

## PROTOCOLO DE SEGURIDAD CONTRA EL COVID-19

### Actividades de Ecoturismo y Turismo Activo

#### INTRODUCCIÓN

**Integral Sierra Nevada**, ha desarrollado este Protocolo de Seguridad para actuar frente a la COVID-19, coronavirus SARS-CoV-2. Para ello nos hemos 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 establecerá dicho 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 mejores prácticas en nuestro servicio y personal.

La entrada en funcionamiento de los diferentes servicios de la empresa se realizará conforme al calendario publicado por el Gobierno de España o de acuerdo a las modificaciones que pueda haber en el futuro.

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

#### GESTION DEL RIESGO

Nuestra empresa 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 con **Integral Sierra Nevada**, 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.

## PROCESO DE COMPRA-PRERESERVA

El proceso de pre-reserva así como la atención al cliente, se llevarán a cabo de manera telemática (correo electrónico) o telefónica (WhatsApp). Los pagos de los servicios prestados se llevarán a cabo preferentemente de manera telemática a través de transferencia bancaria a la cuenta de la empresa. Si bien si fuera necesario el pago en efectivo se hará entregando el dinero justo en una bolsa de plástico que se desinfectará para evitar la posible transmisión del virus.

Antes de la actividad, se solicitará al cliente la aceptación de la *Declaración de Conformidad*, la cual incluye el Protocolo de Seguridad aquí desarrollado.

Si se trabajara sin reserva, debe informarse al cliente de estas condiciones a la llegada del mismo al punto de encuentro y admitirlo solo si está en disposición de cumplir el protocolo.

## DESPLAZAMIENTO AL LUGAR DE LA ACTIVIDAD

- La empresa priorizará las rutas que son accesibles con el sistema de transporte público, que posee las garantías de prevención, favoreciendo así la participación y evitando la exclusión de personas que no posean vehículo.
- 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 solicitaría 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 al inicio y retorno de la actividad), se cumplirán las medidas dictadas por las autoridades competentes. Será obligatorio el uso de mascarilla que cubra la nariz y boca y sólo podrán desplazarse dos personas por cada fila de asientos, respetando siempre la distancia posible entre los ocupantes. Los clientes deben llegar con sus propias mascarillas. En el vehículo se dispondrá de gel hidroalcohólico para manos, así como guantes de látex. En el vehículo habrá bolsas de plástico para meter mochilas y un contenedor donde, finalmente, dejar estos materiales de protección para gestionar su adecuada eliminación.

## 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 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.

### Al inicio de actividad

- Nos encontraremos en el punto de inicio de la actividad. Los visitantes al salir del vehículo deben quedarse guardando la distancia de seguridad de 2m para esperar las instrucciones del guía. En este momento, donde es imprescindible revisar el itinerario y recordar las normas, ambos, guías y clientes, llevarán mascarillas, guantes y gafas de sol.
- Se tomará la temperatura a todos los clientes así como la saturación de oxígeno, desinfectando entre unos y otros el termómetro y el saturómetro.
- Se evitará el saludo con contacto físico.
- Normalmente en nuestras salidas usamos esquemas para las explicaciones interpretativas. Los guías utilizarán este material plastificado y se desinfectará al empezar y terminar la actividad.
- Tras finalización de estas explicaciones y al comenzar la actividad de senderismo, bicicleta u otro tipo de actividad de turismo activo, cada cliente guardará, si lo desea, sus EPIS en bolsas que cada uno transportará, ya que es posible volver a necesitar su uso.
- 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.

### Desarrollo de la actividad

- Se respetará la distancia de seguridad de 3m - 5m dependiendo de la velocidad de la marcha, siguiendo recomendaciones de expertos en salud y epidemiología. En caso de bicicleta ésta distancia irá de 10m a 20m.
- Se evitará tocarse ojos, nariz y 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, lupas, prismáticos, etc.

- Cada vez que se toque cualquier equipamiento o después de toser o estornudar, se repetirá la acción del lavado de manos.
- El guía llevará a disposición de los clientes gel hidro-alcohólico o gel-jabón desinfectante sin necesidad de agua. Es obligatorio su uso tras la micción y antes de comer. Es recomendable usarlo con frecuencia.
- Se debe tirar cualquier desperdicio de higiene personal de forma inmediata a las papeleras, bolsas, o contenedores habilitados al efecto, dependiendo del lugar donde nos encontremos en ese momento. En el caso de estar en la naturaleza, no se podrán dejar papeles en el medio natural.

#### **Tras la actividad:**

- Se evitará el contacto personal en las despedidas.
- Se volverá a usar la mascarilla, guantes y bolsa para mochila antes de entrar en el transporte privado compartido o público.
- 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.

#### **OTRAS ACTUACIONES**

- Se completará el botiquín, que en todo momento lleva el guía consigo, con un termómetro y un saturómetro.
- Se llevará solución desinfectante en las actividades tanto para la limpieza de las manos como para la desinfección del material.

#### **ACTUACIÓN EN CASO DE SINTOMATOLOGÍA COMPATIBLE CON COVID-19**

En caso de que el personal o algún cliente comenzaran a tener síntomas compatibles con la enfermedad, se comunicará de inmediato, el cliente al guía y el guía al responsable de la empresa. Recordamos que los síntomas más comunes son: fiebre, fatiga, tos seca y disnea, 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 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.

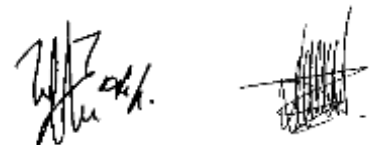
#### ACTUACIÓN EN CASO DE ACCIDENTE

- 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.

**Integral Sierra Nevada**, incorpora a su modelo de Consentimiento Informado para participar en 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 o WhatsApp para informar y deberá de reenviarse firmada a la empresa.

Con este documento, la empresa **Integral Sierra Nevada**, 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:



Belén Pérez Pérez y Luis Fernando Zea González  
Integral Sierra Nevada e Integral Sierra Nevada Adventure.