

PROTOCOLO DE VISITAS GUIADAS GEOTURÍSTICAS DEL GEOPARQUE DE LA COSTA VASCA

Este protocolo recoge las recomendaciones que se establecen en las directrices y recomendaciones sobre las medidas para la reducción de contagio frente al COVID-19 para guías turísticos, turismo activo y ecoturismo y Espacios Naturales Protegidos, elaborados por el ICTE para la Secretaría de Estado de Turismo y validados por Sanidad.

El protocolo se aplicará en todas las visitas guiadas geoturísticas promovidas por el Geoparque de la Costa Vasca, publicadas en www.geoparkea.eus

1. MEDIDAS INFORMATIVAS:

- Se informa a todos los actores (empleados, proveedores, clientes) de las medidas de prevención establecidas. En concreto, los clientes son informados de aquellas medidas del plan que les afecten directamente y deban aplicar (p.e. uso de mascarilla, lavado de manos, distancias de seguridad, etc.). El cliente conocerá las condiciones de servicio y medidas de prevención e higiene establecidas antes de la confirmación de reserva, para su aceptación a través de **la declaración de la conformidad** y antes de comenzar la visita de la mano del guía.

2. MEDIDAS DE PROTECCIÓN:

- Los/las guías cuentan con información clara e inteligible, y formación específica y actualizada sobre las medidas específicas que se implanten.
- Las/los guías se coordinarán con otras actividades de turismo activo y ecoturismo de la zona para evitar aglomeraciones, así como con las autoridades competentes, para un uso ordenado y seguro de los espacios públicos.
- Los/las guías no compartirán equipos de trabajo o dispositivos con otros empleados.
- Se respetarán los aforos preceptivos en cada momento y para cada tipo de actividad.

2.1 Antes de la actividad:

- Se fomenta la gestión telemática de la reserva, pago y atención al cliente a través de www.geoparkea.eus y las tres oficinas de turismo que conforman el Geoparque.
 - Oficina de Turismo de Deba: 943 19 24 52 / turismoa@deba.eus
 - Oficina de Turismo de Mutriku: 943 60 33 78 / turismo@mutriku.net
 - Oficina de Turismo de Zumaia: 943 14 33 96 / turismoa@zumaia.eus
- Si el cliente visita una oficina de turismo o realiza la consulta por teléfono, se fomentará la reserva online con la ayuda del personal.
- Durante la reserva se facilita al cliente la Declaración de conformidad, se solicitará su aceptación recalcando la importancia de respetar en todo momento las indicaciones para garantizar la seguridad higiénico-sanitaria de las empresas, sus trabajadores, sus usuarios, residentes e instalaciones en las que se realicen las actividades.

2.2 Durante el desarrollo de la actividad:

- Cada cliente deberá traer su protección higiénico sanitaria y será obligatorio su uso mientras dure la actividad. Opcional guantes y/o gel desinfectante.
- No se solicitará comprobante en papel de la reserva, pero será necesario mostrarlo en el móvil.
- Antes de comenzar la visita, se le recordará a todos los participantes del grupo la normativa aceptada en el proceso de reserva.
 - No se acercaran a menos de 2 metros del guía. Y si no son unidades familiares deberán también mantener las distancias con el resto del grupo.
 - Los clientes aseguran y aceptan en las condiciones de reserva: no haber tenido síntomas, no haber estado en cuarentena y no haber estado en contacto con ninguna persona con síntomas de COVID-19 o que haya pasado el COVID-19, en los últimos 14 días. Además, se comprometen a que si **tras la realización de la visita tuvieran síntomas, deberán ponerse en contacto con el proveedor.**
- Durante la visita no existirá contacto físico entre el/la guía y los participantes.
- Se mantendrá la distancia de seguridad de 2 metros.
- El/la guía llevará material divulgativo de apoyo pero solo para mostrarlo, no se repartirá. Este material estará desinfectado antes de uso.

- En caso de heridas, las curas se las hará el propio cliente con el botiquín básico, siempre que sea posible, o el guía/monitor con mascarilla y guantes.
 - Será obligatorio respetar en todo momento las indicaciones de los trabajadores de la empresa y todas las medidas comunicadas para el correcto desarrollo de la actividad y de acuerdo al Protocolo de seguridad para la realización de actividades destinado a evitar el contagio por COVID-19.
 - El/la guía tendrá capacidad de decisión sobre la ejecución de la actividad. En caso de incidencias a la hora de posibles sintomáticos o asintomáticos, se llamará al teléfono de la oficina de turismo (943 14 33 96) y se gestionará la incidencia vía telefónica con el cliente.
- **Rutas a pie al aire libre:**
 - Antes de la visita, se repasará el itinerario a realizar, pudiendo haber cambios por el número de personas que conforman el grupo o por posibles aglomeraciones que pueda haber. Se recordará el uso de la mascarilla.
 - Se hará uso de megafonía durante la visita. Cada guía tiene su propio aparato personal e intransferible.
- **Rutas en barco:**
 - Recepción: Se recordará a los visitantes la distancia de seguridad y el uso de la mascarilla. Se recordará a la gente que evite al máximo los contactos con superficies, más concretamente con el pasamanos del pantalán.
 - Embarque: El embarque será por orden de posición en fila. Según la exigencia de aforo, el barco se irá llenando de proa a popa, y se dejarán los asientos más cercanos a la proa libres.
 - Visita: El visitante deberá permanecer en el mismo asiento durante la travesía, salvo por situaciones excepcionales (mareos) que se accederá a la zona trasera de la cabina. Todo el contacto con la tripulación será tras lavarse las manos con gel desinfectante.

- Desinfección: Los accesos al pantalán se desinfectaran 2 veces al día (al inicio de cada jornada de mañana y de tarde). El barco se desinfectará con productos virucidas después de cada actividad. Los productos virucidas utilizamos pueden deteriorar ligeramente cierto material. Se debe esperar a que las superficies estén secas para sentarse.
- **Visitas en espacios cerrados:**
 - Se respetarán los aforos y medidas de prevención específicas de cada tipología de establecimiento: Centro de Interpretación, Sociedad gastronómica, Palacio Arrietakua...

2.3 Tras la actividad

- No existirá contacto personal en las gestiones post-actividad y se fomentará comunicación telemática.

3. CONDICIONES DE ANULACIÓN:

- Todos los clientes que han aceptado las condiciones sobre el COVID-19 y el día de la actividad no los cumplan y/o el personal de la empresa tenga dudas de si lo cumplen o no, se les obligará a dejar la actividad. En este caso, el cliente perderá el derecho de devolución del dinero de la reserva pero se le ofrecerá un bono para realizar la actividad en otro momento, durante el 2020.
- Los clientes que se pongan en contacto con el Geoparque para anular la reserva por síntomas o contacto directo/indirecto con el virus, tendrán la opción de cambiar de fecha o a anular la visita y a la devolución del dinero (Si la anulación ocurre en las últimas 24 horas deberán enviar un justificante de la situación).

Se seguirán las condiciones generales de las visitas guiadas del Geoparque, en todo lo que no esté especificado en este protocolo.

USO ADECUADO DE LA MASCARILLA

Mascarillas higiénicas en población general

La mayoría de las personas adquieren la COVID-19 de otras personas con síntomas. Sin embargo, cada vez hay más evidencia del papel que tienen en la transmisión del virus las personas sin síntomas o con síntomas leves. Por ello, el uso de mascarillas higiénicas en la población general en algunas circunstancias podría colaborar en la disminución de la transmisión del virus.

Esto es así, sólo si se hace un uso correcto y asociado a las medidas de prevención y se cumplen las medidas para reducir la transmisión comunitaria:



Si tienes síntomas, quédate en casa y aíslate en tu habitación



Mantén 1-2 metros de distancia entre personas



Lávate las manos frecuentemente y meticulosamente



Evita tocarte ojos, nariz y boca



Cubre boca y nariz con el codo flexionado al toser o estornudar



Usa pañuelos desechables



Trabaja a distancia siempre que sea posible

Una mascarilla higiénica es un producto no sanitario que cubre la boca, nariz y barbilla provisto de una sujeción a cabeza u orejas

Se han publicado las especificaciones técnicas UNE para fabricar mascarillas higiénicas:

- Reutilizables (población adulta e infantil)
- No reutilizables (población adulta e infantil)

¿A QUIÉN se recomienda su uso?

A la población general sana



¿CUÁNDO se recomienda su uso?

- Cuando no es posible mantener la distancia de seguridad en el trabajo, en la compra, en espacios cerrados o en la calle.
- Cuando se utiliza el transporte público.

⚠ Haz un uso correcto para no generar más riesgo:

-  Lávate las manos antes de ponerla.
-  Durante todo el tiempo la mascarilla debe cubrir la boca, nariz y barbilla. Es importante que se ajuste a tu cara.
-  Evita tocar la mascarilla mientras la llevas puesta.
-  Por cuestiones de comodidad e higiene, se recomienda no usar la mascarilla por un tiempo superior a 4 horas. En caso de que se humedezca o deteriore por el uso, se recomienda sustituirla por otra. No reutilices las mascarillas a no ser que se indique que son reutilizables.
-  Para quitarte la mascarilla, hazlo por la parte de atrás, sin tocar la parte frontal, deséchala en un cubo cerrado y lávate las manos.
-  Las mascarillas reutilizables se deben lavar conforme a las instrucciones del fabricante.

21 abril 2020

Consulta fuentes oficiales para informarte

www.mscbs.gob.es

@sanidadgob

**#ESTE VIRUS
LO PARAMOS UNIDOS**

