

ESPECIFICACIÓN TÉCNICA (PROTOCOLO)

Medidas para la gestión de riesgos
higiénico-sanitarios frente al
COVID-19.



Turismo Activo y Ecoturismo
Contenidos.



0. INTRODUCCIÓN

Debido al impacto que el COVID-19 está teniendo en el sector turístico, la administración, por medio de la Secretaría de Estado de Turismo junto con ANETA como representante del Turismo Activo en España y con la colaboración del ICTE, han acordado la elaboración de esta Especificación Técnica para las empresas de Turismo Activo. Como ya sabemos, el Sector Turístico es muy importante en la actividad económica del país y debemos garantizar una reapertura y reactivación de este sector de forma segura.

1. OBJETO

Estas Especificaciones Técnicas recogen las medidas a poner en marcha con el fin posibilitar que las empresas de Turismo Activo dispongan de unos métodos de trabajo para minimizar los riesgos de contagio del COVID-19 , en la prestación del servicio, instalaciones, equipamientos, clientes y personal.

Es objeto de esta Especificación Técnica para el Turismo Activo que las medidas de seguridad sanitaria se implementen a las habituales medidas de seguridad referidas al riesgo innato que acompaña con mayor o menor intensidad a este tipo de actividades.

2. RESPONSABILIDADES

Es **tarea de todo/as** el atender a la seguridad de las personas y de todos los integrantes de las empresas, siguiendo las vías que establece la propia Ley de Prevención de Riesgos Laborales y las medidas que marquen las autoridades sanitarias competentes. En base a estas medidas la empresa debe atender la seguridad de **sus clientes y empleados**.

No hay un agente concreto responsable, debemos actuar con **CORRESPONSABILIDAD** todos los agentes de la sociedad desde la administración, al ciudadano, pasando por las empresas, sus clientes y sus empleados/as.

Cada miembro tiene responsabilidad en una parte de la cadena **con el fin** de que entre todos logremos **garantizar la seguridad higiénico-sanitaria de nuestras empresas y sus actividades**.

3. MEDIDAS A ADOPTAR POR PARTES DE LA EMPRESA, LAS Y LOS CLIENTES Y TRABAJADORES

~~Todos los protocolos y medidas adoptados por empresa deberán ser actualizados a la evolución~~

Todos los protocolos y medidas adoptadas por la empresa deberán ser actualizados a la evolución de las medidas sanitarias que se vayan dictando por las autoridades competentes.

3.1. MEDIDAS A ADOPTAR POR PARTE DE LA EMPRESA

La empresa debe:

- preparar los protocolos necesarios para minimizar al máximo los posibles contagios en todo el ámbito de los servicios de la empresa, instalaciones, actividades, personal, clientes, mantenimiento, materiales, ...
- Fomentar el distanciamiento social, proveer de EPIs vinculados a las medidas higiénico-sanitarias cuando este distanciamiento no se pueda garantizar dependiendo del nivel y de la situación.
- Elaborar, informar y formar a todos los trabajadores y trabajadoras sobre todas las medidas implantadas y de la correspondiente obligación de su cumplimiento. Evidenciar de que se ha realizado esta acción.
- Controlar a los trabajadores/as de posibles contagios, realizando la toma de temperatura diaria y manteniendo un registro de esta.
- Elaborar y poner en marcha un plan general de limpieza y desinfección de instalaciones, materiales, equipamientos, vehículos, ... [LIMPIEZA?](#)
- Elaborar e informar a todos sus clientes sobre “Protocolo de Seguridad para la realización de Actividades destinado a evitar el contagio del COVID-19 y medidas de Buenas Prácticas del turista, dirigido al cliente”
- Llevar los registros necesarios queden evidencia de las medidas adoptadas: [7](#)
- Asegurar la protección sanitaria de sus trabajadores

3.2. MEDIDAS A ADOPTAR POR LAS Y LOS CLIENTES

La empresa debe comunicar a los/as clientes por medio de un documento enviado previamente y claramente recordado en sus instalaciones mediante cartelera y explicaciones verbales, de todos aquellos aspectos y requisitos a tener en cuenta para la realización de las actividades. El llamado “Protocolo de Seguridad para la realización de Actividades destinado a evitar el contagio del COVID-19 y medidas de Buenas Prácticas del turista, dirigido al cliente” debe incluir entre otros aspectos:

- **RECOMENDACIONES GENERALES**

El cliente deberá seguir en todo momento la guía de buenas prácticas del turista y actuar con CORRESPONSABILIDAD para una seguridad común, la del turista, la de las empresas y sus empleados [ENFOQUE. SUPERVISAR. Definir las normas, comunicarlas al cliente y hacerlas cumplir.](#)

El cliente debe suscribirse al Protocolo de Seguridad de la empresa dirigido al cliente para [minimizar el riesgo de evitar el contagio del COVID-19 y aceptar las condiciones de Cancelación en caso de sospecha de enfermedad.](#)

- **ANTES DE CONTRATAR LA ACTIVIDAD**

No se debe contratar y/o realizar la actividad:

- Si se detectan posibles síntomas de COVID-19 (fiebre, tos seca, fatiga y falta de aire), no se debe acudir a realizar la actividad
- Si se le ha encomendado mantener una cuarentena de 14 días antes de acudir a hacer actividad
- Si eres vulnerable (embarazada, hipertensión, cardiovascular, diabetes, pulmón, cáncer,,,) o no cumples con los requisitos marcados por la empresa no acudir al centro de actividades.

Se aconseja la gestión administrativa y la realización del pago por adelantado por medio telemáticos y el cliente debe informarse de todo aquello relacionado con la reserva, medidas higiénico-sanitarias, materiales personales, ...

- **DESPLAZAMIENTOS HASTA Y DESDE EL LUGAR DE ACTIVIDAD**

Para desplazamiento hasta el centro de actividades se recomienda el transporte en grupo natural con sus propios medios (familia, amigos/as...). En caso de realizarse en transporte privado con vehículos de la empresa se tiene que hacer cumpliendo las medidas de distanciamiento e higiénico-sanitarias impuestas en el transporte.

- **EN EL CENTRO DE ACTIVIDAD – LA BASE**

En todo momento, debe cumplir con todas las medidas requeridas y establecidas por la empresa según el al Protocolo de Seguridad de la empresa dirigido al cliente para evitar el contagio del COVID-19.

- **DURANTE LA ACTIVIDAD**

Respetar en todo momento las indicaciones de los/as trabajadores de la empresa y todas las medidas informadas e indicadas para el correcto desarrollo de la actividad según lo marcan los protocolos de Actividades y de Seguridad para la realización de Actividades destinado a evitar el contagio del COVID-19 .

3.3. MEDIDAS A ADOPTAR POR LOS TRABAJADORES

No acudir al puesto de trabajo si manifiesta cualquier síntoma asociado a COVID.

Mantenimiento de las medidas de higiene de manera constante (limpieza de manos con desinfectante), no utilizar equipos de otros clientes o trabajadores y en caso necesario desinfectarlos antes de su uso.

Asegurar el distanciamiento social, tanto con clientes/as como entre trabajadores/as, y en caso de ruptura utilizar los equipos de protección adecuados y definidos por la empresa.

4. REQUISITOS DE SERVICIO

Generalidades

El Turismo Activo y Ecoturismo además de una variedad de oferta de actividades, también tiene unas formas diferentes de trabajo, entre ellas: actividades con grupos con reserva única (grupo natural) y actividades ellos/as solos, actividades con grupos mezclados (varios grupos naturales), actividades de alquileres de materiales.

En función del tipo de trabajo, los protocolos de seguridad serán diferentes.

~~En caso de unir diferentes grupos naturales, la empresa debe garantizar las medidas de protecciones sanitarias (distanciamiento y/o materiales de protección) entre todos (clientes y trabajadores). En caso de se trabaje con un único grupo natural, las medidas de protección a adoptar son únicamente de los trabajadores hacia las personas de este grupo y no entre las propias personas del grupo. (Definir grupo natural?)~~

~~El Turismo Activo y Ecoturismo además de una variedad de oferta de actividades, también tiene unas formas diferentes de trabajo, entre ellas: actividades con grupos con reserva única (grupo natural) y actividades ellos/as solos, actividades con grupos mezclados (varios grupos naturales), actividades de alquileres de materiales.~~

~~En función del tipo de trabajo, los protocolos de seguridad serán diferentes.~~

4.1. MEDIDAS PREATIVIDAD

En la recepción del cliente se vuelve a informar de las medidas sanitarias y actuación corresponsable que debe respetar el usuario según el Protocolo de Seguridad de la empresa dirigido al cliente.

En lugares donde hay abundante oferta de actividades se aconseja que las empresas se coordinen para evitar aglomeraciones.

Se aconseja para minimizar los contactos, realizar la gestión y facturación de la reserva, el pago previo y toda la gestión de la información de manera telemática.

El cliente, si no ha realizado de manera online los diferentes tramites, deberá realizar lo que corresponde (pago, seguros, ...) además de dar su conformidad y suscribirse al Protocolo de Seguridad de la empresa dirigido al cliente para evitar el contagio del COVID-19 y aceptar las condiciones de Cancelación.

Se debe limitar al máximo el intercambio de materiales físicos (papeles, bolígrafos, TPV...). En caso de intercambio de cualquier elemento, como TPV se debe asegurar el uso de protección y/o posterior desinfección. En todo caso, se recomienda el uso de una "barrera física" para garantizar la máxima protección entre trabajadores/as y clientes/as cuando las medidas de distanciamiento no se aseguran.

4.2 . MEDIDAS COMUNES A LAS ACTIVIDADES

Se deben detectar los puntos críticos de las medidas de distanciamiento e higiénico-sanitarias en la entrada a las instalaciones, en la entrega de EPIs, material general y material de protección a clientes, en la utilización de vestuarios, en la entrega de los enseres de clientes, realizando todo ello de la manera más rápida posible y en grupos pequeños.

En el caso de traslado de clientes en el marco de la actividad, se respetarán las medidas vigentes según la tipología de grupo, tanto al inicio como al final, permaneciendo el menor tiempo posible en el vehículo y realizando la correspondiente desinfección del vehículo según el procedimiento de Limpieza y desinfección.

Para hidratación y avituallamiento de clientes, se potenciará que lleven sus propias cantimploras, comida... estando totalmente prohibido el compartir bebidas y comidas.

Para la recogida del material se contará con las correspondientes indicaciones, tanto para el material y equipamiento habitual de la empresa como el específico entregado para evitar el contagio.

En su caso, los clientes recogerán sus enseres de la manera prevista y en el caso de utilización de vestuarios y duchas se realizarán mediante el correspondiente protocolo que asegure la eliminación del riesgo de contagio.

4.3 MEDIDAS ESPECÍFICAS DE CADA ACTIVIDAD

La empresa identificará todos los puntos críticos de cada una de las actividades que realiza, analizando las medidas preventivas de distanciamiento, las higiénico-sanitarias, organizativas, económicas y de comunicación. En esta identificación se tendrán en cuenta aspectos como: tamaño de grupo, edad de participantes, tipología de grupo natural o con clientes mezclados de varias reservas, botiquín, materiales personales y colectivos de uso habitual en

la actividad, recorridos previstos detallando aquellos puntos o lugares de especial cuidado por posible rotura de medida de distanciamiento.

Este análisis debe documentarse y transmitir adecuadamente al equipo de guías, personal de la empresa y participantes.

A su vez, las indicaciones que aparecen en el documento serán analizadas periódicamente para valorar las posibles modificaciones a implementar en la práctica de las actividades por posibles cambios de normativas, análisis de incidencias, puntos positivos y de mejora, ...

4.4 . MEDIDAS POST ACTIVIDAD

Se aconseja para minimizar los contactos realizar la facturación de la reserva y las gestiones post-actividades de manera online. Si no es posible, se realizarán las últimas gestiones según las medidas tomadas en el apartado 4.1.

5. REQUISITOS DE INFORMACIÓN, FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

5.1. CLIENTE/TURISTA

Se debe comunicar al cliente, preferiblemente en formato digital de y previamente a la llegada en el centro de actividad el:

- Protocolo de Seguridad de la empresa dirigido al cliente para evitar el contagio del COVID-19
- Condiciones de cancelaciones en caso de enfermedad y medidas ante caso sospechosos

Se recomienda además el uso de cartelería, información visual, ... en todo el establecimiento para ir recordando las medidas a adoptar por parte del cliente y fomentar el distanciamiento social.

5.2. TRABAJADORES/AS

Se debe proporcionar la formación necesaria, por parte de la empresa, de todos los procedimientos puestos en marcha para minimizar el posible contagio del COVID-19, y aplicarla en todos los servicios de esta. Se debe realizar

una formación a todos los trabajadores y trabajadoras sobre todas las medidas implantadas y de la correspondiente obligación de su cumplimiento. Evidenciar de que se ha realizado esta acción.

Debe incluir por lo menos la siguiente información:

- La **HIGIENE DE MANOS** es la medida principal de prevención y control de la infección (recomendación de la Organización Mundial de Salud - OMS).

LAVADO DE MANOS:

- o si las manos están visiblemente limpias la higiene de manos se hará con productos de base alcohólica => DESINFECCION
- o si estuvieran sucias o manchadas con fluidos se hará con agua y jabón antiséptico => LAVADO

¿Cómo desinfectarse las manos?

¡Desinfectese las manos por higiene! Lávese las manos solo cuando estén visiblemente sucias

⌚ Duración de todo el procedimiento: 20-30 segundos



¿Cómo lavarse las manos?

¡Lávese las manos solo cuando estén visiblemente sucias! Si no, utilice la solución alcohólica

⌚ Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



- Las **uñas** deben llevarse cortas y cuidadas, evitando el uso de **anillos, pulseras, relojes de muñeca u otros adornos** que puedan dificultar una correcta higiene de manos.
- Recoger el **cabello** largo en una coleta o moño bajo.
- Evitar **tocarse** los ojos, la nariz y la boca, ya que las manos facilitan su transmisión.
- Evitar el **contacto estrecho** con personas que muestren signos de afección respiratoria, como tos o estornudos.
- Evitar el compartir cremas solares,....

6. PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

6.1 Plan de Limpieza y desinfección

- Establecer controles y medidas de organización de la limpieza y desinfección del lugar y equipos de trabajo, es decir, establecer un **Plan de Limpieza y Desinfección** de la organización (Plan L+D). Indicar:
 - o Superficie/equipos a limpiar + desinfectar (L+D) => Incluyendo: *mostradores / espacios comunes / puertas que incluyen pomos / vestuarios y baños / Material de protección / EPIs y equipamiento común y personal en actividades /vehículos/almacenes/instalaciones/ materiales colectivos...*
 - o Productos y método a utilizar en cada caso
 - o Frecuencia de L+D
 - o Persona responsable de L+D
- Asegurar el uso de **detergentes y desinfectantes autorizados por el Departamento de Sanidad** (https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Listado_virucidas.pdf).

Seguir las especificaciones técnicas de uso, con el fin de evitar posibles intoxicaciones.
- **Determinar la frecuencia** de limpieza y desinfección (L+D) de las instalaciones, así como de los mostradores, pomos de las puertas, muebles, suelos, teléfonos, materiales compartidos, vestimentas, neoprenos, chalecos, materiales específicos, etc. Todos ellos son puntos calientes. Incrementar la frecuencia de L+D.
- Para las tareas de limpieza hacer **uso de guantes** de vinilo/ acrilnitrilo. En caso de uso de guantes de látex, se recomienda que sea sobre un guante de algodón.
- **Mejorar el stock** de productos de limpieza y de equipos de protección para asegurar su disposición en todo momento: de gel o solución desinfectante para manos, pañuelos y guantes desechables, delantales y bolsas de basura. Revisar el stock diariamente.
- Se recomienda adquirir **soluciones hidroalcohólicas desinfectantes** y repartirlas en las instalaciones, para uso general tanto de clientes como de trabajadores.
- En instalaciones cerradas, se recomienda mantener la **climatización** en una temperatura ambiente entre 23 – 26°C, asegurando una **renovación del aire** suficiente (como mínimo, de forma diaria y por espacio de cinco minutos). En caso de que se tenga, se debe revisar el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza y/o sustitución de filtros.
- Disponer de **papeleras con tapa y pedal** para depositar pañuelos y otro material desechable que deberán ser limpiadas de forma frecuente.
- El personal de limpieza utilizará equipo de protección individual adecuado (guantes, mascarillas, etc.) dependiendo del nivel de riesgo que se considere en cada situación, y los desechará de forma segura tras cada uso, procediendo posteriormente al lavado de manos.

6.2 Procedimiento de limpieza de superficies potencialmente contaminadas:

Estos virus se inactivan tras 5 minutos de contacto con desinfectantes comunes:

- Utilizar siempre desinfectantes autorizados y respetar su dosificación.
- Utilizar siempre que sea posible dilución recién preparada.
- En caso de desinfectar con lejías comerciales, las concentraciones recomendadas son las siguientes:
 - Lejía comercial de 50g/L: añadir 25 mL de lejía en 1 litro de agua.
 - Lejía comercial de 40g/L: añadir 30 mL de lejía en 1 litro de agua.
 - Como ejemplo una “cuchara de sopa” equivale a 15mL.
- En superficies que no se pueda utilizar lejía se utilizará etanol al 70%.

6.3 Procedimiento de limpieza, desinfección y orden de materiales potencialmente contaminados:

- Para aquellos materiales que están en contacto con los/as clientes, la empresa debe disponer de un procedimiento escrito donde identifique dichos materiales y se explique la forma de realizar la limpieza, desinfección y posterior almacenaje para posterior uso.
- Este procedimiento puede incorporarse a las medidas específicas que deben documentarse en el punto 4.3. de tal manera que en un mismo documento se identifiquen los puntos críticos y el procedimiento de limpieza y desinfección.

7. PROCEDIMIENTO A REALIZAR PARA LA APERTURA DEL ESTABLECIMIENTO

La empresa de Turismo Activo, que quiera comenzar sus servicios; tras el estudio, análisis e implantación de las Especificidades Técnicas en todos sus procedimientos de trabajo (o en su sistemática de trabajo), deberá presentar la correspondiente Declaración Responsable por sede electrónica en..... (por decidir ayuntamiento, diputación o comunidad autónoma) y el correspondiente departamento (¿sanidad, turismo?).

Para la presentación de la Declaración Responsable se debe disponer de los documentos que evidencien la implantación de los requisitos y el uso de los registros que se generen por dicha implantación. Todo ello junto con las posibles modificaciones que se ejecuten en las instalaciones para el cumplimiento de estas Especificaciones Técnicas.

Esta documentación y evidencias estará a disposición de la autoridad, que puede solicitarla en cualquier momento, durante al menos un año posterior al registro.

8. EN CASO DE SOSPECHA DE SUFRIR LA ENFERMEDAD

Tanto con el personal propio de la empresa como con cualquiera de sus clientes, al mínimo síntoma respiratorio de sospecha de infección (tos, fiebre o sensación de falta de aire), y si se ha viajado a una zona de riesgo o se ha estado en contacto íntimo con una persona diagnosticada, **hay que avisar al teléfono**

Y hasta que intervengan las autoridades sanitarias, deberán extremarse las medidas de higiene respiratoria (mascarilla o tapado de boca al toser, ...), lavado de manos, y distanciamiento social (evitar contacto o cercanía a otras personas). Se deberá llevar mascarilla (si se dispone de ella).

9. REGISTROS Y DOCUMENTOS PROPIOS

Todas las empresas de Turismo Activo que quieran reiniciar su actividad deben disponer de los siguientes documentos con el objetivo de facilitar y asegurar la gestión de la actividad de la empresa y evitar el contagio del COVID-19:

9.1 Dirigidos al Cliente

- Protocolo de Seguridad para la realización de Actividades destinado a evitar el contagio del COVID-19 y medidas de Buenas Prácticas del turista, dirigido al cliente.
- Condiciones de cancelaciones en caso de enfermedad y medidas ante caso sospechosos

9.2 De la propia empresa y trabajadores/as

- Recepción de los clientes
- Desarrollo de Actividad
- Protocolo de Seguridad de cada una de las actividades
- Procedimiento General en caso de accidente y/o posible detección de contagios
- Plan de Limpieza y Desinfección de Locales, Almacenes y Vehículos
- Plan de Limpieza, Desinfección y Tratamiento de Materiales de las actividades
- Plan de Protección específico para trabajadores
- Evidencia de la Formación a trabajadores/as

- Declaración responsable de apertura de la empresa con las adecuadas condiciones de seguridad frente al COVID

Todo registro generado, desde los **Planes Formativos, Planes L+D, Control de Temperatura de Personal**, hasta la **Declaración Conformidad Protocolo Seguridad**, deberá almacenarse durante un año con el fin de garantizar la trazabilidad de las medidas preventivas adoptadas por el establecimiento.

Además de los registros citados en este protocolo, existe un registro adicional a cumplimentar: “Declaración Conformidad Protocolo Seguridad”, documento que acredita mediante su firma que todo trabajador ha leído y entendido este protocolo y que asume su parte de responsabilidad.

DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

A continuación, se describen las fuentes de información oficiales utilizadas para la elaboración de este protocolo.

- Protocolos generales de autoridades sanitarias y copias de carteles (podrían ajustarse por comunidad autónoma)
- Protocolos de limpiezas específicas de materiales utilizados en Turismo Activo: Neoprenos, Materiales de Seguridad,....