

PROTOCOLO DE SEGURIDAD - COVID-19 PARA ACTIVIDADES REALIZADAS POR:



Este protocolo ha sido desarrollado por el equipo de Naturalwalks para tomar las medidas necesarias de seguridad contra la Covid-19 siguiendo las recomendaciones específicas para Turismo Activo y Ecoturismo, publicadas por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno de España.

Establecemos este protocolo para que la reapertura de nuestra actividad no aumente el riesgo de contagio comunitario, utilizando las medidas de protección necesarias para nuestros trabajadores, colaboradores, proveedores y clientes.

Se han identificado y analizado los riesgos en el desarrollo de nuestras actividades y se han implementado mejoras prácticas en nuestros servicios.

La entrada en funcionamiento de los diferentes servicios de la empresa se realizará conforme al calendario publicado por las autoridades competentes, atendiendo a todas las modificaciones que se vayan haciendo.

Las condiciones de servicio y medidas de prevención de higiene quedan expuestas en este documento.

GESTIÓN DEL RIESGO

Naturalwalks asume un pleno compromiso con la gestión del riesgo, implementando las medidas concretas adoptadas para reducir el posible contagio. Se cumplirá en todos los procesos llevados a cabo por Naturalwalks, desde la reserva de la actividad hasta la finalización de la misma, para preservar así la salud de cliente, las empresas colaboradoras, así como el equipo de Naturalwalks.

La empresa adopta el presente protocolo e insta a sus proveedores (actividades, alojamientos, restaurantes y transportes) que dispongan de sus propios protocolos para preservar la salud en todo el proceso de trabajo. Asimismo, se va a solicitar a los clientes su colaboración y sigan

dichos protocolos. La no aceptación de los procedimientos supondría la interrupción del derecho a recibir el servicio.

PROCESO DE COMPRA Y RESERVA

El proceso de compra y atención al cliente, se llevará a cabo de manera telemática a través de la web y correo electrónico o de forma telefónica. Para evitar el contacto de dinero en metálico, que se considera un medio importante de transmisión de virus, todos los pagos de servicio se harán de forma electrónica, ya sea por transferencia bancaria directa o a través de la plataforma PayPal. Si no es posible de la forma anterior se va a desinfectar el dinero una vez entregado.

Previo a la actividad, se solicitará al cliente la aceptación de la Declaración de Conformidad, que también incluye el Protocolo de Seguridad aquí descrito.

Si se realiza una actividad sin reserva previa, hay que informar al cliente de estas condiciones a la llegada al punto de encuentro, y admitir sólo si no se está en disposición de cumplir el protocolo.

DESPLAZAMIENTO AL LUGAR DE LA ACTIVIDAD

Se recomendará que los desplazamientos hasta el punto de inicio de la actividad se hagan en vehículo propio o transporte público, aplicando las recomendaciones y normativas de las autoridades competentes o bien compartiendo vehículo si no hay alternativa, tomando todas las medidas necesarias.

DURANTE LAS ACTIVIDADES

- ✓ Las actividades se realizan íntegramente al aire libre o en espacios de los colaboradores correspondientes y se van a pactar las medidas correspondientes
- ✓ Se va a limitar el número de participantes en base a las indicaciones dadas por el organismo competente
- ✓ Naturalwalks se va a coordinar con otras empresas de los lugares abiertos donde se lleve a cabo la actividad, para evitar aglomeraciones y garantizar un uso ordenado y seguro en los espacios públicos.
- ✓ A lo largo de las actividades se deberá mantener una distancia de seguridad de 2m, a menos que sea indicado lo contrario por parte del

guía, así como todo el personal y público deberán llevar mascarilla, cada una de las cuales llevadas por sí mismos.

- ✓ En el inicio de la actividad, se recordarán las normas y serán de nuevo aceptadas por el público.
- ✓ Los materiales interpretativos-informativos se van a plas plastificar y será desinfectado al inicio y al final de la actividad.
- ✓ Se sugiere antes de iniciar la actividad que guías y clientes se laven las manos con gel hidro-alcohólico, y se repetirá esta acción cada vez que se toque algún equipamiento, o después de toser o estornudar.
- ✓ Se respetará la distancia de seguridad de 3m - 5m dependiendo de la velocidad de la marcha, siguiendo las recomendaciones de los expertos en salud y epidemiología.
- ✓ En las explicaciones del guía, será necesario utilizar la mascarilla, aunque guardando la distancia de seguridad de 2m.
- ✓ Se evitará tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- ✓ Se evitará compartir dispositivos electrónicos, cremas solares, ropa o comida, etc.
- ✓ Se mantendrán restricciones a la hora de compartir recursos materiales como mapas, guías de naturaleza, prismáticos, etc.
- ✓ Cada vez que se toque cualquier equipamiento, se repetirá la acción del lavado de manos.
- ✓ El guía llevará a disposición de los clientes gel hidro-alcohólico desinfectante. Es recomendable utilizarlo con frecuencia.
- ✓ Se debe tirar cualquier desperdicio de higiene personal de forma inmediata en papeleras, bolsas o contenedores habilitados para tal efecto.
- ✓ Se evitará el contacto personal en las despedidas.
- ✓ La empresa llevará a cabo un plan de limpieza y desinfección de todo el material empleado a lo largo de la actividad. Los productos de limpieza utilizados están autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad.

Otros aspectos:

- ✓ Se complementará el botiquín con un termómetro, que llevará el guía en todo momento.
- ✓ Se llevará solución desinfectante a las actividades, tanto para la limpieza de las manos como para la desinfección del material.

ACTUACIONES EN CASO DE SINTOMATOLOGÍA COMPATIBLE CON COVID-19

En caso de que el personal o algún cliente tuvieran síntomas compatibles con la enfermedad, el cliente lo comunicará de inmediato al guía. Los síntomas más comunes son: fiebre, fatiga, tos seca entre otros.

Siguiendo las directrices de las autoridades sanitarias, se llamará al 112 si se observan estos síntomas y se seguirán instrucciones.

La empresa procederá a adoptar las medidas oportunas para proteger el resto de los participantes aplicando un protocolo de actuación para las personas que han tenido contacto y aumentando las distancias y medidas de prevención.

ACTUACIÓN EN CASO DE ACCIDENTE

- ✓ Se aplicarán las medidas de prevención higiénico-sanitarias a adoptar por el guía en relación con el cliente accidentado.
- ✓ Se atenderá al accidentado con guantes y material de un solo uso
- ✓ Se procederá a la desinfección de superficies posiblemente contaminadas y la eliminación de residuos generados.

Naturalwalks, incorpora a su modelo de Consentimiento Informado para participar en una actividad, todas las medidas aquí indicadas, resultando la Declaración de conformidad del cliente, que se firmará con anterioridad a la actividad. Esta declaración será enviada por correo electrónico, para informar y deberá reenviar firmada a la empresa entiendo así su conformidad al cumplimiento de las mismas.

Con este documento, la empresa Naturalwalks, informa a todos los actores (trabajadores, colaboradores y clientes) de las medidas de prevención establecidos en el Protocolo de Seguridad contra el Covid-19.

Evarist March Sarlat

Director de Naturalwalks



31 de Mayo de 2020