

ENERO DE 2021



PLAN DE CONTINGENCIA

PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE
CONTAGIO POR EL CORONAVIRUS SARS-
COV-19 EN EL SECTOR TURÍSTICO

PROTOCOLO DE SEGURIDAD

Tránsito Toledo ha desarrollado este Protocolo de Seguridad y Plan de Contingencia para actuar frente a la Covid-19 siguiendo las directrices del ICTE en colaboración con CEFAPIT.

REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

El guía de turismo debe asumir un compromiso firme con la gestión del riesgo, ejecutando la implementación sistemática de las medidas del plan de contingencia definido para la prevención y reducción de riesgos higiénico-sanitarios en el ejercicio de su actividad. Para ello debe:

- Identificar los riesgos existentes (recorridos a seguir, visita a monumentos, posibles aglomeraciones, tamaño de los grupos, restricciones en la prestación de determinados servicios turísticos, etc.)
- Establecer los mecanismos para reunir la información que le permita tomar las mejores decisiones a adoptar en el ejercicio de su actividad (especialistas, gestores del destino, etc.)
- Realizar una evaluación de los riesgos para extraer conclusiones.
- Diseñar de acuerdo a dichas conclusiones su plan de contingencia que pueda considerar varias fases de evolución con posibles restricciones.

PROTOCOLO DE SEGURIDAD

- Planificar la implementación del plan de contingencia y coordinarse para ello con sus grupos de interés (proveedores de servicios, autoridades, otros guías, etc.)
- Implementar su plan de contingencia y valorar su eficacia, y, si fuera necesario, modificándolo en función de la eficacia demostrada (p.e. reducción de grupos, modificación de itinerarios, etc.)

04

PLAN DE CONTINGENCIA

Este plan de contingencia debe incluir:

- Las medidas a adoptar para prevenir los riesgos higiénico-sanitarios.

- La asignación de recursos materiales, incluida la determinación del uso de Equipos de Protección Individual (EPIS) atendiendo a las necesidades derivadas la evaluación previa y sin perjuicio de lo establecido en esta norma y en la normativa aplicable para la prevención de riesgos laborales.

- La determinación e implantación de un protocolo de actuación en el caso de que se observe un cliente con sintomatología compatible con COVID-19, siguiendo en todo caso las directrices de las autoridades sanitarias.

- El cumplimiento de las recomendaciones y pautas dictadas por las autoridades sanitarias en relación a medidas especiales frente al COVID-19, así como de las medidas adicionales contenidas en el plan de contingencia resultante del análisis de riesgos.

05**MEDIDAS INFORMATIVAS**

El guía de turismo debe informar a sus clientes de las medidas de prevención e higiénicas que le son de aplicación, así como de:

- las restricciones, limitaciones o modificaciones en el servicio para prevenir los contagios.

- las medidas preventivas que se toman durante el recorrido por parte del guía de turismo y que deben adoptarse por parte de los clientes. Éstas últimas deberán haber sido comunicadas a los mismos antes de la contratación de los servicios.

El guía de turismo debe instar a los clientes a cumplir con las medidas que se desprendan del plan de contingencia.

06

DISEÑO DE ACTIVIDADES

El guía de turismo debe seguir las siguientes medidas preventivas en el diseño de sus actividades:

- Determinar cómo se va a realizar la visita y por dónde va a discurrir el recorrido a partir de la evaluación de riesgos y las normativas y/o posibles restricciones que se aplican por los diversos proveedores de servicios (museos, monumentos, espacios naturales, etc.). Por ejemplo:

Elaborar recorridos de sentido único para evitar cruces de grupos siempre que se pueda (ciudades pequeñas, cascos históricos), coordinándose en todo caso con otros guías de turismo.

Evitar zonas susceptibles de concentrar aglomeraciones.

Evitar espacios reducidos y con aforos limitados.

- Siempre que sea viable, debe establecerse un único punto de carga y descarga del vehículo en las ciudades con mayor volumen de turismo, para facilitar la información, aplicación de las normativas higiénico-sanitarias y controlar dicha aplicación. Este punto de carga y descarga debería ser consensuado con la administración competente.

07

DISEÑO DE ACTIVIDADES

- Los recorridos a pie y las paradas para la explicación de monumentos deben realizarse en espacios abiertos y/o amplios, respetando la distancia de seguridad.

- Debe establecerse un número máximo de personas a las que ofrecer el servicio de manera segura. En caso de utilizar vehículo propio para transporte de turistas (siempre contando con la preceptiva licencia) se atenderá a las directrices que marquen las autoridades sanitarias.

- El guía de turismo debería solicitar a los proveedores con los que quiera contratar un servicio (p.e. alojamientos, restaurantes, autocares, museos, monumentos, centros de visitantes, etc.) el protocolo para la prevención de riesgos higiénico-sanitarios frente al COVID-19 que aplique. Si esto no es posible, se debe solicitar y conocer al menos los de aquellos proveedores de servicios con los que más trabaje.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

El guía de turismo debe:

- Enviar al cliente junto con el presupuesto un documento aclaratorio de las medidas de prevención que se tomarán en materia de higiene y seguridad durante el desarrollo del servicio, preferentemente en el idioma materno del cliente o, en su defecto, en inglés, y lo más gráfico e ilustrado posible.

- Poder acceder a información sobre la localización y contacto de los centros de atención médica y emergencias donde poder derivar a un cliente con sintomatología compatible con COVID-19.

DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Deben cumplirse las siguientes medidas preventivas:

Antes de comenzar el recorrido/visita

- El guía de turismo debe recordar las medidas preventivas implantadas e instar a que se cumplan por el bien y seguridad de los demás (no tocar superficies, mantener la distancia de seguridad, uso de mascarilla, lavarse las manos frecuentemente etc.);
- El guía de turismo debe informar al grupo de cómo se va a realizar la visita, el recorrido y las normas y/o posibles restricciones que se aplican los diversos proveedores (museos, monumentos, espacios naturales, etc.).
- Se deben evitar aquellas formas de saludo y/o despedida que impliquen contacto físico con el cliente.
- Se debe utilizar una funda desechable por persona en aquellos micrófonos que puedan ser utilizados de manera consecutiva por varios guías de turismo.

DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Durante el recorrido/la visita:

- El guía de turismo debe dar siempre imagen de tranquilidad y confianza en la aplicación de este protocolo. Durante el recorrido debe recordar al cliente el cumplimiento de este protocolo de medidas.

- La habilitación de Guía de Turismo, que siempre debe llevarse visible durante el servicio, debe estar correctamente higienizada.

- El guía de turismo que opte por llevar guantes debe ponérselos delante de los visitantes y utilizarlos correctamente, si bien se recomienda optar por el lavado de manos antes y después de la visita y siempre que se compartan equipos.

- Deben utilizarse headsets/whispers/radioguías debidamente desinfectados o de un solo uso. En caso de que no sean de un solo uso, el cliente se desinfectará las manos antes y después de utilizarlos. Será el cliente quien entregue de vuelta estos dispositivos, introduciéndolos en una bolsa común, que quedará sellada. Se pueden considerar otras alternativas como aplicaciones que funcionen con el móvil del turista.

DESARROLLO DE ACTIVIDADES

- Se debe evitar el reparto de material impreso tales como mapas, folletos, etc. Si no es posible, éstos deben encontrarse plastificados, y ser de fácil limpieza y desinfección o de un solo uso
- Se debe respetar todo lo posible el horario planeado para evitar incidencias. Deben evitarse improvisaciones que afecten al desarrollo e itinerario de la visita.
- Debe respetarse el trabajo de los demás compañeros y la coordinación con los mismos, sobre todo en lugares con calles estrechas, acceso a monumentos, etc.

12

DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Tras el recorrido y durante la despedida:

- Evitar el uso de dinero efectivo y priorizar el uso de tarjeta u otros medios electrónicos, preferiblemente contactless, en cobros y pagos de servicios y/o proveedores (p.e pago previo por página web). En el caso de que se manipule efectivo, deben lavarse o desinfectarse las manos a la mayor brevedad.- Deben desecharse de forma adecuada los materiales de protección utilizados (mascarillas, guantes, etc.)

RECOMENDACIONES

**EL LAVADO DE MANOS
LA DISTANCIA DE SEGURIDAD
EL USO CORRECTO DE LA MASCARILLA**
Son clave para evitar la propagación del virus

CÓMO SE DEBE USAR LA MASCARILLA



Antes de ponerte la mascarilla, debes lavarte las manos



Cógela por las gomas laterales, colocando el alambre arriba



Cubre la nariz, boca y barbilla



Evita tocar la mascarilla, mientras la lleves puesta

PARA RETIRARLA



Retírala tomando las gomas, sin tocar la parte frontal



Si es de un solo uso deséchala en un recipiente cerrado



Lávate las manos después

Un uso incorrecto de la mascarilla puede generar más riesgo de contagio. Sigue las medidas de prevención indicadas por las autoridades sanitarias.

**ESTE VIRUS
LO PARAMOS UNIDOS**



Castilla-La Mancha

