



Ecoturismo Cuenca

Rutas y visitas guiadas en la Naturaleza

Protocolo de seguridad COVID-19.

STIPA & AZERAL

Environmental Services SL

ACTIVIDAD DE ECOTURISMO

Versión 2. 01/07/2020

Nuria Chacón Martínez.

Responsable interno de prevención.

Cuenca, a 1 de julio de 2020.

Stipa & Azeral
Environmental Services, S. L.

Avenida de los Alfares 24, 2º A | 16002 - Cuenca
CIF: B-16279190



Tabla de contenido

| | |
|---|---|
| Protocolo de seguridad contra el COVID-19. | 4 |
| 1. INTRODUCCIÓN..... | 4 |
| 2. GESTION DEL RIESGO. | 4 |
| 3. PROCESO DE COMPRA-PRERESERVA. | 4 |
| 4. DESPLAZAMIENTO AL LUGAR DE LA ACTIVIDAD..... | 5 |
| 5. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD..... | 5 |
| 5.1. Al inicio de actividad. | 6 |
| 5.2. Desarrollo de la actividad..... | 6 |
| 5.3. Tras la actividad:..... | 7 |
| 6. OTRAS ACTUACIONES..... | 7 |
| 7. SUPUESTOS DE CANCELACIÓN..... | 7 |
| 8. ACTUACIÓN EN CASO DE SINTOMATOLOGÍA COMPATIBLE CON COVID-19..... | 7 |
| 9. ACTUACIÓN EN CASO DE ACCIDENTE..... | 8 |
| Información al cliente y declaración de conformidad..... | 9 |

Protocolo de seguridad contra el COVID-19.

Actividades de Ecoturismo y Turismo Activo

Plan de identificación de riesgos y medidas a adoptar por parte de sus trabajadores y sus clientes tanto generales para el conjunto de su oferta (prerreserva, recepción, uso de instalaciones), como específicos para cada tipo de trabajo y/o actividad.

1. INTRODUCCIÓN.

STIPA & AZERAL Environmental Services ha desarrollado este Protocolo de Seguridad para actuar frente a la COVID-19. Para ello se ha basado en las directrices y recomendaciones específicas para Turismo Activo y Ecoturismo, publicadas por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.

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

Se han identificado y analizado los riesgos en el desarrollo de nuestras actividades y se han implementado las mejores prácticas en nuestro servicio y personal.

La entrada en funcionamiento de los diferentes servicios de la empresa se realizará conforme al calendario publicado en el BOE y atendiendo siempre a las modificaciones que puedan realizar en el futuro las autoridades competentes

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

2. GESTION DEL RIESGO.

STIPA & AZERAL Environmental Services asume un compromiso firme con la gestión del riesgo, implementando medidas concretas adoptadas para reducir el posible contagio por COVID-19. Se acometerá en todos los procesos llevados a cabo en materia de visitas guiadas ecoturísticas, desde la reserva de la actividad hasta la finalización de la misma, para salvaguardar así la salud empresa-cliente.

La empresa adopta el presente protocolo y exige a sus proveedores (hoteles, transportes, restaurantes) que posean los suyos propios a fin de salvaguardar la salud en toda la cadena de trabajo. Asimismo, es necesario que los clientes colaboren y asuman estos protocolos. La no aceptación de los procedimientos supondría la interrupción del derecho a recibir el servicio.

3. PROCESO DE COMPRA-PRERESERVA.

El proceso de compra, así como la atención al cliente, se llevará a cabo de manera telemática, a través de la web, o telefónica. De no ser posible ese método de pago se aceptará dinero efectivo siguiendo el procedimiento de desinfección del mismo para evitar que sea una vía de transmisión del virus.

Asimismo, se enviará por mail antes del comienzo de la actividad una Declaración de Conformidad que incluye el “Información básica para el cliente” y el “Protocolo de Seguridad general” y se solicitará su aceptación que quedará registrada con su firma. Dicha declaración deberá ser presentada antes del inicio de la actividad preferentemente por vía telemática.

4. DESPLAZAMIENTO AL LUGAR DE LA ACTIVIDAD

Se recomendará que los desplazamientos hasta el punto de inicio de la actividad se hagan en transporte público o en vehículo propio, aplicando las recomendaciones y normas del gobierno.

En caso de utilizar un proveedor de transporte privado, la empresa solicitará al mismo las garantías del protocolo aplicable para garantizar la protección frente al coronavirus.

En caso de que la empresa realice transporte privado en sus vehículos (desplazamiento durante la realización de la actividad), estos habrán sido previamente higienizados con productos virucidas oficiales, especialmente en aquellos puntos donde se producen más contactos (tiradores, apoyabrazos, botones, pulsadores, ...) cumpliendo las medidas dictadas por las autoridades competentes. La empresa dispone de un protocolo específico de desinfección.

Será obligatorio el uso de mascarilla que cubra la nariz y boca tanto para el guía como para los clientes. Los clientes deben llegar con sus propias mascarillas. La empresa proporcionará mascarillas a los clientes en caso de olvido, rotura o pérdida de las que utilicen.

Sólo podrán desplazarse dos personas por cada fila de asientos, respetando siempre la distancia posible entre los ocupantes excepto en el caso de personas convivientes.

En el vehículo se dispondrá de gel hidro-alcohólico para lavado de manos para cuando se realicen salidas y entradas en el mismo. Asimismo, se dispondrá de guantes de látex y nitrilo.

En el vehículo habrá bolsas de plástico para meter mochilas y objetos personales, así como un contenedor cerrado donde, finalmente, dejar estos materiales de protección. El guía gestionará su adecuada eliminación.

5. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Hay que recordar que nuestra actividad se realiza íntegramente al aire libre.

Acotaremos el número de participantes en base a las indicaciones dadas por el Gobierno:

- FASE 1. La actividad se efectuará para un grupo máximo reducido de 10 personas.
- FASE 2. La actividad se efectuará para un grupo máximo reducido de 15 personas.
- FASE 3. La actividad se efectuará para un grupo máximo reducido de 20 personas.

La empresa se coordinará con otras empresas de turismo activo y ecoturismo para evitar aglomeraciones, así como con las autoridades competentes para un uso ordenado y seguro de los espacios públicos. Asimismo, se tendrá en cuenta los protocolos de seguridad del espacio natural protegido si hacen actividades en el mismo (por ejemplo, limitaciones, aforos).

5.1. Al inicio de actividad.

En el momento del encuentro en el punto de inicio de la actividad, guías y clientes se presentarán, evitando en todo momento el saludo físico, y manteniendo una distancia de seguridad de 2 metros. Desde el primer momento será obligatorio el uso de las mascarillas. El uso de guantes y gafas de sol es recomendable, aunque no obligatorio.

En este momento el guía recordará (ya se habrá hecho antes telefónicamente, email o mensajería instantánea) como transcurrirá la jornada (itinerario, descansos, parada para comer, etc) y las medidas básicas de seguridad y prevención para el desarrollo de la actividad. Se deberá constatar antes del inicio de la actividad que queda firmado por vía electrónica o en papel la declaración de conformidad del cliente.

Antes de comenzar la actividad se lavarán todos las manos con gel hidro-alcohólico y se repetirá esta acción cada vez que se toque cualquier equipamiento o después de toser, estornudar, o tocarse la cara.

5.2. Desarrollo de la actividad.

Se respetarán las distancias de seguridad durante el desarrollo de la actividad, en el uso de instalaciones abiertas (observatorios, miradores, centros de interpretación, etc.) o marcha en grupo.

El guía llevará a disposición de los clientes gel hidro-alcohólico o gel-jabón desinfectante sin necesidad de agua. Es recomendable usarlo con frecuencia. Cada vez que se toque cualquier equipamiento o después de toser o estornudar, se repetirá la acción del lavado de manos. Es obligatorio su uso tras la micción y antes de comer.

Se evitará tocarse ojos, nariz y boca.

Se evitará compartir dispositivos electrónicos, cremas solares, ropa o comida, etc.

Si la actividad se hace en coche, con paradas para la observación de fauna o flora, siempre se llevará puesta la mascarilla, procurando el guía, que será quien conduzca, que esta no le impida la labor de conducción (molestias, empañamiento, etc.).

El material no puede ser compartido entre clientes o entre trabajadores y clientes si no ha sido debidamente desinfectado entre uso y uso (por ejemplo, cascos, bastones, prismáticos, etc.).

Se evitará la entrega de folletos u otro tipo de material en papel, en la medida de lo posible.

Se debe tirar cualquier desperdicio de higiene personal de forma inmediata a las papeleras, bolsas, o contenedores habilitados al efecto en los espacios que se visitan, dependiendo del lugar donde nos encontremos en ese momento. En el caso de estar en la naturaleza, no se podrá dejar ningún residuo en el medio natural siendo el guía el que proveerá de contenedor cerrado para la recogida de estos desechos.

Durante el desarrollo de la actividad Se debe informar al cliente sobre la necesidad de respetar en todo momento las indicaciones de los trabajadores de la empresa y todas las medidas

comunicadas para el correcto desarrollo de la actividad y de acuerdo al Protocolo de seguridad para la realización de actividades destinado a evitar el contagio por la COVID-19.

5.3. Tras la actividad:

Se evitará el contacto personal en las despedidas.

La empresa llevará a cabo un plan de limpieza y desinfección de todo el material y medios de transporte (en su caso) empleados durante la actividad. Los productos de limpieza utilizados están autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad.

La limpieza del vehículo se realizará siguiente el protocolo de desinfección que aparece en este Plan de Contingencia.

6. OTRAS ACTUACIONES

Se completará el botiquín, que en todo momento llevará el guía consigo, con un termómetro sin contacto.

Se llevará solución desinfectante en las actividades tanto para la limpieza de las manos como para la desinfección del material.

Se llevarán mascarillas, por si algún cliente lo olvidara, y guantes por si fueran necesarios.

7. SUPUESTOS DE CANCELACIÓN

El cliente deberá poner en nuestro conocimiento, con al menos 24 h. de antelación, si ha padecido tos, fiebre, dolor muscular, diarrea, pérdida de olfato y gusto u otros síntomas compatibles con el Covid-19 en las últimas dos semanas y desistir de participar en la actividad. En este caso se procederá a la devolución del 100 % del importe.

Al inicio de la actividad se tomará la temperatura a los participantes. En caso de clientes con sintomatología compatible con COVID-19, se procederá a:

- La cancelación de la actividad, si se trata de una excursión “a medida”.
- La separación del grupo para evitar cualquier tipo de contagio, en caso de ser una actividad grupal sujeta a inscripción previa.

Se intentará buscar otra fecha para llevar a cabo el itinerario/excursión, y de no ser posible, se cargará el 50% del valor de la actividad como gastos de cancelación. En ambos casos, se llevará a cabo el protocolo de actuación presente en este Plan ante posibles casos de COVID-19.

8. ACTUACIÓN EN CASO DE SINTOMATOLOGÍA COMPATIBLE CON COVID-19

En caso de que un cliente manifestara síntomas compatibles con la enfermedad (fiebre, fatiga, tos seca y disnea, falta de sabor/olor entre otros) en el momento del encuentro en el punto acordado, el guía pondrá en conocimiento los hechos con el responsable de la empresa.

En caso de que el guía personal o algún cliente comenzaran a tener síntomas compatibles con la enfermedad en el transcurso de la actividad se comunicará de inmediato, el cliente al guía y el guía al responsable de la empresa.

Siguiendo las directrices de las autoridades sanitarias, se llamará al 112 si se observan estos síntomas y se seguirán instrucciones que marquen los profesionales sanitarios o las autoridades.

El guía procederá a adoptar las medidas oportunas para salvaguardar al resto de participantes aplicando un protocolo de actuación para las personas que han tenido contacto y aumentando las distancias y medidas de prevención, llegando a poder suspender la actividad si se considerase oportuno.

En todo caso, se seguirán las pautas establecidas en protocolo específico de actuación en caso de posible contagio, protocolo presente también en el Plan de Contingencia.

9. ACTUACIÓN EN CASO DE ACCIDENTE

Se aplicarán las medidas de prevención e higiénico-sanitarias a adoptar por el trabajador en relación al cliente accidentado.

Se atenderá al accidentado con guantes desinfectados y con material de un solo uso y estéril.

Se procederá a la desinfección de superficies posiblemente contaminadas y la eliminación de los residuos generados.

Con este documento, la empresa STIPA Y AZERAL, informa a todos los actores (empleados, proveedores y clientes) de las medidas de prevención establecidas en el Protocolo de Seguridad contra el COVID-19.

FIRMADO:



Stipa & Azeral
Environmental Services, S. L.
Avenida de los Alfares 24, 2º A | 16002 - Cuenca
CIF: B-16279180

Nuria Chacón Martínez.

Responsable interno de prevención.

Cuenca, a 1 de julio de 2020.

Información al cliente y declaración de conformidad.

MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE CLIENTES

Plan de contingencia para la gestión del riesgo del contagio por coronavirus sars-cov-2 (Covid-19)

- Los/las abajo firmantes, declaran conocer la información, características y riesgos de la actividad a realizar, itinerarios, material personal y colectivo necesarios, así como la información relativa a seguros y sus coberturas.
- Declaran hallarse en las condiciones psicofísicas necesarias para la práctica de las actividades en las que se inscriben.
- Declaran haber recibido información e indicaciones sobre las medidas de prevención y contención COVID-19 y no padecer ningún síntoma o sospecha en referencia al mismo. Asimismo, conocen y asumen voluntariamente el riesgo de contagio de la COVID-19 que supone la realización de cualquier actividad grupal.
- En caso de ser menores, los padres/madres/tutores abajo firmantes declaran ser responsables de los mismos y ser conocedores de los riesgos y peculiaridades de la actividad contratada, así como del resto de indicaciones recogidas en este documento

En _____, a _____ de _____ de 20__

| NOMBRE Y APELLIDO | DNI | Teléfono contacto | FIRMA |
|-------------------|-----|-------------------|-------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

INFORMACIÓN ÚTIL PARA EL CLIENTE

Plan de contingencia para la gestión del riesgo del contagio por coronavirus sars-cov-2 (Covid-19)

PROTOCOLO DE SEGURIDAD

Para la realización de Actividades destinado a evitar el contagio del COVID-19

El objeto de este documento es recoger las buenas prácticas que pedimos poner en práctica a nuestros clientes para garantizar su seguridad y la del resto de personas usuarias con el fin de realizar una actividad más segura y satisfactoria para todos.

1. ACCIONES PREVIAS:

EVITAR ACUDIR A ACTIVIDADES PERSONAS EN GRUPO DE RIESGOS

Personas embarazadas, con problemas cardiovasculares, diabetes o afecciones graves



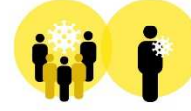
UTILIZAR PREFERENTEMENTE PAGOS TELEMÁTICOS Y GESTIÓN ONLINE

Evitar medios de pago que impliquen cualquier tipo de contacto físico



EVITAR REALIZAR ACTIVIDADES AQUELLAS PERSONAS AFECTADAS POR LA COVID-19

Evitar acudir a actividades aquellas personas usuarias que hayan tenido contacto con personas afectadas que sufra cualquiera de sus síntomas



SÍNTOMAS COVID-19

Si presenta estos síntomas, llamar al teléfono de atención COVID-19



DOLOR DE CABEZA



TOS SECA



FIEBRE ELEVADA



DOLOR DE GARGANTA



VÓMITO

2. DURANTE EL DESPLAZAMIENTO:

RECOMENDACIONES:

Recomendamos acudir en vehículos particulares y grupos familiares, guardando las distancias interpersonales y medidas de seguridad que recomienden las autoridades sanitarias, o si es posible en bicicleta, moto o a pie, garantizando en todo momento las distancias de seguridad recomendadas.



3. AL INICIO DE LA ACTIVIDAD:

RECEPCIÓN Y OFICINAS:

Guardar la distancia interpersonal en todo momento, leer los carteles informativos y atender las indicaciones que realice la empresa, colaborando en las medidas que se hayan establecido para salvaguardar la seguridad. Utilizar los elementos de higiene habilitados al efecto (jabón, soluciones hidroalcohólicas, pañuelos desechables, mascarillas, guantes...).



4. VESTUARIOS:

SEGUIR EL PROTOCOLO:

Respetar la entrada escalonada a los vestuarios y seguir las indicaciones recomendadas por la empresa.

1º...3º



5. RECOMENDACIONES GENERALES DURANTE LA ACTIVIDAD:

Mantener en todo momento las distancias interpersonales, evitando saludos con contacto físico y tocar o manipular el equipo personal de otras personas usuarias, compartir enseres, recipientes, alimentos o bebidas. Cumplir las medidas de prevención que les sean indicadas (lavado frecuente de manos con solución hidroalcohólica, recogida de materiales, limpieza...)
Evitar tocarse la cara (ojos, nariz, boca...), cubrirse la boca al toser o estornudar con pañuelo desechable o con el codo en su defecto. Desechar inmediatamente y en los lugares indicados, cualquier desecho de higiene personal.

Avisar inmediatamente en caso de sentir algún síntoma y contactar con el teléfono de atención COVID-19.



TURISMO ACTIVO

Contacto: comunicacion@aneta.es

www.aneta.es

CONSEJOS PRÁCTICOS ANTI COVID19

Desde **Ecoturismo Cuenca** queremos que tengas una experiencia de viaje extraordinaria y segura. Por ello y con el objeto de reducir el riesgo de contagio por COVID-19, te proponemos estos sencillos consejos para implementarlos durante nuestras visitas y actividades de ecoturismo en espacios naturales protegidos.

Protocolo de seguridad



1 RESERVA DE LA ACTIVIDAD

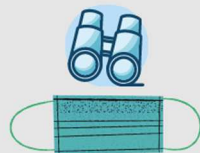
La reserva y el pago de la actividad se realizará por medios digitales. Enviamos previamente a cada cliente el protocolo de seguridad que se aplica para el desarrollo de las actividades ecoturísticas.

El cliente debe confirmar explícitamente que está conforme con las condiciones de seguridad aplicables.



2 GRUPOS Y TRANSPORTE

Las actividades se hacen en grupos muy reducidos. Los desplazamientos en el vehículo se realizarán en mascarilla y no se completarán las plazas del vehículo. Los asientos delanteros quedarán libres. El vehículo se desinfectará en cada visita y se dispondrá de un kit de prevención básico. Se establecerán diferentes puntos de encuentro para aquellas familias que deseen realizar la actividad sin desplazarse con nuestros vehículos.



3 USO DE MATERIALES

Es obligatorio llevar mascarilla. En función de los lugares y el tipo de actividad, y cuando las condiciones permitan mantener la distancia de seguridad, se permitirá no llevarla. Los equipamientos y materiales propios de la actividad (prismáticos, telescopio, guías de aves, etc.), no se pondrán compartir durante la actividad.



4 DURANTE LA ACTIVIDAD

En todo momento deberán seguir las recomendaciones de seguridad indicadas por el/la guía y establecidas en el Protocolo de Seguridad y Plan de Contingencia de la empresa. La distancia de seguridad, la protección mediante mascarilla y la higiene de manos se mantendrán en todo momento. Evitar tocarse cara, boca, nariz y ojos. Desechar en los lugares indicados, objetos de higiene personal de un solo uso. Evitar compartir objetos de otras personas (agua, crema solar, comida, etc.)



5 SÍNTOMAS

Si en los últimos 15 días has presentado algún síntoma compatible con COVID-19, deberás posponer la reserva de la actividad. Especialmente en el caso de haber estado en contacto con personas confirmadas. El personal de la empresa seguirá el mismo criterio. Si durante la actividad alguien presentara síntomas compatibles, se procederá a separar al grupo y suspender la actividad.



6 CONFÍA EN EL GUÍA

El/la guía y el conjunto del personal de la empresa, se ha formado especialmente para la gestión del riesgo y la reducción de contagio por COVID-19. Disfruta de nuestras actividades siguiendo las recomendaciones de nuestros guías.