

IX Seminario Permanente de la Carta Europea de Turismo Sostenible

COVID 19 y la actividad turística: Protocolos: Caso práctico de la empresa Doñana Reservas.



Doñana**reservas**
visitas guiadas a Doñana

DOÑANA
PARQUE NACIONAL
PARQUE NATURAL



Doñana 21, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA,
PESCA Y DESARROLLO SOSTENIBLE



JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y DESARROLLO SOSTENIBLE

Dirección General de Medio Natural, Biodiversidad y Espacios Protegidos

ÁMBITO DE ACTIVIDAD	FASE 0	FASE I	FASE II	FASE III
ACTIVIDADES CULTURALES Y DE OCIO	Apertura de archivos.	<p>Bibliotecas (préstamo y lectura con limitación de aforo).</p> <p>Actos y espectáculos culturales de menos de 30 personas en lugares cerrados (con 1/3 de aforo).</p> <p>Actos y espectáculos culturales al aire libre de menos de 200 personas (siempre y cuando sea sentado y manteniendo la distancia necesaria).</p> <p>Museos (solo visitas, no actividades culturales) 1/3 aforo con control de aglomeraciones en salas.</p> <p>Turismo activo y de naturaleza para grupos limitados de personas.</p> <p>Producción audiovisual y rodaje de cine y series.</p>	<p>Cines, teatros, auditorios y espacios similares (con butaca pre-asignada) con una limitación de aforo de 1/3.</p> <p>Monumentos y otros equipamientos culturales (solo visitas; no actividades culturales) 1/3 aforo.</p> <p>Salas de exposiciones, salas de conferencias y salas multiuso 1/3 aforo, con control de aglomeraciones.</p> <p>Actos y espectáculos culturales de menos de 50 personas en lugares cerrados (1/3 de aforo).</p> <p>Actos y espectáculos culturales y de ocio al aire libre de menos de 400 personas (siempre y cuando sea sentado y manteniendo la distancia necesaria).</p> <p>Turismo activo y de naturaleza para grupos más amplios de personas.</p>	<p>Las actividades con 1/3 de aforo en fase II podrán pasar a 1/2 de aforo en esta fase.</p> <p>Salas de artes escénicas y musicales con una limitación de aforo de 1/3.</p> <p>Actos y espectáculos culturales de menos de 80 personas en lugares cerrados (1/3 de aforo).</p> <p>Plazas, recintos e instalaciones taurinas con una limitación de aforo que garantice una persona por cada 9 m².</p> <p>Actos y espectáculos culturales, parques temáticos y de ocio al aire libre de menos de 800 personas (siempre y cuando sea sentado y manteniendo la distancia necesaria).</p> <p>Turismo activo y de naturaleza.</p> <p>Playas, en condiciones de seguridad y distanciamiento.</p>

Todo ello se tendrá que realizar siempre dentro de la misma provincia ya que, en principio, no está previsto que se permitan los viajes a distintas provincias hasta que finalice la fase III y, con ella, el proceso de transición hacia la nueva normalidad.

autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad, en todo caso en la entrada del hotel o alojamiento turístico, que deberán estar siempre en condiciones de uso.

CAPÍTULO XIV

Condiciones para el desarrollo de las actividades de turismo activo y naturaleza

Artículo 47. *Turismo activo y de naturaleza.*

1. Se podrán realizar actividades de turismo activo y de naturaleza para grupos de un máximo de hasta diez personas, por empresas registradas como empresas de turismo activo en la correspondiente administración competente, en las condiciones previstas en los siguientes apartados. Estas actividades se concertarán, preferentemente, mediante cita previa.

2. Las actividades de turismo activo no se podrán realizar en establecimientos o locales destinados a esta actividad, cuyas zonas comunes deberán permanecer cerradas al público, salvo las correspondientes a la zona de recepción y, en su caso, aseos y vestuarios, que deberán disponer de jabón desinfectante para el lavado de manos y/o geles hidroalcohólicos o desinfectantes con actividad virucida autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad.

3. El uso de los aseos por los clientes se ajustará a lo previsto en el artículo 6.5.

4. En las actividades se garantizará la distancia de seguridad interpersonal de dos metros. Cuando no se pueda mantener la distancia de seguridad, se deberán utilizar los equipos de protección adecuados al nivel de riesgo.

El equipamiento necesario para facilitar la actividad se desinfectará de acuerdo con las medidas higiénico-sanitarias establecidas tras cada uso por el cliente.

Disposición adicional primera. *Control del cumplimiento de las medidas de esta orden.*

Los servicios de inspección municipales, autonómicos o de policía especial, en el ámbito de sus competencias, serán los encargados de vigilar el cumplimiento de las medidas recogidas en esta orden, correspondiendo la instrucción de los procedimientos sancionadores que procedan a las autoridades competentes, de acuerdo con la legislación sectorial aplicable.

Disposición adicional segunda. *Restricción a las acciones comerciales con resultado de aglomeraciones.*

Los establecimientos no podrán anunciar ni llevar a cabo acciones comerciales que puedan dar lugar a aglomeraciones de público, tanto dentro del establecimiento comercial como en sus inmediaciones.

Esta restricción no afectará a las ventas en rebaja ni tampoco ventas en oferta o

Instituto para la Calidad
Turística Española (ICTE)



Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2



Turismo Activo y Ecoturismo
Directrices y recomendaciones



ANDALUCÍA SEGURA

Guía práctica de recomendaciones
dirigidas al sector turístico



TURISMO



Andalucía
segura

tablecerá otro sistema que garantice la desinfección.

■ Turismo Activo y de Naturaleza

Se podrán realizar actividades de Turismo Activo y de Naturaleza por empresas registradas como empresas de turismo activo en la administración turística andaluza. Estas actividades se concertarán, preferentemente, mediante cita previa.

45

Guía de recomendaciones para el sector turístico

En zonas comunes, tales como recepción, aseos o vestuarios, deberán disponer de jabón para el lavado de manos y/o geles hidroalcohólicos o desinfectantes con actividad virucida, autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad.

En las diferentes actividades se garantizará la distancia de seguridad interpersonal de dos metros. Cuando no se pueda mantener la distancia de seguridad, se deberán utilizar los equipos de protección adecuados al nivel de riesgo.

El equipamiento necesario para facilitar la actividad se desinfectará de acuerdo con las medidas higiénico-sanitarias establecidas, tras cada uso. Estas medidas se adoptarán tanto para los **equipos como la maquinaria y medios de transporte** -quads; vehículos todo terreno; kayaks; balsas neumáticas;- GPS; equipos informáticos; equipamiento textil; y equipos protectores y de seguridad,

Los trabajadores no podrán compartir equipos de trabajo o dispositivos con otros empleados. La empresa debe coordinarse con otras empresas de turismo activo y naturaleza de la zona para evitar aglomeraciones, así como con las autoridades competentes, para un uso adecuado, ordenado y seguro de los espacios públicos.

Para más información, a todas las empresas de Turismo Activo y de naturaleza de Andalucía se recomienda atender al documento **TURISMO ACTIVO Y ECOTURISMO- Directrices y recomendaciones. Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2, coordinado por la Secretaría de Estado de Turismo, las comunidades autónomas y la FEMP**; elaborado por el Comité de Técnicos constituido por el ICTE en colaboración con el Comité de Técnicos de ANETA (Asociación Nacional de Empresas de Turismo Activo) y otras entidades de ámbito nacional de turismo activo y ecoturismo y consensuado con la Asociación Española de Servicios de Prevención Laboral





Doñanareservas
vistas guiadas a Doñana

Doñana Reservas y Visitas, S.L. Av/ La Cañaliega s/n 21750 El Rocio -HUELVA-
Empresa de Turismo Activo -Nº reg. ATHU 0001

**PLAN DE REACTIVACION DE LA ACTIVIDAD TRAS CONFINAMIENTO COVID19
DOÑANA RESERVAS Y VISITAS, SL – REDACTADO EN JUNIO 2020**

Medidas y protocolos para trabajadores.

1.- Debe existir un protocolo general realizado por empresa de Gestión de Riesgos Laborales a poder ser certificado como tal, donde especifique todo lo relativo tanto a las medidas para la reincorporación como a las medidas a tener en cuenta una vez se inicie la actividad de manera continuada. Dicho protocolo se entregará a cada trabajador en una sesión de trabajo donde se les explique así mismo de manera presencial, y que luego cada trabajador firme un escrito como que lo ha recibido, lo entiende y se compromete a cumplir con todas las normas allí expuestas.

2.- El material de protección obligatorio para el desarrollo de la actividad tiene que ser suministrado por la empresa en las cantidades adecuadas. Se debe disponer de stock suficiente y prever su reposición en tiempo y cantidades:
Guantes de nitrilo tallas M y L.
Mascarillas
Gel desinfectante (garrafas y dispensadores de pared y de sobremesa)
Producto de limpieza de superficies específico.
Lejía para diluir en la limpieza de suelos y baños de baño.

3.- Todos los espacios (oficina, almacén, vehículos, etc) donde los trabajadores desarrollen sus actividades deberán disponer de las medidas de distanciamiento, cartelería (en inglés y español), señalización, material de desinfección, etc que cumpla con el protocolo de seguridad:
Cartel genérico con medidas varias en las puertas de almacenes trasteros.
Cartel a la entrada con aforo y medidas varias.
Cartel a la entrada y por un par de sitios más de uso de mascarillas.
Cartel en los puntos de dispensadores de geles.
Señalización suelo distancia seguridad.
Cartel de mascarillas y de geles en cada vehículo.
Cartel de aforo y medidas varias en cada cuartos de baño.
Asimismo deben limpiarse y desinfectarse de manera adecuada y con la frecuencia necesaria para cumplir el protocolo:
Mostrador y mobiliario oficina, tras su uso antes de que otra persona lo ocupe.
Cuartos de baño tras el uso por parte de los clientes cuando salga la visita.
Los vehículos tras la visita limpieza con desinfectante en volante, palanca cambio y pasamanos; y posteriormente uso de máquina de ozono.

4.- Hacer especial hincapié en los sistemas de cobro a los clientes. Evitar el efectivo y en todo caso disponer de TPV. Siempre con medidas para desinfectar manos, TPV y monedas tras el intercambio con los clientes.

Teléfono: (+34) 959 44 24 74
Móvil: (+34) 629 06 05 45
Fax: (+34) 959 44 38 02

Web: <http://www.doñanareservas.com>
E-Mail: info@doñanareservas.com



Doñanareservas
vistas guiadas a Doñana

Doñana Reservas y Visitas, S.L. Av/ La Cañaliega s/n 21750 El Rocio -HUELVA-
Empresa de Turismo Activo -Nº reg. ATHU 0001

5.- Cualquier trabajador con síntomas compatibles con el coronavirus, deberá comunicarlo inmediatamente y no podrá continuar su trabajo hasta no verificar que no lo padece. Tiene que haber en la oficina protocolo de cómo actuar en estos casos y saber a qué teléfono llamar: 900 400061

Si el trabajador presenta los síntomas en su casa antes de ir a trabajar debe comunicarlo y abstenerse de venir. Si los percibe ya en su puesto de trabajo debe comunicarlo para que tomemos las medidas necesarias y marcharse a casa inmediatamente. Cada día antes de incorporarse a su puesto de trabajo se deberá obligatoriamente tomar la temperatura a cada trabajador según llegue a la oficina. También deberán desinfectarse las manos con gel o lavárselas con agua y jabón nada más llegar.

6.- Los sistemas de registro horario deben de realizarse con las medidas de higiene adecuadas, si no se puede hacer a distancia.

A la hora de firmar desinfectar el bolígrafo o pedir que cada trabajador traiga el suyo.

7.- La ropa de trabajo se recomienda lavarla a 60 grados o más.

Medidas y protocolos para clientes.

1.- Uso obligatorio de mascarillas tanto al entrar en las oficinas como durante la visita. Disponer de un stock para entregar caso de algún despistado.

2.- Disponer siempre de geles desinfectantes a disposición de los clientes. Colocar dispensadores de pared en entrada de oficina. También en cada vehículo.

3.- En todos los espacios debe haber cartelería y señalización colocada adecuadamente que informe de las medidas a seguir.

4.- Como dentro de la oficina debe existir espacio y mantener distancias, se establecerá un aforo máximo, el resto de clientes deberá esperar fuera, para ello habrá que disponer el espacio exterior de manera que no sponga un trastorno excesivo para los clientes, teniendo en cuenta el calor, etc.

5.- Se les tomará temperatura al acceder a las instalaciones. Esta medida podría ser excesiva. Vamos a revisarla.

6.- Informar de manera escrita o verbal a cada cliente tras reservar de las medidas que deben adoptar para realizar la actividad, y de que no pueden venir si tienen o han tenido síntomas compatibles en los últimos 10 días, así como de las condiciones de cancelación en caso de clientes con sintomatología.

7.- Los clientes deberán firmar una declaración de conformidad de las medidas adoptadas, de que no vienen con síntomas y de que atenderán en cada momento las instrucciones del guía. Esta medida también se plantea excesiva y se valorará si finalmente se hace o no.

Teléfono: (+34) 959 44 24 74
Móvil: (+34) 629 06 05 45
Fax: (+34) 959 44 38 02

Web: <http://www.doñanareservas.com>
E-Mail: info@doñanareservas.com



Doñanareservas
vistas guiadas a Doñana

Doñana Reservas y Visitas, S.L. Av/ La Cañaliega s/n 21750 El Rocio -HUELVA-
Empresa de Turismo Activo -Nº reg. ATHU 0001

Medidas y protocolos para oficina y punto de recepción.

1.- Definir aforo máximo incluido trabajadores. 15 personas máximo en todo el espacio incluido trabajadores.

2.- Establecer puertas de entrada y de salida, correctamente señalizadas, así como señalización horizontal en suelo con distancias permitidas. Las puertas deberán estar abiertas para evitar el uso de picaportes.

3.- Colocación de mamparas en mostrador de atención al público. Uso de mascarillas si es necesario por parte del personal de oficina (cuando no puedan mantener distancia de 1,5 metros).

4.- papeleras y contenedores accionados por pie.

5.- Mantener abiertas las puertas y/o ventanas para circulación de aire limpio el mayor tiempo posible. Evitar el uso de aire acondicionado. En cualquier caso limpiar y desinfectar filtros y maquina aire si se usa en continuo.

6.- Colocar dispensadores de gel desinfectante en la entrada de la oficina, en la entrada del cuarto de baño, y en cada puesto de trabajo. En el cuarto de baño los dispensadores de jabón deben estar siempre llenos.

7.- Evitar compartir teclados, ordenadores, ratones, bolígrafos, etc. En cualquier caso desinfectar siempre todo este tipo de materiales si se van a compartir.

8.- Los baños deben desinfectarse y limpiarse al menos después de su uso por parte de los clientes de cada turno de visitas. Se debe establecer aforo en el baño y obligar al uso de geles desinfectantes al entrar y al salir. Se deben mantener ventilados siempre (ventanas y puertas abiertas mientras no se usen. Usar calefacción para avisar de todas estas normas. No usar toallas y solo papel de manos desechable o secadores eléctricos. Las papeleras deben ser accionadas por pie.

9.- Ubicar los puestos de trabajo de manera que estén las personas a mínimo 2 metros uno de otros.

10.- Limpieza de mostradores, baños, picaportes, etc al menos tres veces al día con productos desinfectantes recomendados. Usar mascarilla y guantes por parte del personal de limpieza.

11.- evitar el uso de folletos o documentación escrita (mapas, etc).

Teléfono: (+34) 959 44 24 74
Móvil: (+34) 629 06 05 45
Fax: (+34) 959 44 38 02

Web: <http://www.doñanareservas.com>
E-Mail: info@doñanareservas.com



Doñanareservas
vistas guiadas a Doñana

Doñana Reservas y Visitas, S.L. Av/ La Cañaliega s/n 21750 El Rocio -HUELVA-
Empresa de Turismo Activo -Nº reg. ATHU 0001

Medidas y protocolos para vehículos y visita.

1.- Obligatorio el uso de mascarillas durante la ruta.

2.- Aforo por vehículo y distribución de los clientes según normativa.



Doñanareservas
vistas guiadas a Doñana

Doñana Reservas y Visitas, S.L. Av/ La Cañaliega s/n 21750 El Rocio -HUELVA-
Empresa de Turismo Activo -Nº reg. ATHU 0001

11.- La subida y bajada de los vehículos se realizará de manera ordenada, de uno en uno, y comenzando por los clientes más próximos a la puerta de acceso. No se deberán levantar todos de golpe y esperar en los pasillos.

12.- Los vehículos dispondrán todos de dispensadores de gel, si es posible fijados a la entrada de los



Doñanareservas
vistas guiadas a Doñana

Doñana Reservas y Visitas, S.L. Av/ La Cañaliega s/n 21750 El Rocio -HUELVA-
Empresa de Turismo Activo -Nº reg. ATHU 0001

5.- Cuando finalice la visita el guía al limpiar el vehículo de manera habitual debe hacerlo con mascarilla y guantes y usar desinfectante para volante, palanca cambio, pasamanos y zonas que más se toquen. Cada vehículo debe llevar un producto desinfectante o compartirlo con otros.

6.- Usar al máximo posible la figura de guía conductor.

Teléfono: (+34) 959 44 24 74
Móvil: (+34) 629 06 05 45
Fax: (+34) 959 44 38 02

Web: <http://www.doñanareservas.com>
E-Mail: info@doñanareservas.com



Teléfono: (+34) 959 44 24 74
Móvil: (+34) 629 06 05 45
Fax: (+34) 959 44 38 02

Web: <http://www.doñanareservas.com>
E-Mail: info@doñanareservas.com



Teléfono: (+34) 959 44 24 74
Móvil: (+34) 629 06 05 45
Fax: (+34) 959 44 38 02

Web: <http://www.doñanareservas.com>
E-Mail: info@doñanareservas.com



- El material de protección personal (EPIS) así como el de desinfección y limpieza debe estar homologado y mantener unos stocks mínimos para que nunca falten. Básicamente se trata de tener mascarillas, guantes, gel desinfectante y limpiador de superficies siempre en cantidades suficientes.

-Todas las estancias así como los vehículos deben contar con señalización y cartelería adecuada tanto en castellano como en inglés.

-Uso obligatorio de mascarillas en todos los lugares, tanto trabajadores como clientes. Aforos en diferentes dependencias así como en los vehículos y mantenimiento de la distancia de seguridad en la medida de lo posible.

-Vehículos y dependencias siempre ventiladas, ventanas y puertas siempre abiertas. Puertas de entrada y salida diferentes en la oficina de recepción. Mamparas en los mostradores de atención al cliente.

- Disponibilidad de geles desinfectantes en dependencias, WC, y vehículos. Productos desinfectantes homologados distribuidos en cada dependencia y obligatoriedad de usarlos cuando se comparta material (ordenadores, teléfonos, barandillas, picaportes, volantes y asientos).



- Productos desinfectantes homologados distribuidos en cada dependencia y obligatoriedad de usarlos cuando se comparta material (ordenadores, teléfonos, barandillas, picaportes, volantes y asientos).
- Limpieza de los WC cada turno de visitas.
- Limpieza a fondo con productos desinfectantes y máquina de ozono a cada vehículo tras la visita (tanto en la mañana como en la tarde).
- Limpieza de material óptico a fondo tras cada visita.
- Utilizar sistemas de cobro con la menor interacción entre personas (TPV y venta online).
- Cualquier cliente o trabajador con cualquier tipo de síntoma compatible con Covid, debe de abandonar la actividad y las instalaciones de inmediato.
- Disponer de los datos de contacto de cada cliente.
- Organizar de manera ordenada y siempre supervisado por los guías el acceso a los vehículos y la distribución de asientos.
- Salida de los vehículos escalonada y durante el recorrido no coincidir unos con otros. Igualmente especial atención al acceso y uso del Centro de Visitantes, si es posible coordinados con otras empresas también.





Muchas Gracias

Juan Bernardo Torre Valle
Doñana Reservas y Visitas, SL
Av de la Canaliega s/n – El Rocío
Telfno: **(+34) 959 442 474**

Email: **info@donanareservas.com**

Web: **www.donanareservas.com**

Empresa Reg Tur Activo: **AT/HU/00001**