

PROTOCOL DE SEGURETAT - COVID-19 PER A ACTIVITATS DUTES A TERME PER:



Aquest protocol ha estat desenvolupat per l'equip de Naturalwalks per prendre les mesures necessàries de seguretat contra la Covid-19 seguint les recomanacions específiques de Turisme Actiu i Ecoturisme, publicades per l'Institut per a la Qualitat Turística Espanyola (ICTE) del Ministeri d'Indústria, Comerç i Turisme del Govern d'Espanya.

Establim aquest protocol per tal que la reobertura de la nostra activitat no augmenti el risc de contagi comunitari, utilitzant les mesures de protecció necessàries per als nostres treballadors, col·laboradors, proveïdors i clients.

S'han identificat i analitzat els riscos en el desenvolupament de les nostres activitats i s'han implementat millores pràctiques en els nostres serveis. L'entrada en funcionament dels diferents serveis de l'empresa es realitzarà d'acord amb el calendari publicat per les autoritats competents, atenent a totes les modificacions que es vagin fent.

Les condicions de servei i mesures de prevenció d'higiene queden exposades en aquest document.

GESTIÓ DEL RISC

Naturalwalks assumeix un ple compromís amb la gestió del risc, implementant les mesures concretes adoptades per reduir el possible contagi. Es complirà en tots els processos duts a terme per Naturalwalks, des de la reserva de l'activitat fins a la finalització de la mateixa, per preservar així la salut del client, les empreses col·laboradores, així com de l'equip de Naturalwalks.

L'empresa adopta l'actual protocol i insta als seus proveïdors (activitats, allotjaments, restaurants i transports) que disposin dels seus propis protocols per preservar la salut en tot el procés de treball. Així mateix, es sol·licita als clients la seva col·laboració i es demana que el segueixin.

La no acceptació dels procediments suposarà la interrupció del dret a rebre el servei.

PROCÉS DE COMPRA I RESERVA

El procés de compra i atenció al client, es durà a terme de manera telemàtica a través del web i correu electrònic o de forma telefònica. Per evitar el contacte de diners en metàl·lic, que es considera un mitjà important de transmissió de virus, tots els pagaments de serveis es faran de forma electrònica, ja sigui per transferència bancària directament o mitjançant la plataforma PayPal. Si no hi ha més remei és desinfectaran els diners una vegada lliurats.

Previ a l'activitat, es sol·licitarà al client l'acceptació de la Declaració de conformitat, que també inclou el Protocol de Seguretat aquí descrit.

Si es realitza una activitat sense reserva prèvia, s'informarà al client d'aquestes condicions a l'arribada al punt de trobada, i l'admissió dependrà de la disposició de complir el protocol.

DESPLAÇAMENT AL LLOC DE L'ACTIVITAT

Es recomana que els desplaçaments fins al punt d'inici de l'activitat es facin en vehicle propi o transport públic, aplicant les recomanacions i normatives de les autoritats competents o bé compartint vehicle si no hi ha altres possibilitats, prenent totes les mesures necessàries.

DURANT LES ACTIVITATS

- ✓ Les activitats es realitzaran íntegrament a l'aire lliure o en espais oberts dels col·laboradors corresponents amb qui es pactaran les mesures corresponents.
- ✓ Es limitarà el nombre de participants en base a les indicacions donades per l'organisme competent.
- ✓ Naturalwalks es coordinarà amb altres empreses dels llocs oberts on es dugui a terme l'activitat, si correspon, per evitar aglomeracions i garantir un ús ordenat i segur dels espais públics.
- ✓ Al llarg de les activitats s'haurà de mantenir una distància de seguretat de 2 m, llevat que sigui indicat el contrari per part del responsable del guiatge.

- ✓ Tot el personal i els assistents hauran de portar mascareta pròpia. Naturalwalks no donarà mascaretes als assistents.
- ✓ A l'inici de l'activitat, es recordarà la normativa i aquesta serà novament acceptada pel públic.
- ✓ Els materials interpretatius o informatius es plastificaran i seran desinfectats a l'inici i al final de cada activitat.
- ✓ Abans d'iniciar l'activitat guies i clients es rentaran les mans amb gel hidro-alcohòlic, i es repetirà aquesta acció cada vegada que es toqui algun equipament, o després de tossir o esternudar.
- ✓ Es respectarà la distància de seguretat de 3 m - 5 m depenent de la velocitat de la marxa, seguint les recomanacions dels experts en salut i epidemiologia.
- ✓ Durant les explicacions del/la guia, caldrà utilitzar la mascareta, encara que es guardi la distància de seguretat de 2m.
- ✓ S'evitarà tocar-se els ulls, el nas i la boca.
- ✓ S'ha d'evitar compartir dispositius electrònics, cremes solars, roba, menjar, etc.
- ✓ Es mantindran restriccions a l'hora de compartir recursos materials com ara mapes, guies de natura, prismàtics, etc.
- ✓ Cada vegada que es toqui qualsevol equipament, es repetirà l'acció de rentar-se les mans.
- ✓ El guia durà a disposició dels clients gel hidro-alcohòlic desinfectant. És recomanable utilitzar-lo amb freqüència.
- ✓ S'ha de tirar qualsevol deixalla d'higiene personal de manera immediata en papereres, bosses o contenidors per a tal efecte.
- ✓ S'ha d'evitar el contacte personal tant en la benvinguda com en els comiats.
- ✓ L'empresa durà a terme un pla de neteja i desinfecció de tot el material emprat al llarg de l'activitat. Els productes de neteja utilitzats estan autoritzats i registrats pel Ministeri de Sanitat.

Altres aspectes:

- ✓ Les farmacioles de l'equip de Naturalwalks sempre inclouran un termòmetre.
- ✓ Es durà solució desinfectant a les activitats, tant per a la neteja de les mans com per a la desinfecció del material.

ACTUACIONS EN CAS DE SINTOMATOLOGIA COMPATIBLE AMB COVID-19

- ✓ En el cas que el personal o algun client tinguessin símptomes compatibles amb la malaltia, el client ho ha de comunicar immediatament al/la guia. Els símptomes més comuns són: febre, cansament, tos seca, entre d'altres.
- ✓ Seguint les directrius de les autoritats sanitàries, es trucarà al 112 si s'observen aquests símptomes i se seguiran les instruccions pertinents.
- ✓ L'empresa procedirà a adoptar les mesures oportunes per protegir la resta dels participants aplicant un protocol d'actuació per a les persones que han tingut contacte i augmentant les distàncies i mesures de prevenció.

ACTUACIÓ EN CAS D'ACCIDENT

- ✓ El/la guia adoptarà i aplicarà les mesures de prevenció higienicosanitàries en relació a el client accidentat.
- ✓ S'atendrà a l'accidentat amb guants i material d'un sol ús.
- ✓ Es procedirà a la desinfecció de superfícies possiblement contaminades i a l'eliminació de residus generats.

Naturalwalks, incorpora al seu model de consentiment per participar en una activitat, totes les mesures aquí indicades, resultant la Declaració de conformitat del client, que es signarà amb anterioritat a l'activitat. Aquesta declaració serà enviada per correu electrònic a cada client per informar i reenviar signada a l'empresa donant conformitat del seu compliment.

Amb aquest document, l'empresa **Naturalwalks**, informa a tots els actors (treballadors, col·laboradors i clients) de les mesures de prevenció que estableix el Protocol de Seguretat contra el Covid-19.

Evarist March Sarlat

Director de Naturalwalks



31 de Maig de 2020