

II

(Comunicaciones)

COMUNICACIONES PROCEDENTES DE LAS INSTITUCIONES, ÓRGANOS Y ORGANISMOS DE LA UNIÓN EUROPEA

COMISIÓN EUROPEA

COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN

Orientaciones de la UE para la reanudación progresiva de los servicios turísticos y para los protocolos sanitarios en los establecimientos de hostelería — COVID-19

(2020/C 169/01)

I. Introducción

1. La Comisión, en cooperación con el presidente del Consejo Europeo, presentó el 15 de abril de 2020 una hoja de ruta común europea ⁽¹⁾ para el levantamiento gradual de las medidas de contención adoptadas como consecuencia de la pandemia de COVID-19. En ella figuran criterios y recomendaciones, dirigidas a los Estados miembros, sobre las condiciones para levantar las medidas y restablecer la libre circulación. La actuación debe ser gradual, e ir acompañada de medidas de distanciamiento físico y de prevención y control de las infecciones como elementos clave.
2. Dado que la situación en materia de salud pública empieza a mejorar, los Estados miembros están considerando el levantamiento de las «medidas de restricción comunitarias», lo cual, a su vez, servirá para preparar un relajamiento seguro de las medidas preventivas y de protección, en particular de las restricciones generales de viaje.
3. Con el posible levantamiento de las restricciones a las actividades relacionadas con los viajes, se prevé que los ciudadanos reanuden gradualmente los viajes nacionales y dentro de la UE.
4. Levantar las medidas demasiado rápido podría producir un repunte repentino de las infecciones. Hasta que no se disponga de una vacuna, deben sopesarse las necesidades y los beneficios de los viajes y el turismo frente al riesgo de un repunte de los casos que exija que vuelvan a adoptarse medidas de confinamiento.
5. A medida que se va reduciendo el rigor de las medidas de confinamiento, debe prestarse la máxima atención al mantenimiento de las medidas de distanciamiento físico entre las personas, a fin de reanudar con seguridad las actividades turísticas, que, por definición, atraen a personas de distintas zonas geográficas.
6. La prioridad clave sigue siendo la protección de la salud de los ciudadanos, incluidos los trabajadores del sector turístico y los turistas.
7. Las orientaciones establecen un marco común objetivo y no discriminatorio para los ciudadanos, las autoridades públicas, las empresas y las partes interesadas que trabajan en el sector turístico, con miras al restablecimiento gradual de los servicios turísticos.
8. Las orientaciones ofrecen criterios y principios para el restablecimiento seguro y gradual de las actividades turísticas y para la elaboración de protocolos sanitarios para los establecimientos de hostelería.

⁽¹⁾ Comisión Europea (CE). Hoja de ruta europea para el levantamiento de las medidas de contención de la COVID-19: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.C_.2020.126.01.0001.01.SPA&toc=OJ:C:2020:126:TOC

9. Las orientaciones se basan en el asesoramiento del Centro Europeo para la Prevención y el Control de las Enfermedades (ECDC).⁽²⁾ Se fundamentan, asimismo, en la hoja de ruta europea para el levantamiento de las medidas de contención de la COVID-19.⁽³⁾ Deben leerse en relación con las orientaciones publicadas por la Comisión sobre las restricciones temporales de los viajes no esenciales⁽⁴⁾, el ejercicio de la libre circulación de los trabajadores⁽⁵⁾, las medidas de gestión de fronteras⁽⁶⁾, los pasajeros y otras personas que se encuentran a bordo de los buques⁽⁷⁾, así como el restablecimiento progresivo de los servicios de transporte⁽⁸⁾, y la Comunicación «Por un enfoque gradual y coordinado de la restauración de la libertad de circulación y del levantamiento de los controles en las fronteras interiores»⁽⁹⁾. Por último, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) ha publicado medidas generales de seguridad sanitaria en materia de retorno a los lugares de trabajo⁽¹⁰⁾.

II. Principios para el restablecimiento seguro y gradual de la actividad turística

10. Los Estados miembros deben considerar detenidamente los siguientes criterios al tomar decisiones sobre la posible relajación de medidas comunitarias estrictas⁽¹¹⁾ para permitir que se reanuden las actividades turísticas:

10.i *La incidencia de la COVID-19 se ha reducido hasta alcanzar un nivel bajo*

El principal requisito previo para la relajación de las medidas de restricción comunitarias de la COVID-19 y para la reanudación de las actividades turísticas son las evidencias epidemiológicas que muestran que la propagación de la enfermedad ha disminuido significativamente y se ha estabilizado durante un período prolongado, y que es probable que permanezca estable con el aumento de población debido al turismo.

10.ii *El sistema sanitario cuenta con capacidad suficiente*

Debe contarse con una capacidad del sistema sanitario suficiente para la población local y los turistas, de modo que, en caso de aumento repentino de los casos, los servicios de atención primaria, de atención hospitalaria y de cuidados intensivos no se vean desbordados. Esto sería especialmente importante, a escala regional, en el caso de las regiones turísticas que pueden esperar mayores porcentajes de visitantes, como los complejos turísticos, las zonas cercanas a playas o a monumentos, etc., y que pueden no encontrarse necesariamente cerca de infraestructuras sanitarias. Algunas zonas turísticas alejadas pueden tener servicios de asistencia limitados y, en caso de un aumento considerable de visitantes, es posible que sea necesario implementar mecanismos de respuesta adicionales, como, por ejemplo, vuelos de evacuación médica. Deben aplicarse las directrices sobre prestación transfronteriza de asistencia sanitaria para los casos de COVID-19⁽¹²⁾. Además, los Estados miembros cuyos nacionales o residentes se infecten mientras están en otros Estados miembros deben facilitar la repatriación de esas personas.

10.iii *Se aplican una vigilancia y un seguimiento estrictos*

Antes de relajar las medidas, incluida la reanudación del turismo, los Estados miembros deben disponer de sistemas para hacer un seguimiento de los cambios en los indicadores de la capacidad de los servicios de salud y responder a dichos cambios.

Se requiere una mayor capacidad de vigilancia y seguimiento a nivel local para evitar que el virus se introduzca en las zonas turística a través de los viajeros, así como que se propague de la población local a los turistas, cuando proceda y con arreglo a la legislación de la UE en materia de protección de datos.

⁽²⁾ Cláusula de exención de responsabilidad: Las presentes orientaciones ofrecen consideraciones, desde el punto de vista de la salud pública, sobre la prevención y el control de la COVID-19 en el sector turístico, incluidas consideraciones dirigidas a los clientes antes, durante y después de su estancia en un lugar de alojamiento determinado, así como al personal, y mientras estén en restaurantes, cafeterías o bares por motivos relacionados con el turismo. Los parques temáticos o de atracciones, los museos o los cruceros, entre otros, quedan excluidos de las presentes orientaciones, las cuales señalan el enfoque que se recomienda que adopte el sector turístico, al mismo tiempo que reconocen las especificidades de los establecimientos turísticos de la UE y el EEE.

⁽³⁾ DO C 126 de 17.4.2020, p. 1.

⁽⁴⁾ COM(2020) 115 final, COM(2020) 148 final y C(2020) 2050 final (DO C 102 I, de 30.3.2020, p. 12).

⁽⁵⁾ Comunicación de la Comisión sobre las directrices relativas al ejercicio de la libre circulación de los trabajadores durante la pandemia de COVID-19 (2020/C 102 I/03).

⁽⁶⁾ C(2020) 1753 final (DO C 86 I, de 16.3.2020, p. 1).

⁽⁷⁾ C(2020) 3100 final (DO C 119 I, de 14.4.2020, p. 1).

⁽⁸⁾ C(2020) 3139.

⁽⁹⁾ C(2020) 3250.

⁽¹⁰⁾ COVID-19: REGRESO AL LUGAR DE TRABAJO. Adaptación de los lugares de trabajo y protección de los trabajadores, <https://osha.europa.eu/es/publications/covid-19-back-workplace-adapting-workplaces-and-protecting-workers/view>

⁽¹¹⁾ Tal como fueron descritas por el Centro Europeo para la Prevención y el Control de las Enfermedades en su evaluación rápida del riesgo de 23 de abril de 2020: <https://www.ecdc.europa.eu/en/publications-data/rapid-risk-assessment-coronavirus-disease-2019-covid-19-pandemic-ninth-update>

⁽¹²⁾ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/guidelines_on_eu_emergency_assistance_in_cross-bordercooperationin_healthcare_related_to_the_covid-19_crisis.pdf

10.iv *Se cuenta con capacidad para realizar pruebas diagnósticas*

Un criterio fundamental de la hoja de ruta europea para el levantamiento de las medidas de contención de la COVID-19 es garantizar que se realicen pruebas a gran escala para detectar los casos y hacer un seguimiento de la propagación del virus, junto con medidas de rastreo de contactos y de aislamiento para ralentizar la transmisión. La falta de capacidad para realizar pruebas ha dificultado inicialmente los enfoques basados en el cribado de población a gran escala. Para una identificación temprana de los casos, es esencial realizar pruebas y diagnósticos rápidos ⁽¹³⁾. Convendría asegurarse de que los visitantes también pueden acceder a las pruebas en condiciones de igualdad.

10.v *Se dispone de medidas para el rastreo de contactos*

El rastreo de contactos es una medida eficaz y esencial de salud pública para el control de la COVID-19. El objetivo es identificar y gestionar con prontitud los contactos de los casos relacionados con la COVID-19 a fin de seguir reduciendo la transmisión posterior. Tal rastreo de contactos deberá permitir compartir la información pertinente entre los países en los que hay turismo internacional, incluso, en caso necesario, sobre los preparativos para la repatriación de nacionales. También será importante, a medida que se reabran las fronteras, contar con una estrecha colaboración y coordinación entre los Estados miembros para el rastreo de los contactos. La recopilación y el almacenamiento de datos personales deberán cumplir la legislación pertinente de la UE, incluidos el Reglamento general de protección de datos y la Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas.

Los elementos clave del rastreo de contactos se describen de forma detallada en las orientaciones del Centro Europeo para la Prevención y el Control de las Enfermedades (ECDC) ⁽¹⁴⁾ y, en lo referente a la protección de datos, las orientaciones sobre las aplicaciones móviles de apoyo a la lucha contra la pandemia de COVID-19 ⁽¹⁵⁾ y las directrices del Comité Europeo de Protección de Datos ⁽¹⁶⁾. La Comisión y los Estados miembros publicarán un protocolo sobre los principios de interoperabilidad para garantizar que las aplicaciones móviles voluntarias de rastreo de contactos que han sido aprobadas puedan funcionar más allá de las fronteras y sean fiables cuando sus usuarios se encuentren en cualquier lugar de Europa.

10.vi *Se dispone de mecanismos de coordinación y comunicación*

Es esencial que se disponga de mecanismos para garantizar la coordinación y la comunicación entre las autoridades y los operadores del sector turístico, así como entre los gobiernos locales y los gobiernos regionales o nacionales de los Estados miembros. Además, son fundamentales la coordinación transfronteriza, el intercambio de información y la comunicación, mediante canales establecidos, allá donde se permita el turismo transfronterizo. Los Estados miembros deben informarse mutuamente e informar a la Comisión con la antelación debida antes de anunciar medidas relacionadas con el restablecimiento del tráfico turístico transfronterizo, así como tener en cuenta sus opiniones. Además de a los mecanismos expuestos en la Comunicación adjunta sobre la restauración de la libertad de circulación y el levantamiento de los controles en las fronteras interiores, debe recurrirse, de conformidad con sus respectivos mandatos, al Comité de Seguridad Sanitaria, al Comité Consultivo en el Sector del Turismo y a otros canales de coordinación existentes para el transporte y los viajes.

La comunicación de riesgos, incluso a través de medios digitales, a los viajeros y los turistas es también fundamental, al garantizar que estén informados sobre el contexto local, las medidas que deben seguir en caso de sospecha de casos de COVID-19, el acceso a asistencia sanitaria, etc.

11. La relajación de las medidas de contención debe basarse en un enfoque científico cuyo centro sea la salud pública y aplicarse en un marco coordinado implantado en cada Estado miembro. Dicho marco coordinado constituye la base para la reapertura de las empresas y los servicios relacionados con el turismo. Dado que se aproxima la temporada de vacaciones de verano, es fundamental que las empresas y los destinos turísticos cuenten con un asesoramiento adecuado en materia de salud pública.
12. Debe llevarse a cabo una evaluación de la situación epidemiológica local para determinar el riesgo global que representa la reapertura de la actividad turística, a fin de evitar que la transmisión se extienda de los turistas a la población local y viceversa.

⁽¹³⁾ En la actualidad no se ha validado ni recomendado, con fines de diagnóstico, ninguna prueba rápida para la detección del SARS-CoV-2.

⁽¹⁴⁾ <https://www.ecdc.europa.eu/en/covid-19-contact-tracing-public-health-management>.

⁽¹⁵⁾ C(2020) 2523 final, de 16.4.2020.

⁽¹⁶⁾ https://edpb.europa.eu/our-work-tools/our-documents/guidelines/guidelines-042020-use-location-data-and-contact-tracing_en

13. Es necesario disponer de planes de preparación con criterios claros para retomar medidas de restricción en caso de que sean necesarias.
14. Las recomendaciones de la hoja de ruta europea para el levantamiento de las medidas de contención de la COVID-19 incluyen principios especialmente pertinentes para el sector turístico, que deben mantenerse cuando se reanude su actividad.
15. El levantamiento de las medidas debe ser gradual. Conviene sustituir las medidas más generales por otras más específicas, que permitan a las empresas reanudar la actividad turística gradualmente, a condición de que se apliquen medidas proporcionadas y eficaces para proteger la salud de los turistas y los trabajadores.
16. El regreso al lugar de trabajo debe organizarse en consonancia con las «Orientaciones de la UE para un retorno seguro al lugar de trabajo»⁽¹⁷⁾ y debe darse prioridad a los grupos menos amenazados y a los sectores que puedan facilitar la actividad económica, al mismo tiempo que se respetan las normas de seguridad y salud en el trabajo impuestas por la pandemia.
17. Las medidas para restringir los servicios turísticos, así como las medidas de protección y prevención relacionadas con la salud, deben limitarse, en cuanto a su alcance y duración, a lo estrictamente necesario para proteger la salud pública. Además de ser objetivas y proporcionadas, todas las medidas deben estar debidamente justificadas, ser pertinentes y específicas para cada modo de servicio y no discriminatorias, así como mantener unas condiciones de competencia equitativas en el Mercado Único.
18. El ECDC, en cooperación con los Estados miembros y el Centro Común de Investigación, está desarrollando y mantendrá continuamente un mapa⁽¹⁸⁾ del nivel de transmisión de la COVID-19 a nivel subnacional. Se insta a los Estados miembros a que faciliten datos para garantizar que dicho mapa esté completo y actualizado, lo cual será beneficioso en todos los aspectos de la estrategia de desescalada (apertura/cierre de sectores económicos específicos; evaluación de las distintas estrategias para la realización de pruebas; eficacia de la evaluación de las medidas de protección individual, etc. Además, se insta a los Estados miembros a que faciliten datos actualizados sobre capacidad disponible en materia de hospitales, pruebas, vigilancia y rastreo de contactos, y a que publiquen criterios para levantar e imponer restricciones. El mapa de transmisión y las medidas de acompañamiento sirven de instrumento transparente para proporcionar, a nivel de la UE, una información que será utilizada por las autoridades, los operadores de transporte y las partes interesadas del sector turístico, así como por los ciudadanos para que tomen decisiones personales responsables sobre sus planes de vacaciones.

III. Orientaciones de la UE para los protocolos sanitarios en los establecimientos de hostelería

19. Esta parte de las orientaciones propone principios para guiar a los Estados miembros en la concepción y la ejecución de las medidas de prevención y control de las infecciones y en los protocolos para los prestadores de servicios de hostelería, como hoteles y otros establecimientos de hostelería, a fin de garantizar mayor seguridad para los establecimientos turísticos y para la salud tanto de los clientes como de los trabajadores.
20. Las orientaciones para los protocolos sanitarios no son vinculantes. Su objetivo es garantizar la coherencia en el desarrollo y la implementación de medidas de prevención y control de las infecciones mediante un enfoque coordinado en el marco de las regiones y de los Estados miembros.
21. Además de seguir las recomendaciones y consideraciones operativas para la gestión de los riesgos relacionados con la COVID-19 emitidas por las autoridades sanitarias competentes, a saber, la Organización Mundial de la Salud (OMS)⁽¹⁹⁾ y el Centro Europeo para la Prevención y el Control de las Enfermedades (ECDC) (anexo), se insta a los Estados miembros a que tengan en cuenta las presentes orientaciones y elaboren los protocolos pertinentes en función de sus condiciones nacionales/regionales/locales específicas.

⁽¹⁷⁾ Coronavirus: Orientaciones de la UE para un retorno seguro al lugar de trabajo, https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_20_729

⁽¹⁸⁾ <https://covid-statistics.jrc.ec.europa.eu>

⁽¹⁹⁾ <http://www.euro.who.int/en/health-topics/health-emergencies/coronavirus-covid-19/publications/2020/operational-considerations-for-covid-19-management-in-the-accommodation-sector-interim-guidance,-31-march-2020>

22. Las medidas de salud pública en el sector turístico deberán cumplir las medidas generales aplicadas por las autoridades competentes y tener en cuenta las orientaciones en relación con el lugar de trabajo ⁽²⁰⁾. Tales medidas también deberán cumplir la legislación de la UE en materia de protección de datos ⁽²¹⁾.
23. Se insta a los Estados miembros a que colaboren estrechamente con las partes interesadas en la elaboración de medidas y protocolos de prevención y control de las infecciones, y se aseguren de que estos protocolos estén adaptados y sean proporcionales al tamaño y a la naturaleza del servicio prestado por los establecimientos de hostelería. Los Estados miembros deben considerar apoyar su implementación.
24. Debe prestarse especial atención a las medidas de prevención y control de las infecciones y a los protocolos relacionados con las vacaciones de corta estancia y otros alojamientos de economía colaborativa. Las presentes orientaciones y sus principios son plenamente aplicables a estos tipos de servicios de hostelería y las posibles adaptaciones y alternativas no deberían comprometer, en ningún caso, la salud de los visitantes ni aumentar el riesgo de transmisión del virus.
25. Las medidas para proteger la salud de los clientes y los trabajadores en los establecimientos de hostelería deben reevaluarse y adaptarse con regularidad, teniendo en cuenta todos los conocimientos especializados y consideraciones pertinentes, para que sigan siendo proporcionales al nivel de las necesidades de salud pública de cada momento.
26. A medida que se disponga de soluciones nuevas y más eficientes, conviene favorecer su utilización y suprimir las medidas menos eficaces o más gravosas. Debe respetarse el principio de relación coste-eficacia, lo que implica que, si existen varias opciones para lograr el mismo efecto a la hora de garantizar la salud de los clientes y los trabajadores, será preferible la menos costosa, especialmente en el caso de las pequeñas y medianas empresas (pymes).
27. Se tendrán en cuenta los siguientes principios rectores para la elaboración de medidas de prevención y control de las infecciones y para los protocolos en los establecimientos de hostelería, a fin de prevenir la transmisión de la COVID-19 y garantizar la salud pública (en lo sucesivo, «los establecimientos»):
- a) *Situación epidemiológica*
- Una condición previa para que se reanude cualquier actividad turística es que la incidencia de la COVID-19 se haya reducido a un nivel bajo, así como todos los demás criterios detallados en la sección II. Se han tenido muy en cuenta las orientaciones de la UE sobre los principios anteriormente señalados para el restablecimiento seguro y gradual del turismo.
- b) *La salud y la seguridad de los clientes y los trabajadores es una prioridad clave*
- Para que se reanuden los servicios de hostelería, es esencial que los clientes de establecimientos de hostelería y los trabajadores que prestan los servicios cumplan las medidas para evitar la infección y la transmisión del virus en la mayor medida posible. Las medidas deben comunicarse claramente, incluso por medios digitales que sean visibles y eficaces, tanto a los clientes como a los trabajadores.
- c) *Mecanismos locales*
- Debe haber una coordinación constante entre las autoridades locales o nacionales en materia de salud pública y los prestadores de servicios de hostelería, a fin de garantizar que se compartan y se apliquen las normas y reglamentaciones más recientes en una zona geográfica determinada, así como que se supervise su ejecución.
- d) *Plan de acción en caso de infección*
- Los establecimientos deben disponer de un plan de preparación que incluya las acciones que deban emprenderse en caso de infección en el establecimiento y que abarque los periodos comprendidos entre la decisión de reabrir hasta catorce días después de que los clientes se hayan marchado del establecimiento. Debe presentarse a todo el personal un plan de acción específico que esté disponible en todo momento, en el que se detallen la función y las responsabilidades de cada uno.

⁽²⁰⁾ Coronavirus: Orientaciones de la UE para un retorno seguro al lugar de trabajo, https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/es/ip_20_729
Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. COVID-19: Orientaciones para el lugar de trabajo [internet]. [actualizadas el 20 de abril de 2020; citadas el 4 de mayo de 2020]. Disponibles en: https://oshwiki.eu/wiki/COVID-19:_guidance_for_the_workplace#See

⁽²¹⁾ Véase también la declaración del Comité Europeo de Protección de Datos (CEPD), https://edpb.europa.eu/sites/edpb/files/files/file1/edpb_statement_2020_processingpersonaldataandcovid-19_en.pdf

e) *Formación*

Todo el personal que trabaje en las instalaciones turísticas debe conocer los síntomas de la COVID-19 y ser informado sobre las medidas básicas de prevención y control de las infecciones. El personal debe recibir formación sobre las medidas y acciones de prevención y control de las infecciones que deben adoptarse en caso de que los clientes tengan síntomas compatibles con la COVID-19, o en caso de que los tengan ellos mismos.

f) *Gestión del personal*

Debe considerarse la adopción de medidas que reduzcan la presencia de personal en el establecimiento, como que trabaje desde casa todo el personal que desempeñe funciones que sean compatibles con el teletrabajo.

Deben considerarse medidas que disminuyan el número y el tiempo de los contactos físicos entre personas en el establecimiento, entre otras cosas sobre los turnos de trabajo, los turnos de comidas y el uso de teléfonos móviles y medios electrónicos de comunicación.

g) *Información a los clientes*

Antes de la llegada y en el establecimiento de hostelería, los clientes deben recibir toda la información necesaria y acceder a ella con facilidad, en particular a través de medios digitales, sobre todas las orientaciones oportunas de las autoridades locales en materia de salud pública, así como sobre las medidas específicas aplicadas que afecten a su llegada, estancia y salida.

Debe informarse a los clientes, mediante señales específicas (infografías informativas, incluso adaptadas a las personas con discapacidad visual) colocadas delante de la entrada del establecimiento, sobre los signos y síntomas de la COVID-19 y sobre qué deben hacer en caso de que desarrollen síntomas durante su estancia o en los catorce días siguientes a su salida. El establecimiento también podría facilitar esta información por medio de folletos.

Los establecimientos deben asegurarse de que disponen de los datos de contacto de los clientes, por si acaso son necesarios para el rastreo de contactos. Las medidas de rastreo de contactos deben limitarse estrictamente a los fines de enfrentarse a la pandemia de COVID-19 y establecerse de conformidad con el conjunto de instrumentos europeos de la red de sanidad electrónica en relación con las aplicaciones móviles de apoyo al rastreo de contactos en la lucha de la UE contra la COVID-19 ⁽²²⁾ y de conformidad con las orientaciones de la Comisión sobre las aplicaciones móviles ⁽²³⁾, de manera que se garantice el mayor nivel posible de privacidad y protección de datos.

h) *Distanciamiento físico e higiene*

El establecimiento debe aplicar medidas específicas para garantizar que se mantiene un distanciamiento físico en las zonas comunes en las que es probable que los clientes se junten durante períodos prolongados (es decir, de más de quince minutos), como fijar un número máximo de clientes en cada instalación común (por ejemplo en restaurantes, cafés o bares, o en el vestíbulo). Debe considerarse la posibilidad de asignar franjas horarias o de reservar (electrónicamente) franjas horarias para las comidas o para el uso de piscinas o gimnasios.

Cuando no pueda cumplirse plenamente el distanciamiento físico, deben considerarse medidas alternativas para proteger a los clientes y a los trabajadores, como el uso de mamparas de cristal o de plástico, el uso de mascarillas, etc.

En principio, debe respetarse una distancia de 1,5 a 2 metros en las zonas comunes de todo el establecimiento (salvo en los casos de las personas que viajen juntas y las que compartan habitación), junto con otras medidas (como el uso de mascarilla), cuando esto no sea posible.

En el caso de las zonas al aire libre (playas, piscinas, cafés, bares, restaurantes, etc.) y del servicio de mesa al aire libre, deben adoptarse disposiciones especiales para que puedan respetarse el distanciamiento físico y las medidas especiales de higiene. Determinadas zonas interiores, como los *spas* y las piscinas, también deben atenerse a estrictas medidas de higiene. Cada establecimiento debe reflexionar detenidamente sobre si las instalaciones especiales (por ejemplo, las de cuidado de niños) deben permanecer cerradas. Debe posponerse la celebración de actos a mayor escala, como, por ejemplo, conciertos.

Las disposiciones específicas relativas a los servicios de transporte prestados por el establecimiento, como el servicio de autobuses de enlace, deben aplicarse con arreglo a las directrices sobre el restablecimiento progresivo de los servicios de transportes y la conectividad ⁽²⁴⁾.

i) *Medidas de prevención y control de las infecciones*

Además del distanciamiento físico, debe considerarse la adopción de medidas específicas de protección individual y de protocolos de limpieza y desinfección, que deberán ser comunicados al personal y a los clientes y ser implementados.

⁽²²⁾ https://ec.europa.eu/health/sites/health/files/ehealth/docs/covid-19_apps_en.pdf

⁽²³⁾ Comunicación de la Comisión «Orientaciones sobre las aplicaciones móviles de apoyo a la lucha contra la pandemia de COVID-19 en lo referente a la protección de datos» (DO C 124 I de 17.4.2020, p. 1).

⁽²⁴⁾ C(2020) 3139.

Entre estas medidas se encuentran:

i) Etiqueta respiratoria:

Debe comunicarse la etiqueta respiratoria (tosar o estornudar en un pañuelo de papel o en el interior del codo), que deben seguir estrictamente los clientes y los miembros del personal. Los establecimientos deben garantizar la disponibilidad de pañuelos de papel y de papeleras.

ii) Higiene de manos:

La higiene de las manos es una medida de control esencial y debe informarse al respecto a los clientes y a los trabajadores mediante infografías informativas en zonas o instalaciones clave (por ejemplo, en la entrada, en los aseos, ante la caja, etc.). Los establecimientos deben garantizar un fácil acceso a instalaciones para el lavado de manos que cuenten con jabón, toallas de papel de un solo uso o secadores automáticos, así como con soluciones para la higiene de manos a base de alcohol.

iii) Uso de mascarillas:

El uso de mascarillas por el personal y los clientes debe considerarse únicamente como medida complementaria, no como medida sustitutiva de las medidas preventivas fundamentales. El uso adecuado de las mascarillas es importante y debe ser comunicado a los clientes y al personal.

iv) Ventilación:

Se recomienda aumentar el número de renovaciones de aire por hora y hacer que entre aire del exterior en la mayor medida posible, ya sea mediante ventilación natural o mecánica, dependiendo del establecimiento. Una vez que los clientes se hayan marchado del hotel, se recomienda ventilar la habitación durante al menos una hora.

v) Limpieza y desinfección:

Es fundamental limpiar lo más a menudo posible las superficies que se tocan frecuentemente (como mínimo una vez al día y, si es posible, con mayor frecuencia). Algunos ejemplos de estas superficies son los pomos y las manijas de las puertas, las sillas y los reposabrazos, los tableros de las mesas, los interruptores de la luz, los pasamanos, los grifos, los botones de los ascensores, la superficie de la barra del bar, etc. El personal debe estar informado sobre el procedimiento para realizar la limpieza una vez que se hayan marchado los clientes, y debe llevarlo a la práctica, al igual que con respecto al tratamiento del material de limpieza, la gestión de desechos, la ropa para lavar y la higiene personal tras la limpieza

j) Posibles infecciones entre los clientes o el personal

En caso de que se sospeche de un caso de COVID-19 entre los clientes o los miembros del personal mientras están trabajando, la ejecución del plan de acción descrito en la letra d) debe seguir las orientaciones pertinentes del ECDC (anexo 1) y de las autoridades nacionales y locales de salud, en relación con:

i) Las medidas de aislamiento y distanciamiento aplicables a la persona que puede estar infectada.

ii) El procedimiento, con arreglo a la legislación nacional, para notificar los servicios médicos con vistas a la consulta médica, las pruebas diagnósticas o al posible traslado a un centro médico.

iii) El procedimiento, con arreglo a la legislación nacional, para notificar a las autoridades de salud pública locales y para las posibles actividades de rastreo de contactos.

iv) Los procedimientos necesarios de limpieza y desinfección que deben llevarse a cabo.

v) La cooperación y la información necesarias sobre los demás clientes o los miembros del personal que puedan haber estado en contacto con el caso en el establecimiento desde dos días antes y catorce días después de la aparición de los síntomas del caso.

28. Los principios rectores anteriores serán tenidos en cuenta junto con las recomendaciones generales del Centro Europeo para la Prevención y el Control de las Enfermedades que figuran en el anexo 1.

IV. Conclusión

29. Se anima a los Estados miembros a compartir estas orientaciones con las autoridades competentes y a nivel regional y local.

30. Se anima a las partes interesadas del sector turístico, como las asociaciones profesionales y las plataformas turísticas en línea, a que difundan y den a conocer estas orientaciones.

31. Se insta a los Estados miembros a que cooperen permanentemente con el ECDC para garantizar que el mapa de transmisión mencionado en el punto 18 sea un instrumento transparente que proporcione información, a escala de la UE, que puedan utilizar las autoridades, los operadores de transporte y las partes interesadas del sector turístico.
 32. Se anima a los Estados miembros a que se planteen apoyar a los establecimientos de hostelería y, en general, a los establecimientos que prestan servicios turísticos en la ejecución de las presentes orientaciones y las medidas y protocolos pertinentes de prevención y control de las infecciones, así como a que supervisen su cumplimiento. A tal fin, los Estados miembros podrán utilizar los fondos nacionales y de la UE que estén disponibles.
 33. Sobre la base de estas orientaciones, la Comisión seguirá coordinándose con los Estados miembros para lograr un enfoque coherente de las medidas de prevención y control de las infecciones y de los protocolos en los establecimientos de hostelería y los establecimientos turísticos de la UE.
 34. Las presentes orientaciones deben facilitar a los Estados miembros y a las partes interesadas del sector turístico la elaboración de medidas y protocolos de prevención y control de infecciones que sean más específicos, en consonancia con las presentes orientaciones, así como la supervisión de su cumplimiento, mejorando de este modo las condiciones para que las empresas aumenten la confianza de los consumidores.
 35. La Comisión creará un sitio web específico con un mapa interactivo que combine información de los Estados miembros y del sector del turismo y los viajes, que contenga información sobre los protocolos y los regímenes de cumplimiento nacionales o sectoriales.
 36. Para apoyar a los Estados miembros, la Comisión facilitará el intercambio de mejores prácticas, entre otros, a través del Comité Consultivo en el Sector del Turismo.
 37. La Comisión seguirá colaborando con las autoridades públicas de los Estados miembros, las partes interesadas del sector turístico y las organizaciones internacionales para facilitar la aplicación de las presentes orientaciones.
-

ANEXO

Recomendaciones generales del Centro Europeo para la Prevención y el Control de las Enfermedades para el sector del turismo, en particular los establecimientos de hostelería**Disposiciones locales**

Las medidas de salud pública en el sector del turismo deberán estar en consonancia con las medidas generales aplicadas por las autoridades locales y nacionales y tener en cuenta las orientaciones establecidas para el lugar de trabajo ⁽¹⁾. Estas medidas para el sector del turismo deben ser al menos tan estrictas como las recomendaciones para el público en general.

Debe haber un diálogo permanente entre las autoridades locales y nacionales de salud pública y los lugares de alojamiento para garantizar que las normas y reglamentaciones más recientes en una zona geográfica determinada se comparten y se aplican, por ejemplo:

- disposiciones específicas para que los clientes, incluidos los de otros países, obtengan asesoramiento y tratamiento médico, incluido el acceso a la asistencia ambulatoria y hospitalaria, en caso de que presenten síntomas asociados a la COVID-19;
- la obligación de que los propietarios de los alojamientos recojan información detallada sobre los datos de contacto, que sirva a las investigaciones de salud pública ante un caso declarado en el lugar de alojamiento.

Comunicación y formación sobre los riesgos*Plan de acción*

Los establecimientos deben establecer un plan de preparación que incluya las medidas que han de tomarse en cada uno de los siguientes períodos:

- Cuando se decida la reapertura y antes de la llegada de los clientes. Esta fase incluirá la información y formación del personal, así como la aplicación de las medidas necesarias de prevención de las infecciones en las instalaciones y el tipo de información que debe proporcionarse a los clientes antes de su llegada.
- Durante la estancia de los clientes en los establecimientos, desde el registro de entrada hasta el registro de salida y
- hasta catorce días después de que hayan abandonado el establecimiento.

Deberá presentarse a todo el personal, y estar disponible en todo momento, un plan de acción específico que explique pormenorizadamente la función y las responsabilidades de cada uno.

Formación y gestión del personal*Formación:*

- Todo el personal que trabaje en instalaciones turísticas debe conocer los síntomas de la COVID-19 (a saber, fiebre, tos, dolor de garganta, etc.) y recibir información sobre las medidas básicas de prevención y control de las infecciones.
- Un trabajador que haya dado positivo por COVID-19 (o si algún miembro de su familia es un caso confirmado) no deberá entrar en el entorno de trabajo durante el período infectivo, según la definición de las autoridades sanitarias locales, normalmente hasta ocho días después de la aparición de los síntomas en los casos leves.
- El personal que presente síntomas compatibles con la COVID-19 no podrá entrar en el entorno de trabajo, deberá aislarse y se le recomendará seguir las instrucciones de salud pública de las autoridades locales y buscar asistencia médica si los síntomas empeoran, conforme a las orientaciones establecidas a nivel local.
- Debe contemplarse una formación específica para el personal sobre las medidas de prevención y control de las infecciones y sobre la actuación necesaria en caso de que los clientes presenten síntomas compatibles con la COVID-19.

Gestión:

- El personal de edad avanzada y aquellos empleados con dolencias crónicas previas (por ejemplo, enfermedades cardiovasculares o pulmonares, inmunodeficiencia, tratamiento reciente del cáncer) a quienes la infección por COVID-19 sitúa en un riesgo más elevado en caso de contagio deberán ser destinados, en la medida de lo posible, a actividades que reduzcan el contacto con los clientes.

⁽¹⁾ Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. COVID-19: Orientaciones para el lugar de trabajo [internet]. [actualizadas el 20 de abril de 2020; citadas el 4 de mayo de 2020]. Disponibles en: https://oshwiki.eu/wiki/COVID-19:_guidance_for_the_workplace#See

- Deberán aplicarse medidas para reducir el número de empleados en el establecimiento, como trabajar desde casa para todo el personal que desempeñe funciones compatibles con el teletrabajo.
- Deben considerarse medidas que disminuyan el número y el tiempo de los contactos físicos entre personas en el establecimiento, entre otras cosas sobre los turnos de trabajo, los turnos de comidas y el uso de teléfonos móviles y medios electrónicos de comunicación.

Información a los clientes

- Antes de la llegada al lugar de alojamiento, los clientes recibirán información sobre las orientaciones de las autoridades sanitarias locales y sobre las medidas específicas que se hayan establecido en el lugar de alojamiento. Se deberá informar a los clientes de que deben suspender su estancia en caso de que tengan síntomas compatibles con la COVID-19 o hayan estado en contacto con una persona enferma o con síntomas indicativos de COVID-19 en los catorce días previos a su estancia prevista.
- Delante de la entrada del establecimiento, deberá colocarse una señalización específica (infografía informativa) u otra información accesible, incluidas versiones adaptadas para personas con discapacidad visual, en la que se informe a los clientes de los signos y síntomas asociados a la COVID-19 con las instrucciones necesarias en caso de que desarrollen síntomas. El alojamiento también podría facilitar folletos con esta información.
- En el momento de la partida, se pedirá expresamente a los clientes que notifiquen inmediatamente al lugar de alojamiento si presentan síntomas asociados a la COVID-19, o, si han dado positivo en una prueba, en los catorce días después de haber abandonado el alojamiento.
- Los datos de contacto de los clientes deberán estar disponibles en caso de necesidad para el rastreo de contactos.

Distanciamiento físico

- El virus SARS-CoV-2 se transmite principalmente a través de las gotitas respiratorias, el contacto directo con personas infectadas y el contacto indirecto con superficies u objetos contaminados (fómites) en el entorno inmediato. La distancia a la que se proyectan las gotas respiratorias grandes es de aproximadamente 1 metro cuando se respira, 1,5 metros cuando se habla y 2 metros cuando se tose^(?).
- El establecimiento debe garantizar que se mantiene el distanciamiento físico con arreglo a las orientaciones más recientes en las zonas comunes en las que es probable que los clientes se junten durante períodos de tiempo prolongados (es decir, más de quince minutos).
- No será necesario pedir a los clientes que viajan juntos y que comparten habitación que mantengan la distancia física entre ellos.
- Cuando no pueda garantizarse un distanciamiento físico, deberán considerarse medidas específicas para evitar la dispersión de gotitas mediante la instalación de mamparas de cristal o de plástico, por ejemplo, en la zona de la recepción.
- Las instalaciones turísticas, como hoteles y restaurantes, deberán establecer un número máximo de clientes autorizados en cada local, así como prever el espacio necesario para garantizar el distanciamiento físico exigido. No debe superarse el número máximo de clientes.
- Los eventos con fines de entretenimiento deberán aplazarse o cancelarse, a menos que pueda garantizarse el distanciamiento físico.
- Deberán tomarse disposiciones especiales para los vehículos de transporte a fin de garantizar el distanciamiento físico.

Medidas de prevención y control de las infecciones

Las empresas del sector turístico suelen ofrecer productos y servicios que propician concentraciones de personas en espacios cerrados (hoteles, restaurantes o cafés) o abiertos (zonas de camping, de playa o de piscina) durante largos períodos de tiempo, lo que incrementa la probabilidad de transmisión del virus. En todos los contextos en los que se suelen producir estas concentraciones de personas, será necesario considerar y aplicar medidas de distanciamiento físico y de prevención y control de las infecciones (medidas de protección individual y protocolos de limpieza y desinfección)^(?). Entre estas medidas de prevención y control de las infecciones, cabe señalar las siguientes:

(?) Bourouiba L.: *Turbulent Gas Clouds and Respiratory Pathogen Emissions: Potential Implications for Reducing Transmission of COVID-19* [Nubes de gas turbulentas y emisiones de patógenos respiratorios: implicaciones para reducir la transmisión de la COVID-19]. Jama. 26 de marzo de 2020.

(?) Centro Europeo para la Prevención y el Control de las Enfermedades. *Infection prevention and control in the household management of people with suspected or confirmed coronavirus disease* [Prevención y control de la infección en la gestión domiciliar de personas sospechosas o confirmadas de coronavirus (COVID-19) (documento en inglés)] [internet]. 31 de marzo de 2020 [4 de mayo de 2020]. Disponibles en: <https://www.ecdc.europa.eu/sites/default/files/documents/Home-care-of-COVID-19-patients-2020-03-31.pdf>.

— *Etiqueta respiratoria*

- La etiqueta respiratoria debe respetarse estrictamente, tapándose la nariz y la boca con un pañuelo de papel cuando se tose o estornuda. A tal fin, es preciso poner a disposición pañuelos de papel que estén al alcance de la mano.
- Los pañuelos de papel deben desecharse inmediatamente después de su utilización, idealmente en cubos con tapa, y a continuación deberán lavarse o limpiarse las manos mediante el procedimiento correcto.
- Si no se dispone de pañuelos de papel, se recomienda toser o estornudar en el interior del codo.

— *Higiene de manos*

- La higiene de manos es una medida de control fundamental para reducir la propagación de la COVID-19.
- Deberá disponerse de un acceso fácil a instalaciones para lavarse las manos en las que haya jabón, toallas de papel o secadores automáticos, así como soluciones para la higiene de manos a base de alcohol (que contengan al menos un 70 % de alcohol).
- En las distintas zonas del establecimiento turístico (por ejemplo, en la entrada, los aseos, la zona de la caja, etc.) deberá colocarse una señalización (infografía informativa) en la que se insista en la importancia de la higiene de manos y se expliquen prácticas de limpieza de manos eficaces.
- La higiene de manos debe practicarse con frecuencia.

— *Uso de mascarillas*

- El uso de mascarillas quirúrgicas o caseras por parte del personal y de los clientes de establecimientos turísticos puede considerarse un medio de control de la fuente de infección (es decir, para evitar la proyección de gotitas de personas infectadas con o sin síntomas) ⁽⁴⁾.
- El uso de mascarillas debe considerarse exclusivamente una medida complementaria y no sustitutiva de las medidas preventivas básicas.
- Es importante utilizar adecuadamente las mascarillas, que deberán cubrir íntegramente la cara desde el puente de la nariz hasta por debajo de la barbilla.
- Deberá facilitarse información sobre el uso adecuado de las mascarillas, insistiendo en la importancia de la limpieza de manos con agua y jabón o con soluciones hidroalcohólicas antes de ponerse la mascarilla y después de quitársela.
- En los entornos comunitarios podrán utilizarse mascarillas quirúrgicas o caseras, en función de la disponibilidad, y teniendo en cuenta que las mascarillas quirúrgicas deben destinarse prioritariamente a los centros sanitarios.
- No se recomienda el uso de mascarillas respiratorias filtrantes (FFP) en entornos comunitarios, ya que estos equipos deben utilizarse prioritariamente en los centros sanitarios.

— *Ventilación*

- Una ventilación insuficiente de los espacios interiores se asocia a una mayor transmisión de enfermedades respiratorias infecciosas ⁽⁵⁾. Se cree que el principal modo de transmisión de la COVID-19 es a través de gotitas respiratorias. El papel de los aerosoles, que pueden permanecer durante más tiempo en el aire, en la transmisión de la COVID-19 sigue siendo incierto y, por lo tanto, la influencia relativa de la ventilación en la prevención de la

⁽⁴⁾ Centro Europeo para la Prevención y el Control de las Enfermedades. *Using face masks in the community. Reducing COVID-19 transmission from potentially asymptomatic or pre-symptomatic people through the use of face masks* [Uso de mascarillas en la comunidad. Reducir la transmisión de la COVID-19 por personas potencialmente asintomáticas o presintomáticas mediante el uso de mascarillas (documento en inglés)] [internet]. 8 de abril de 2020 [4 de mayo de 2020]. Disponibles en: <https://www.ecdc.europa.eu/sites/default/files/documents/COVID-19-use-face-masks-community.pdf>.

⁽⁵⁾ Knibbs LD, Morawska L, Bell SC, Grzybowski P.: *Room ventilation and the risk of airborne infection transmission in 3 health care settings within a large teaching hospital* [Ventilación de las habitaciones y riesgo de transmisión aérea de la infección en tres entornos de cuidados médicos en un gran hospital universitario (documento en inglés)]. *AM J. Infect Control*. Diciembre de 2011; 39(10):866-72.

transmisión del virus no se conoce suficientemente. Sin embargo, numerosos casos de transmisión de la COVID-19 se han asociado a la presencia en espacios cerrados ⁽⁶⁾. Es probable que el aumento de renovaciones del aire por hora y la mayor entrada posible de aire fresco reduzcan el riesgo potencial de transmisión por aerosoles, lo cual puede lograrse mediante ventilación natural o mecánica, dependiendo de cada establecimiento ⁽⁷⁾.

— Cuando se utilicen sistemas de ventilación mecánica, es fundamental garantizar el mantenimiento de los sistemas de ventilación artificial, especialmente por lo que se refiere a la limpieza y el cambio de filtros, con arreglo a las instrucciones del fabricante.

— *Limpieza y desinfección*

— Es importante realizar una limpieza y desinfección adecuadas en el contexto de la pandemia de COVID-19 ⁽⁸⁾.

— Las superficies que se tocan con frecuencia deben limpiarse con lo más a menudo posible (al menos una vez al día y, si es posible, más veces). Algunos ejemplos de estas superficies son: pomos y manijas de puertas, sillas y reposabrazos, tableros de mesa, interruptores de luz, pasamanos, grifos, botones de los ascensores, etc.

— La supervivencia del virus en las superficies depende del material con el que estén hechas, siendo el cobre el material sobre el que menos tiempo perdura ⁽⁹⁾.

— Se recomienda una limpieza minuciosa con detergentes estándar y una mayor ventilación de las habitaciones, durante al menos una hora después de la salida del cliente.

— Los detergentes estándar son suficientes para una limpieza cotidiana.

— El material de limpieza que se utilice deberá limpiarse correctamente al final de cada intervención.

— Tras la limpieza, se realizará un lavado de manos.

— Deberán respetarse los procedimientos habituales de gestión de desechos. Los desechos generados durante la limpieza deberán tirarse a la basura general.

— Deberán aplicarse los procedimientos habituales para el lavado de ropa de cama, toallas y mantelerías.

⁽⁶⁾ Centro Europeo para la Prevención y el Control de las Enfermedades. *Using face masks in the community. Reducing COVID-19 transmission from potentially asymptomatic or pre-symptomatic people through the use of face masks* [Uso de mascarillas en la comunidad. Reducir la transmisión de la COVID-19 por personas potencialmente asintomáticas o presintomáticas mediante el uso de mascarillas (documento en inglés)] [internet]. 8 de abril de 2020 [4 de mayo de 2020]. Disponibles en: <https://www.ecdc.europa.eu/sites/default/files/documents/COVID-19-use-face-masks-community.pdf>

Knibbs LD, Morawska L, Bell SC, Grzybowski P: *Room ventilation and the risk of airborne infection transmission in 3 health care settings within a large teaching hospital* [Ventilación de las habitaciones y riesgo de transmisión aérea de la infección en tres entornos de cuidados médicos en un gran hospital universitario (documento en inglés)]. *AM J. Infect Control*. Diciembre de 2011; 39(10):866-72.

Lu J, Gu J, Li K, Xu C, Su W, Lai Z, et al.: «Brote de COVID-19 asociado con aire acondicionado en un restaurante, Guangzhou, China, 2020» *Emerg Infect Dis*. 2 de abril de 2020; 26(7).

⁽⁷⁾ Organización Mundial de la Salud (OMS). «Ventilación natural para el control de las infecciones en entornos de atención de la salud» [internet]. 2009 [actualizado el 4 de mayo de 2020]. Disponibles en: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44167/9789241547857_eng.pdf?sequence=1

Federación de asociaciones europeas de calefacción, ventilación y aire acondicionado (Rehva) «Cómo operar y utilizar los servicios de construcción para prevenir la propagación del coronavirus (COVID-19) (SARS-CoV-2) en los lugares de trabajo» [internet]. [actualizado el 17 de marzo de 2020; citadas el 4 de mayo de 2020]. Disponibles en: https://www.rehva.eu/fileadmin/user_upload/REHVA_covid_guidance_document_2020-03-17_final.pdf

⁽⁸⁾ Centro Europeo para la Prevención y el Control de las Enfermedades (ECDC). *Disinfection of environments in healthcare and nonhealthcare settings potentially contaminated with SARS-CoV-2* [Desinfección de entornos sanitarios y no sanitarios potencialmente contaminados con SARS-CoV-2 (documento en inglés)]. Estocolmo: ECDC. 2020 [26 de abril de 2020]. Disponibles en: <https://www.ecdc.europa.eu/en/publications-data/disinfection-environments-covid-19#no-link>.

⁽⁹⁾ Organización Mundial de la Salud (OMS). «Ventilación natural para el control de las infecciones en entornos de atención de la salud» [internet]. 2009 [actualizado el 4 de mayo de 2020]. Disponibles en: https://www.who.int/water_sanitation_health/publications/natural_ventilation/es/

En caso de sospecha de infección de una persona por COVID-19 pruebas, rastreo de los contactos, aislamiento y cuarentena

Ante un caso sospechoso de COVID-19 entre los clientes o el personal durante el trabajo, el establecimiento deberá activar su plan de acción ⁽¹⁰⁾.

Se darán de inmediato a la persona afectada instrucciones de que debe usar mascarilla, y cumplir la etiqueta respiratoria y las prácticas de higiene de manos. Dicha persona deberá guardar una distancia física de 2 metros como mínimo con otras personas y disponer de su propio espacio de aislamiento con sus propias instalaciones sanitarias, siempre que sea posible.

Los servicios sanitarios locales a quienes, de conformidad con la legislación de la UE en materia de protección de datos, se notifique la existencia del caso sospechoso indicarán si procede realizar pruebas o adoptar otras disposiciones o el traslado de la persona a un centro sanitario (por ejemplo, un hospital) si se considera necesario de conformidad con los protocolos locales de atención médica.

Si se comprueba que el caso sospechoso es un caso probable o confirmado, se notificará a las autoridades locales de salud pública quienes orientarán sobre la conveniencia de proceder al rastreo de los contactos. En general, el rastreo de los contactos comienza inmediatamente después de que se notifique un caso probable o confirmado y suele ser responsabilidad de las autoridades locales de salud pública. Se pedirá a los establecimientos turísticos que cooperen y faciliten toda la información necesaria sobre otros clientes o miembros del personal que hayan estado en contacto con la persona afectada en el establecimiento dos días antes y catorce días después de la aparición de los síntomas.

Los miembros del personal que desarrollen síntomas deberán aislarse en su domicilio y consultar a un médico.

Cuando el caso sospechoso o confirmado de COVID-19 haya estado en un espacio cerrado, este espacio deberá ventilarse adecuadamente en primer lugar durante al menos una hora y después limpiarse en profundidad con un detergente neutro, para proceder a continuación a una descontaminación de las superficies utilizando un desinfectante eficaz contra los virus. Otra opción sería descontaminar con hipoclorito de sodio al 0,05-0,1 % o con productos a base de etanol (70 % como mínimo) después de la limpieza con un detergente neutro. Todos los productos textiles que hubieran podido contaminarse (por ejemplo, toallas, ropa de cama, cortinas, manteles, etc.) deberán lavarse en un ciclo de agua caliente (90 °C) con un detergente de lavado normal. Si no puede utilizarse un ciclo de agua caliente debido a las características del material, deberán añadirse al ciclo de lavado lejía u otros productos de lavado utilizados para la descontaminación de textiles.

Recomendaciones específicas para los hoteles

Se recomienda la adopción de las siguientes medidas para minimizar la posibilidad de transmisión de la COVID-19:

1. Administración/gestión

- a. Establecer un plan de preparación con medidas de prevención y control de infecciones en relación con la COVID-19, en consulta con las autoridades de salud pública locales.
- b. Seguir de cerca las recomendaciones de las autoridades de salud pública para conocer la situación en cada momento y evaluar el riesgo de infección para el personal y los huéspedes.
- c. Garantizar la formación del personal en los procedimientos relativos a todos los aspectos pertinentes de la prevención y el control de las infecciones, incluida la gestión de los casos sospechosos de COVID-19, la desinfección y limpieza y el uso adecuado de mascarillas.
- d. Establecer un aforo limitado de huéspedes en cualquier momento en las zonas comunes, que permita un distanciamiento físico a tenor de las orientaciones relativas al distanciamiento físico y a las grandes concentraciones de personas. Asegurarse de que el número autorizado de huéspedes se ajusta a la recomendación que dicten las autoridades de salud pública locales en lo que respecta a la concentración de personas.
- e. Garantizar la disponibilidad de material informativo para los huéspedes sobre los síntomas de la COVID-19, las instrucciones en caso de enfermedad y los procedimientos locales existentes, así como las recomendaciones para la higiene de manos y el uso adecuado de mascarillas.

⁽¹⁰⁾ Centro Europeo para la Prevención y el Control de las Enfermedades (ECDC). Rastreo de contactos: *Public health management of persons, including healthcare workers, having had contact with COVID-19 cases in the European Union - second update Stockholm* [Gestión de salud pública en el caso de personas, incluidos profesionales sanitarios, que hayan estado en contacto con la COVID-19 en la Unión Europea (documento en inglés)]. Segunda actualización, Estocolmo; ECDC. [27 de abril de 2020]. Disponibles en: <https://www.ecdc.europa.eu/en/covid-19-contact-tracing-public-health-management>

- f. Utilizar señalización (por ejemplo, anuncios en las paredes de espacios públicos y salas) para informar a los clientes sobre los procedimientos para minimizar el contacto entre el personal y los huéspedes.
 - g. Anular las actividades en espacios cerrados cuando no se pueda garantizar un distanciamiento físico, sobre todo si es posible realizarlas al aire libre.
2. *Servicios de recepción y conserjería*
- a. Garantizar la disponibilidad de desinfectante de manos a base de alcohol.
 - b. Ofrecer opciones como el autorregistro o el registro en línea para la llegada y la salida, con el fin de limitar los contactos entre los huéspedes y el personal. Si se utiliza una pantalla táctil o un teclado para el autorregistro, dichos dispositivos deberán limpiarse regularmente para minimizar los riesgos de transmisión.
 - c. Garantizar un distanciamiento físico entre el recepcionista y otros miembros del personal y los huéspedes, a ser posible a través de una mampara de separación de plástico o de vidrio.
 - d. Garantizar el distanciamiento físico entre los huéspedes, por ejemplo mediante el uso de marcas en el suelo.
3. *Restaurantes, salas para el desayuno y comedores, y bares*
- a. Garantizar la disponibilidad de desinfectante de manos a base de alcohol y colocar anuncios en la entrada recordando que debe practicarse la higiene de manos.
 - b. Siempre que sea posible, el servicio de comida se hará individualmente a cada cliente en vez de mediante autoservicio en un bufé. Si no es posible servir los alimentos en la mesa, deberán reforzarse las medidas de higiene y recordar a los clientes que deben utilizar el desinfectante de manos antes de entrar al restaurante, cuando se haga uso del bufé y después de haberse servido ellos mismos.
 - c. Si se utiliza el autoservicio del bufé, es preciso asegurarse de que se respeta el distanciamiento físico.
 - d. Limitar el número de clientes presentes en el local en cualquier momento para garantizar un distanciamiento físico.
 - e. Evitar las colas o, si esto no es posible, imponer un distanciamiento físico en ellas, por ejemplo colocando marcas en el suelo.
 - f. Disponer las mesas para que exista una distancia de dos metros entre cada una.
 - g. Garantizar una ventilación suficiente conforme con las directrices para la ventilación en restaurantes, tanto en lo que se refiere a las renovaciones de aire por hora como a la entrada de aire del exterior por hora.
 - h. Garantizar que los filtros de aire acondicionado se limpian con regularidad con arreglo a las instrucciones del fabricante.
 - i. Cuando se utilice aire acondicionado para la ventilación, minimizar la recirculación en la medida de lo posible.
 - j. Efectuar una limpieza periódica de las superficies que más se tocan con detergente estándar.
4. *Gimnasios*
- a. Garantizar la disponibilidad de desinfectante de manos a base de alcohol.
 - b. Garantizar la limpieza de los equipos, en particular de las superficies que se tocan (por ejemplo, los manillares) después de su utilización por cada cliente, con el suministro del material de limpieza adecuados.
 - c. Prever un distanciamiento físico entre los clientes.
 - d. Limitar la entrada para respetar el distanciamiento físico.
 - e. Evitar el uso de vestuarios e invitar a los clientes a que se cambien en su habitación.
5. *Spas y piscinas cubiertas*
- a. Asegurar la disponibilidad de desinfectante de manos a base de alcohol y el acceso a las instalaciones para el lavado de manos.
 - b. Dado que no es posible evitar el contacto físico durante los tratamientos termales ni respetar el distanciamiento físico entre la persona que dispensa el tratamiento y el cliente, deberá recomendarse el uso de mascarilla por parte de ambos.

- c. Se recomienda la aplicación de desinfectante o lavado de manos antes y después de cada tratamiento.
 - d. Garantizar el mantenimiento periódico y el saneamiento ambiental de estas instalaciones.
6. *Instalaciones al aire libre (piscinas, playas y parques infantiles)*
- a. Asegurar la disponibilidad de desinfectante de manos a base de alcohol y el acceso a las instalaciones para el lavado de manos.
 - b. Garantizar un distanciamiento físico de dos metros entre las mesas, las tumbonas, los huéspedes durante las actividades y en la piscina
 - c. Los huéspedes que se alojen en la misma habitación podrán compartir mesa, tumbona, etc.
 - d. Garantizar el mantenimiento periódico y el saneamiento ambiental de estas instalaciones.
7. *Zonas de recreo para niños en el interior (por ejemplo, una guardería de hotel)*
- a. Dado que no es posible evitar el contacto físico y no puede aplicarse un distanciamiento físico, debe valorarse si es conveniente mantener abiertas estas instalaciones.

En caso de que las instalaciones permanezcan abiertas:

- b. Deberá considerarse el uso de mascarillas por el personal que cuida a los niños.
 - c. Asegurar la disponibilidad de desinfectante de manos a base de alcohol y el acceso a las instalaciones para el lavado de manos.
 - d. Limitar el número de niños que visitan las zonas en un momento dado.
 - e. Realizar una limpieza periódica con detergente estándar de las superficies que se tocan con frecuencia, así como de los juguetes y equipos.
8. *Salas de conferencias y de reuniones*
- a. Los organizadores de conferencias y reuniones deberán cumplir las directrices locales sobre el número de participantes autorizados.
 - b. Asegurar la disponibilidad de desinfectantes de manos y el acceso a instalaciones para lavarse las manos.
 - c. Garantizar un distanciamiento físico entre los participantes de conformidad con las orientaciones del ECDC.
9. *Aseos*
- a. Garantizar la disponibilidad ininterrumpida de agua y jabón, así como de toallas de papel o secadores automáticos.
10. *Ascensores*
- a. Se recomienda disuadir a los huéspedes de compartir, en la medida de lo posible, los ascensores con otras personas con las que no compartan habitación, con el fin de respetar el distanciamiento físico. El uso de los ascensores debe reservarse en general a las personas con discapacidad y a las que transportan equipaje.
 - b. Si es posible y viable, fomentar el uso de las escaleras (por ejemplo, en edificios de poca altura).
 - c. Realizar una limpieza periódica de las superficies que se tocan con frecuencia (botones de los ascensores y pasamanos).
 - d. Garantizar una ventilación adecuada del ascensor con arreglo a las instrucciones del fabricante y las normas de construcción.
11. *Huéspedes vulnerables*
- a. Se deberá disuadir a los huéspedes vulnerables de participar en actividades en las que no pueda garantizarse en todo momento un distanciamiento físico, especialmente cuando estas actividades tengan lugar en espacios cerrados, y deberá aplicarse rigurosamente el distanciamiento físico y la higiene de manos. El servicio de comidas en la habitación debe considerarse como opción para proteger mejor a los huéspedes vulnerables.
12. *Eventos*
- a. Considerar la posibilidad de anular los eventos con elevado aforo (por ejemplo, conciertos) y seguir en todo momento las recomendaciones nacionales y locales en materia de salud pública sobre el aforo permitido.

Documentos con información adicional

1. «Prevención y control de infecciones durante la atención sanitaria de casos en los que se sospecha una infección por el nuevo coronavirus (nCoV): orientaciones provisionales». Ginebra: Organización Mundial de la Salud; 2020
[https://www.who.int/publications-detail/infection-prevention-and-control-during-health-care-when-novel-coronavirus-\(ncov\)-infection-is-suspected-20200125](https://www.who.int/publications-detail/infection-prevention-and-control-during-health-care-when-novel-coronavirus-(ncov)-infection-is-suspected-20200125)
 2. «Agua, saneamiento, higiene y gestión de desechos en relación con el virus de la COVID-19: orientaciones provisionales». <https://www.who.int/publications-detail/water-sanitation-hygiene-and-waste-management-for-covid-19>
 3. «Vigilancia mundial de la COVID-19 causada por la infección humana por el virus de la COVID-19 orientaciones provisionales». Ginebra: Organización Mundial de la Salud; 2020 <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/surveillance-and-case-definitions>
 4. Considerations for quarantine of individuals in the context of containment for coronavirus disease (COVID-19) interim guidance [Consideraciones sobre la cuarentena de las personas en el contexto del confinamiento por la enfermedad del coronavirus (COVID-19): orientaciones provisionales]. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; 2020 [https://www.who.int/publications-detail/considerations-for-quarantine-of-individuals-in-the-context-of-containment-for-coronavirus-disease-\(covid-19\)](https://www.who.int/publications-detail/considerations-for-quarantine-of-individuals-in-the-context-of-containment-for-coronavirus-disease-(covid-19))
-