que s'han d'adoptar per part dels clients. Aquestes últimes han d'haver estat comunicades als mateixos abans de la contractació dels serveis.

El guia de turisme ha d'instar als clients a complir amb les mesures que es desprenguin de el pla de contingència.

#### **4. REQUISITS DE SERVEI**

##### 4.1 Disseny d'activitats

El guia de turisme ha de seguir les següents mesures preventives en el disseny de les seves activitats:

- Determinar com es va a realitzar la visita i per on discorrerà el recorregut a partir de l'avaluació de riscos i les normatives i / o possibles restriccions que s'apliquen pels diversos proveïdors de serveis (museus, monuments, espais naturals, etc. ). Per exemple:

- Elaborar recorreguts de sentit únic per evitar encreuaments de grups sempre que es pugui (ciutats petites, cascs històrics), coordinant-se en tot cas amb altres guies de turisme.

- Evitar zones susceptibles de concentrar aglomeracions.

- Evitar espais reduïts i amb aforaments limitats.

- Sempre que sigui viable, s'ha d'establir un únic punt de càrrega i descàrrega del vehicle en les ciutats amb més volum de turisme, per facilitar la informació, aplicació de les normatives higienicosanitàries i controlar l'aplicació. Aquest punt de càrrega i descàrrega hauria de ser consensuat amb l'administració competent.

- Els recorreguts a peu i les parades per a l'explicació de monuments s'han de fer en espais oberts i / o amplis, respectant la distància de seguretat.

- S'ha d'establir un nombre màxim de persones a les que oferir el servei de manera segura. En cas d'utilitzar vehicle propi per a transport de turistes (sempre comptant amb la preceptiva llicència) s'ha d'atendre a les directrius que marquin les autoritats sanitàries.

- El guia de turisme hauria de sol·licitar als proveïdors amb els que vulgui contractar un servei (per exemple, allotjaments, restaurants, autocars, museus, monuments, centres de visitants, etc.) el protocol per a la prevenció de riscos higiènic-sanitaris enfront de la COVID-19 que apliqui. Si això no és possible, s'ha de sol·licitar i conèixer a el menys els d'aquells proveïdors de serveis amb els que més treballi. Abans de contractar un servei a un proveïdor, en tots els casos cal assegurar-se que el servei compleix amb les mesures de protecció de riscos higiènic-sanitaris enfront de la COVID-19.

##### 4.2 Coordinació amb proveïdors de serveis turístics

El guia de turisme ha de coordinar-se amb els proveïdors per tal d'evitar aglomeracions a l'arribada dels grups, per exemple:

- Enviament del llistat previ de documentació dels clients.

- Repartint les claus de les habitacions dins el vehicle.
- Accedint a l'hotel, museu o monument de forma esglaonada.
- Establint cita prèvia.

Pel que fa a el transport de clients en autocar, l'Especificació UNE 0066-17 estableix directrius i recomanacions al respecte per al transportista. Per al transport de passatgers s'han de seguir les indicacions que en cada moment dictin les autoritats sanitàries (espais entre passatgers, distància de seguretat amb el conductor, etc.). En concret, cada passatger ha de mantenir la seva posició fixa dins el vehicle cada vegada que es pugui en ell.

#### 4.3 Informació i comunicació prèvia a les activitats

El guia de turisme ha de:

- Enviar al client juntament amb el pressupost un document aclaridor de les mesures de prevenció que es van a prendre en matèria d'higiene i seguretat durant el desenvolupament del servei, preferentment en l'idioma matern de el client o, si no, en anglès, i el més gràfic i il·lustrat possible.
- Poder accedir a informació sobre la localització i contacte dels centres d'atenció mèdica i emergències on poder derivar a un client amb simptomatologia compatible amb la COVID-19.

#### 4.4 Acollida i desenvolupament d'activitats

S'han de complir les següents mesures preventives:

##### a) Abans de començar el recorregut o visita

- El guia de turisme ha de recordar les mesures preventives implantades i instar que es compleixin pel bé i seguretat dels altres (no tocar superfícies, mantenir la distància de seguretat, ús de mascareta, rentar-se les mans freqüentment, etc.).
- El guia de turisme ha d'informar el grup de com es va a realitzar la visita, el recorregut i les normes i / o possibles restriccions que s'apliquen els diversos proveïdors (museus, monuments, espais naturals, etc.).
- S'han d'evitar aquelles formes de salutació i / o comiat que impliquin contacte físic amb el client.
- S'ha d'utilitzar una funda sol ús per persona en aquells micròfons que puguin ser utilitzats de manera consecutiva per diversos guies de turisme.

##### b) Durant el recorregut / la visita

- El guia de turisme ha de donar sempre imatge de tranquil·litat i confiança en l'aplicació d'aquest protocol. Durant el recorregut ha de recordar al client el compliment d'aquest protocol de mesures.
- L'habilitació de Guia de Turisme, que sempre s'ha de dur visible durant el servei, ha d'estar correctament higienitzada.

- El guia de turisme que opti per portar guants ha de posar-se'ls davant dels visitants i utilitzar-los correctament, tot i que es recomana optar pel rentat de mans abans i després de la visita i sempre que es comparteixin equips.

- S'han d'utilitzar headsets, whispers i radioguies degudament desinfectats o d'un sol ús. En cas que no siguin d'un sol ús, el client ha de desinfectar-se les mans abans i després d'utilitzar-los. Ha de ser el client qui lliuri de tornada aquests dispositius, introduint-los en una bossa comú, que ha de quedar segellada. Es poden considerar altres alternatives com aplicacions que funcionin amb el mòbil del turista.

- S'ha d'evitar el repartiment de material imprès reutilitzable com ara mapes, fullets, etc. Si no és possible, aquests han de trobar-plastificats, i ser de fàcil neteja i desinfecció o d'un sol ús.

- S'ha de respectar tot el possible l'horari planejat per evitar incidències. S'han d'evitar improvisacions que afectin el desenvolupament i itinerari de la visita.

- S'ha de respectar el treball dels altres companys i la coordinació amb els mateixos, sobretot en llocs amb carrers estrets, accés a monuments, etc.

Hauria de mantenir-se la distància de seguretat entre el guia de turisme i els clients, i entre ells mateixos durant tot el recorregut i s'ha d'utilitzar mascareta i instar els clients a utilitzar-la també. S'ha d'informar el client d'aquest punt, a l'igual de si cal que portin amb si la mascareta.

Per facilitar la comunicació davant clients amb discapacitat auditiva es recomana utilitzar pantalles transparents.

#### c) Després del recorregut i durant el comiat

- Evitar l'ús de diners en efectiu i prioritzar l'ús de targeta o altres mitjans electrònics, preferiblement *contactless*, en cobraments i pagaments de serveis i / o proveïdors (per exemple, pagament previ per pàgina web). En el cas que es manipuli efectiu, han de rentar-se o desinfectar-se les mans a la major brevetat.

- Han de rebutjar de forma adequada els materials de protecció utilitzats (mascaretes, guants, etc.).

## **5 REQUISITS DE NETEJA**

El guia de turisme ha de considerar els següents aspectes en matèria de neteja i desinfecció:

- L'ús de productes de neteja desinfectants en condicions de seguretat. S'han d'utilitzar desinfectants com dilucions de lleixiu (1.50) acabada de preparar o qualsevol dels desinfectants amb activitat virucida que es troben al mercat i que han estat autoritzats i registrats pel Ministeri de Sanitat. En l'ús d'aquest producte s'han de respectar les indicacions de l'etiqueta / fitxa de seguretat del producte.

- L'increment de les freqüències de neteja, especialment en les zones de major contacte:

- Com a norma general tot el material utilitzat durant la prestació de servei s'ha de desinfectar a la finalització del mateix.

- Aquells sistemes de recepció de veu per al client (auriculars, *whispers*, etc.) que no siguin d'un sol ús s'han de desinfectar sempre a la finalització del servei i, en tot cas, abans de ser usat per una altra persona.
- S'ha de desinfectar el Terminal Preu de Venda (TPV) després de cada ús en què hi hagi contacte.
- En cas d'utilitzar vehicle propi per al transport de turistes s'ha de desinfectar completament a la finalització del servei i, si el servei comprèn diversos dies, diàriament.
- Les empreses i entitats que realitzen serveis a tercers de tractaments de desinfecció de l'aire, superfícies, materials, equips i mobles (tractaments d'àmbit ambiental) o de desinfecció de materials, equips, superfícies i utensilis relacionats amb la manipulació, emmagatzematge i consum d'aliments i alimentaria (tractaments d'àmbit alimentari) han d'estar inscrites al Registre Oficial d'establiments i serveis biocides (ROESB o ROESP)
- Els productes emprats seran sempre autoritzats i la seva aplicació respectarà la seguretat de les persones i el medi.
- S'haurà de consultar la informació en:
  - Neteja i desinfecció en establiments i locals de concurrència humana <https://canalsalut.gencat.cat/web/.content/A-Z/C/coronavirus-2019-ncov/material-divulgatiu/neteja-desinfeccio-establiments-locales-concurrencia-humana.pdf>.
  - Neteja i desinfecció en espais exteriors de concurrència humana <https://canalsalut.gencat.cat/web/.content/A-Z/C/coronavirus-2019-ncov/material-divulgatiu/neteja-desinfeccio-espais-exteriors-concurrencia-humana.pdf>.

Ha de quedar registre de les neteges i desinfeccions realitzades.