



PROTOCOL DE SEGURETAT - COVID-19

Activitats d'Ecoturisme

TRESCALIA ha desenvolupat aquest protocol de seguretat per actuar vers la COVID-19, coronavirus SARS-CoV-2. Per a realitzar-lo, ens hem basat en les directrius i recomanacions específiques per a Turisme Actiu i Ecoturisme, publicades per l'Institut per la Qualitat Turística Espanyola (ICTE) del Ministeri d'Indústria, Comerç i Turisme del Gobierno de España.

Establim aquest protocol per tal que la reoberta de la nostra activitat no augmenti el risc de contagi comunitari, utilitzant les mesures de protecció necessàries pels 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 el nostre servei.

L'entrada en funcionament dels diferents serveis de l'empresa es realitzarà conforme al calendari publicat per les autoritats competents, atenent a totes les modificacions que se'n vagin fent.

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

GESTIÓ DEL RISC

La nostra empresa assumeix un compromís ferm amb la gestió del risc, implementant les mesures concretes adoptades per reduir el possible contagi per COVID-19. Es complirà en tots els processos duts a terme per **Trescàlia** agència de viatges, des de la reserva de l'activitat fins a la finalització de la mateixa, per preservar així la salut empresa-client.

L'empresa adopta el present protocol i exigeix als seus proveïdors (activitats, allotjaments, restaurants i transports) que disposin dels seus propis protocols per tal de preservar la salut en tota la cadena de treball. Així mateix, és necessari que els clients col·laborin i segueixin aquests protocols. La no acceptació dels procediments suposaria 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 de la web i correu electrònic o de forma telefònica. Per tal d'evitar el contacte de diners en metàl·lic, que es considera un mitjà important de transmissió de virus, tots els pagaments de servei es faran de forma electrònica, ja sigui per transferència bancària directa o a través de la plataforma PayPal.

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, cal informar al client d'aquestes condicions a l'arribada al punt de trobada, i admetre només si no s'està en disposició de complir el protocol.

DESPLAÇAMENT AL LLOC DE L'ACTIVITAT

Es recomanarà que els desplaçaments fins el punt d'inici de l'activitat es facin en vehicle propi o transport públic, aplicant les recomanacions i normatives de les autoritats competents.

DESENVOLUPAMENT DE L'ACTIVITAT

- Les activitats es realitzen íntegrament a l'aire lliure
- Acotarem el nombre de participants en base a les indicacions donades per l'organisme competent
- L'empresa es coordinarà amb d'altres empreses d'ecoturisme i l'ens gestor del Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa, per tal d'evitar aglomeracions i garantir un ús ordenat i segur als espais públics.

A l'inici de l'activitat

- Ens trobarem en el punt d'inici de l'activitat. Els visitants al sortir del vehicle, hauran de mantenir una distància de seguretat de 2m, tot esperant les instruccions del guia. En aquest moment, es repassarà l'itinerari, es recordaran les normes, i tant guies com clients hauran de dur mascareta.
- S'evitarà la salutació amb contacte físic.
- Els guies utilitzaran material interpretatiu plastificat al llarg de l'itinerari, que es desinfectarà a l'inici i al final de l'activitat.



- Abans de començar l'activitat guies i clients es rentaran les mans amb gel hidro-alcohòlic, i es repetirà aquesta acció cada cop que es toqui algun equipament, o després de tossir o esternudar.

Desenvolupament de l'activitat

- Es respectarà la distància de seguretat de 3m – 5m depenent de la velocitat de la marxa, seguint les recomanacions dels experts en salut i epidemiologia.
- En les explicacions del guia, serà necessari utilitzar la mascareta, tot i guardant la distància de seguretat de 2m.
- S'evitarà tocar-se els ulls, el nas i la boca.
- S'evitarà compartir dispositius electrònics, cremes solars, roba o menjar, etc.
- Es mantindran restriccions a l'hora de compartir recursos materials com mapes, guies de natura, prismàtics, etc.
- Cada cop que es toqui qualsevol equipament, es repetirà l'acció del rentat de mans.
- El guia portarà a disposició dels clients gel hidro-alcohòlic desinfectant. És recomanable utilitzar-lo amb freqüència.
- S'ha de llençar qualsevol deixalla d'higiene personal de forma immediata en papereres, bosses o contenidors habilitats per tal efecte.

Després de l'activitat

- S'evitarà el contacte personal 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 actuacions

- Es complementarà la farmaciola amb un termòmetre, que durà el guia en tot moment.
- Es durà solució desinfectant a les activitats, tan per la neteja de les mans com per la desinfecció del material.

ACTUACIONS EN CAS DE SIMPTOMATOLOGIA COMPATIBLE AMB COVID-19

- En cas que el personal o algun client tinguessin símptomes compatibles amb la malaltia, el client ho comunicarà d'immediat



al guia. Els símptomes més comuns són: febre, fatiga, tos seca entre d'altres.

- Seguint les directrius de les autoritats sanitàries, es trucarà al 112 si s'observen aquests símptomes i es seguiran instruccions.
- 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

- S'aplicaran les mesures de prevenció higiènic-sanitàries a adoptar pel guia en relació al client accidentat.
- S'atendrà l'accidentat amb guants i material d'un sol ús.
- Es procedirà a la desinfecció de superfícies possiblement contaminades i l'eliminació de residus generats.

Trescàlia agència de viatges, incorpora al seu model de Consentiment Informat per participar en una activitat, totes les mesures aquí indicades, resultant la *Declaració de conformitat* del client, que es firmarà amb anterioritat a l'activitat. Aquesta declaració serà enviada per correu electrònic, per informar i s'haurà de reenviar signada a l'empresa marcant el "conforme" a l'apartat corresponent.

Amb aquest document, l'empresa **Trescàlia** agència de viatges, informar a tots els actors (treballadors, col·laboradors i clients) de les mesures de prevenció establerts en el Protocol de Seguretat contra el COVID-19.

Signat:

Beth Cobo

Responsable del Protocol

TRESCÀLIA agència de viatges

Olot, 19 de maig de 2020