



PROTOCOLO DE SEGURIDAD PARA REDUCIR EL CONTAGIO POR COVID-19

1. Introducción

La actual situación de pandemia obliga a establecer protocolos para que las actividades que realiza ENTREVEREDAS no aumenten el riesgo de contagio comunitario por coronavirus SARS-COVID 19. Con el propósito de minimizar el riesgo, ENTREVEREDAS ha desarrollado este Protocolo de Seguridad para actuar frente al contagio por coronavirus SARS-CoV-2.

En el presente documento, se detallan cuáles van a ser las medidas concretas de prevención higiénico-sanitarias para evitar el contagio por COVID-19 por parte de la persona trabajadora, proveedores y clientes, siguiendo las recomendaciones para Turismo Activo y Ecoturismo, publicadas por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.

2. Gestión del riesgo

ENTREVEREDAS asume un compromiso firme con la gestión del riesgo, implementando las medidas concretas para reducir el posible contagio por COVID 19 expuestas en el presente protocolo definido para la prevención y reducción de riesgos higiénico-sanitarios en el ejercicio de nuestra actividad.

ENTREVEREDAS adopta el presente protocolo de seguridad y exige a sus proveedores 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.

2.1. Evaluación de riesgos higiénico-sanitarios

Se han identificado y analizado los posibles riesgos de que una persona se contagie con el coronavirus SARS-CoV-2 durante el desarrollo de las actividades de ecoturismo y educación ambiental que oferta ENTREVEREDAS y se necesita implementar medidas de prevención para reducir las posibilidades de contagio en las siguientes fases:

- Antes de la actividad: Reserva y venta
- Desplazamiento al lugar de la actividad
- Durante el desarrollo de la actividad
- Tras la actividad

2.2 Medidas de protección para el personal

- ☑ **Respetar la distancia de seguridad de 2 metros** siempre que sea posible.
- ☑ **Obligatoriedad de utilizar mascarilla**, respetando el tiempo de uso de acuerdo a sus características.
- ☑ **Evitar el saludo con contacto físico**, incluido el dar la mano, tanto al resto de personal como a clientes.
- ☑ Dar una **información clara e inteligible**, y obtener formación actualizada sobre las medidas que se implanten.
- ☑ Depositar cualquier desecho de higiene personal –especialmente, los pañuelos desechables- así como los EPI, de forma inmediata a las **papeleras habilitadas** con accionamiento no manual. Se habilitarán cubos con tapa para el depósito y posterior gestión de mascarillas, guantes y EPI.
- ☑ **Lavarse minuciosamente las manos** antes y después de cada actividad, tras estornudar, sonarse la nariz o toser. Periódicamente se usará **solución desinfectante**.
- ☑ **Desinfectar después de** la jornada laboral, los **objetos** de uso personal y **medios de transporte con solución desinfectante** o con agua y jabón cuando sea factible.
- ☑ No compartir equipos de trabajo o dispositivos con otros empleados o clientes.
- ☑ Las personas trabajadoras estarán **formadas** sobre el correcto uso y mantenimiento de mascarillas, guantes y EPI que utilicen.
- ☑ **Pautas de comportamiento** del personal:
 - Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.
 - Evitar el contacto con personas que muestren sintomatología compatible COVID-19.
 - Evitar compartir cremas solares o ropa.
 - Llevar diariamente ropa de trabajo limpia.



3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.1. Antes de la actividad: Reserva y venta

- ☑ ENTREVEREDAS atenderá a las **instrucciones del espacio natural protegido** para evitar aglomeraciones, para un uso ordenado y seguro de los espacios públicos, respetando los **protocolos de prevención del contagio del SARS-Cov-2** que se establezcan.
- ☑ ENTREVEREDAS fomentará la gestión telemática de la reserva, pago y atención al cliente. En el caso de actividades a medida, tras la elaboración del itinerario deseado, se generará un producto y se enviará el enlace de compra al cliente por correo electrónico.
- ☑ Antes de la reserva ENTREVEREDAS informará al cliente de las condiciones de servicio y medidas de prevención e higiene establecidas, para su aceptación a través de la Declaración de conformidad, recalcando la importancia de respetar en todo momento las indicaciones para garantizar la seguridad higiénico-sanitaria de todos los actores e instalaciones en las que se realicen las actividades y detallando igualmente el protocolo de actuación con los clientes que no cumplan las normas de prevención e higiénico-sanitarias requeridas. En caso de que se realice una actividad sin reserva previa, se informará al cliente de estas condiciones a la llegada del mismo al punto de encuentro.
- ☑ Entreveredas incorpora todas las medidas aquí indicadas en la Declaración de conformidad del cliente, que se firmará con anterioridad a la actividad. Esta Declaración será enviada por correo electrónico y deberá de reenviarse firmada a la empresa o bien marcar como "Conforme" en el apartado correspondiente de la web, en el proceso de compra.
- ☑ ENTREVEREDAS informará a todos los clientes de forma clara e inteligible de las **medidas de prevención establecidas que tienen que cumplir**:
 - En concreto, los clientes serán informados a través de la **página web** www.entreveredas.es, de aquellas medidas que les afecten directamente y deban aplicar antes o durante el desarrollo de la actividad.
 - Toda la información se trasladará a los clientes por **medios digitales** siempre que sea posible, evitando así el uso de folletos o documentos de uso compartido (en su caso, debe desinfectarse tras su uso).

3.2. Desplazamiento al lugar de la actividad

- ☑ Cuando sea posible, 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 aprobadas por las autoridades competentes.
- ☑ Cuando se realice transporte privado complementario en el vehículo de ENTREVEREDAS (desplazamiento al inicio y retorno de la actividad) se cumplirán las medidas dictadas por las autoridades competentes. El acceso estará limitado en función del aforo permitido en dicho momento. En el interior del vehículo NO se podrá garantizar la distancia interpersonal recomendada, por lo que deberán usarse en todo momento medidas de protección personal: mascarilla y guantes.
- ☑ Los clientes deben llegar con sus propias mascarillas. En el vehículo se dispondrá de gel hidro-alcohólico para manos, así como guantes de látex. También se contará con una papelera donde, finalmente, dejar estos materiales de protección y gestionar su adecuada eliminación.
- ☑ En el vehículo habrá bolsas de plástico para meter mochilas y un contenedor donde, finalmente, dejar estos materiales de protección y gestionar su adecuada eliminación.

3.3 Durante el desarrollo de la actividad

Las actividades de ecoturismo que ofrece ENTREVEREDAS se realizan íntegramente al aire libre. No obstante, el número de participantes se limitará de acuerdo a las indicaciones dadas por las autoridades competentes. 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:

- ☑ En el punto de encuentro de la actividad se **evitará el saludo con contacto físico**.
- ☑ Los visitantes deben quedarse guardando la **distancia de seguridad de 2m** para esperar las instrucciones del guía.
- ☑ Llevar puesta la **maskarilla**.
- ☑ Difundir **pautas de higiene** con información completa, clara e inteligible. Los participantes se lavarán las manos con gel hidro-alcohólico y se repetirá esta acción cada vez que se toque cualquier equipamiento o después de toser o estornudar.
- ☑ Los clientes deberán atender a **las indicaciones del guía** sobre:
 - cómo recoger y utilizar el **material y el equipamiento**, de forma que se reduzca el riesgo de contagio;
 - cómo hacer **uso de las instalaciones públicas** (p.e. aseos, senderos);
 - la necesidad de respetar en todo momento las **indicaciones del personal** de ENTREVEREDAS y todas las medidas comunicadas para el correcto desarrollo de la actividad.

Durante las rutas:

- ☑ En todas las actividades se deben **respetar las distancias de seguridad interpersonal: 2 metros**. Para ello el desarrollo de la actividad se llevará a cabo de tal forma que se garantice la distancia de seguridad establecida por las autoridades sanitarias;
- ☑ 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.
- ☑ Se mantendrá la **higiene de manos frecuente**., El guía llevará a disposición de los clientes gel hidro-alcohólico o gel-jabón desinfectante sin necesidad de agua.
- ☑ 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
- ☑ Respetar las normas de uso de las instalaciones en la que se desarrolla la actividad y los espacios compartidos para mantener la distancia de seguridad de acuerdo a los protocolos de seguridad del espacio natural protegido donde se ofertan las actividades.
- ☑ Se evitará el contacto personal en las despedidas

3.4. Tras la actividad

- ☑ Se fomentará la **comunicación telemática** reduciendo al máximo el contacto personal en las gestiones post-actividad.
- ☑ Evitar el uso de dinero efectivo para el pago y priorizar el **uso de medios electrónicos**. 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 (maskarillas, guantes, etc.) En los casos en los que se utilice maskarilla reutilizable deberá desinfectarse adecuadamente tras cada uso.
- ☑ Se volverá a usar la **maskarilla** antes de entrar en el transporte privado o público.
- ☑ Se 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



3.5 Otras actuaciones complementarias

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

4. PLAN DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

- ☑ **Limpieza y desinfección del medio de transporte:** después de cada actividad se procederá a la ventilación de vehículo, limpieza y desinfección del mismo utilizando productos desinfectantes con actividad virucida que se encuentran en el mercado y autorizados y registrados por las autoridades sanitarias.
 - Se dispondrá de un registro de las limpiezas realizadas.
 - Se asegurará el stock de productos de limpieza y de equipos de protección para su disponibilidad en todo momento.
- ☑ La persona que realice las tareas de limpieza debe utilizar **mascarilla y guantes**. Los materiales empleados y los equipos de protección utilizados se desecharán de forma segura, procediéndose posteriormente al lavado de manos.
- ☑ Las papeleras dispondrán de bolsa interior y tapa de accionamiento no manual; su recogida debe realizarse en **condiciones de seguridad**, de forma que las bolsas queden cerradas y sean trasladadas al punto de recogida de residuos.
- ☑ La **ropa de trabajo** se lavará diariamente a $>60^{\circ}\text{C}$.
- ☑ Los **recursos materiales** que se utilicen se **desinfectarán** al empezar y terminar la actividad.

5. 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 al guía responsable de la actividad. 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 sus 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.

6. ACTUACIÓN EN CASO DE ACCIDENTE

- ☑ Si un cliente sufre un accidente se contactará de inmediato con el teléfono 112 y se seguirán las indicaciones del servicio de emergencias.
- ☑ Se adoptarán las máximas medidas de protección individual por parte del trabajador para prestar los primeros auxilios que requiera el cliente accidentado.
- ☑ Tendrá lugar la desinfección de superficies posiblemente contaminadas y la eliminación de los residuos generados de forma correcta.



7. CONDICIONES DE CANCELACIÓN EN CASO DE ENFERMEDAD Y CASOS SOSPECHOSOS

Siendo conscientes del panorama de incertidumbre, se establecerá una política de cancelaciones sensible a la situación generada por la COVID-19, que fomente la contratación anticipada sin penalizar al Cliente en caso de incidencias sobrevenidas; a saber:

- Cualquier cancelación de reservas, realizada en cualquier momento por un cliente debida a la COVID19, tendrá derecho a una devolución del 100% del importe satisfecho.
- ENTREVEREDAS realizará el reembolso íntegro de la reserva en el momento que el/la Cliente comunique de manera fehaciente que bien él/ella personalmente, bien un familiar en primer grado o persona que conviva con él/ella en la unidad familiar, ha sido diagnosticado/a como positivo/a, o supuestamente positivo/a, en una prueba diagnóstica de SARS-CoV-2, o identificado/a como portador/a del Coronavirus, aportando el correspondiente certificado o evidencia diagnóstica.

8. ACEPTACIÓN DE CONDICIONES

ENTREVEREDAS 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 por el cliente con anterioridad a la actividad. Con este documento, ENTREVEREDAS informa a todos los actores (empleados, proveedores y clientes) de las medidas de prevención establecidas en el Protocolo de Seguridad contra el COVID-19.

M^a Paz del Castillo Gutiérrez

Empresaria de turismo activo y ecoturismo

Nº RTA: AT/SE/00140

ENTREVEREDAS RECONECTA CON LA NATURALEZA

Sevilla, 1 de Julio de 2020



ENTREVEREDAS
Reconecta con la naturaleza

ANEXO I. RECOMENDACIONES DE LA OMS PARA EL LAVADO DE MANOS

RECOMENDACIONES DE LA OMS PARA EL LAVADO DE MANOS

¿Cómo lavarse las manos?

6 Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



0 Mójese las manos con agua;



1 Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



2 Frótese las palmas de las manos entre sí;



3 Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



4 Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



5 Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



6 Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



7 Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



8 Enjuáguese las manos con agua;



9 Séquese con una toalla desechable;



10 Sirvase de la toalla para cerrar el grifo;



11 Sus manos son seguras.



Organización
Mundial de la Salud

Seguridad del Paciente
UNA ALIANZA GLOBAL PARA UNA ATENCIÓN MÁS SEGURA

SAVE LIVES
Clean Your Hands



ANEXO II. USO ADECUADO DE EPI.

MASCARILLA

En base a la Resolución del 23 de abril, de la Secretaría General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa, referente a los equipos de protección individual en el contexto de la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, si un equipo no dispone de certificado UE del Organismo Notificado (junto con la Declaración de Conformidad del fabricante y del resto de información que se pide en el producto/envase para el marcado CE), para poder ser suministrado/comercializado de forma excepcional, deberá contar con una autorización temporal por parte de la correspondiente autoridad de vigilancia del mercado (punto 2 del apartado Primero de la resolución).

De forma general, la recomendación es utilizar EPI desechables, o si no es así, que puedan desinfectarse después del uso, siguiendo las recomendaciones del fabricante.

Los EPI deben escogerse de tal manera que se garantice la máxima protección con la mínima molestia para el usuario y para ello es muy importante escoger la talla, diseño o tamaño que se adapte adecuadamente al mismo.

La correcta colocación de los EPI es fundamental para evitar posibles vías de entrada del agente biológico; igualmente importante es la retirada de los mismos para evitar el contacto con zonas contaminadas y/o dispersión del agente infeccioso.

Los EPI deben desecharse de manera segura, en bolsas cerradas que se eliminarán en el contenedor de restos (no en el de reciclaje).

Mascarillas

Las mascarillas recomendadas en entornos laborales en el contexto de la actual epidemia de COVID-19 son las higiénicas (no reutilizables, fabricadas según UNE 0064-1 y con uso limitado a 4 horas, o reutilizables, fabricadas según UNE 0065, y que deben ser lavadas a 60°C tras periodo de uso similar. También se podrá hacer uso de mascarillas quirúrgicas (UNE-EN 14683:2019) aunque éstas se usan preferentemente por personal contagiado o con sintomatología compatible con COVID-19.

En todo caso, y como norma general, no es necesario utilizar mascarillas en un entorno donde no hay evidencia de persona o superficies potencialmente contaminadas por SARS-CoV-2, siempre que se pueda guardar la distancia de seguridad.

En caso de acceder a zonas con presencia de personas contagiadas deben utilizarse mascarillas de protección respiratoria (tipo FFPII o FFPIII) excepto si no hubiera acercamiento a menos de dos metros. Se podrán también utilizar mascarillas duales, que deberán cumplir tanto con las disposiciones legislativas de EPI como con las de PS (producto sanitario).

En ningún caso deberá tocarse la parte frontal de la mascarilla con las manos durante su uso y retirada. Tampoco se dejará la mascarilla en la frente, cuello, ni se guardará en el bolsillo entre un uso y otro.

Nota: las mascarillas quirúrgicas y las mascarillas higiénicas no son consideradas EPI.

Mascarillas higiénicas en población general (Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2020)



ANEXO III: USO ADECUADO DE EPI.

GUANTES

Los guantes de protección deben cumplir con la norma EN- ISO 374.5:2016. Se recomiendan que sean de vinilo o nitrilo, pero pueden usarse otros materiales más resistentes si la actividad que se vaya a realizar lo requiere. Los guantes deben contar con el marcado CE.

Los guantes pueden crear una falsa sensación de protección, por ello, es muy importante la higiene de manos antes y después de su uso, sobre todo si se han tocado superficies potencialmente contaminadas.

Los guantes deberán cambiarse con la frecuencia indicada según su uso y siguiendo las indicaciones del fabricante. En todo caso, se puede aplicar higienizante sobre ellos para alargar su uso, pero ante cualquier signo de deterioro (perforación, rasgado, etc.) deben ser sustituidos.

La manera correcta de quitarse los guantes sin contaminar las manos es siguiendo los siguientes pasos:



Procedimiento para los servicios de prevención de riesgos laborales

(Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2020)

Aprende a quitarte los guantes desechables sin riesgos

(Organización Colegial de Enfermería, 2020)