



PROTOCOLO DE SEGURIDAD - COVID-19

Actividades de Ecoturismo

TRESCALIA ha desarrollado este protocolo de seguridad para actuar contra la Covid-19, coronavirus SARS-CoV-2. Para realizarlo, 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 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

Nuestra empresa asume un compromiso firme con la gestión del riesgo, implementando las medidas concretas adoptadas para reducir el posible contagio por Covidien-19. Se cumplirá en todos los procesos llevados a cabo por Trescàlia agencia de viajes, desde la reserva de la actividad hasta la finalización de la misma, para preservar así la salud empresa-cliente.

La empresa adopta el presente protocolo y exige a sus proveedores (actividades, alojamientos, restaurantes y transportes) que dispongan de sus propios protocolos para preservar la salud en toda la cadena de trabajo. Asimismo, es necesario que los clientes colaboren y sigan estos 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.

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.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

- Las actividades se realizan íntegramente al aire libre.
- Acotar el número de participantes en base a las indicaciones dadas por el organismo competente
- La empresa se coordinará con otras empresas de ecoturismo y el ente gestor del Parque Natural de la Zona Volcánica de la Garrotxa, para evitar aglomeraciones y garantizar un uso ordenado y seguro en los espacios públicos.

Al inicio de la actividad

- Nos encontraremos en el punto de inicio de la actividad. Los visitantes al salir del vehículo, deberán mantener una distancia de seguridad de 2m, en espera de las instrucciones del guía. En este momento, se repasará el itinerario, se recordarán las normas, y tanto guías como clientes deberán llevar mascarilla.
- Se evitará el saludo con contacto físico.



- Los guías utilizarán material interpretativo plastificado a lo largo del itinerario, que se desinfectará al inicio y al final de la actividad.
- Antes de comenzar la actividad guías y clientes se lavarán las manos con gel hidro-alcohólico, y se repetirá esta acción cada vez que se toque algún equipamiento, o después de toser o estornudar.

Desarrollo de la actividad

- 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 hielo 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.

Después de 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 empleado a lo largo de la actividad. Los productos de limpieza utilizados están autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad.

Otras actuaciones

- 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 al 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.

Trescàlia agencia de viajes, 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 marcando el "conforme" en el apartado correspondiente.

Con este documento, la empresa **Trescàlia** agencia de viajes, informar a todos los actores (trabajadores, colaboradores y clientes) de las medidas de prevención establecidos en el Protocolo de Seguridad contra el Covid-19

Firmado:

Beth Cobo

Responsable del Protocolo

TRESÇÀLIA agència de viatges

Olot, 19 de mayo de 2020