Canarias avanza con Europa

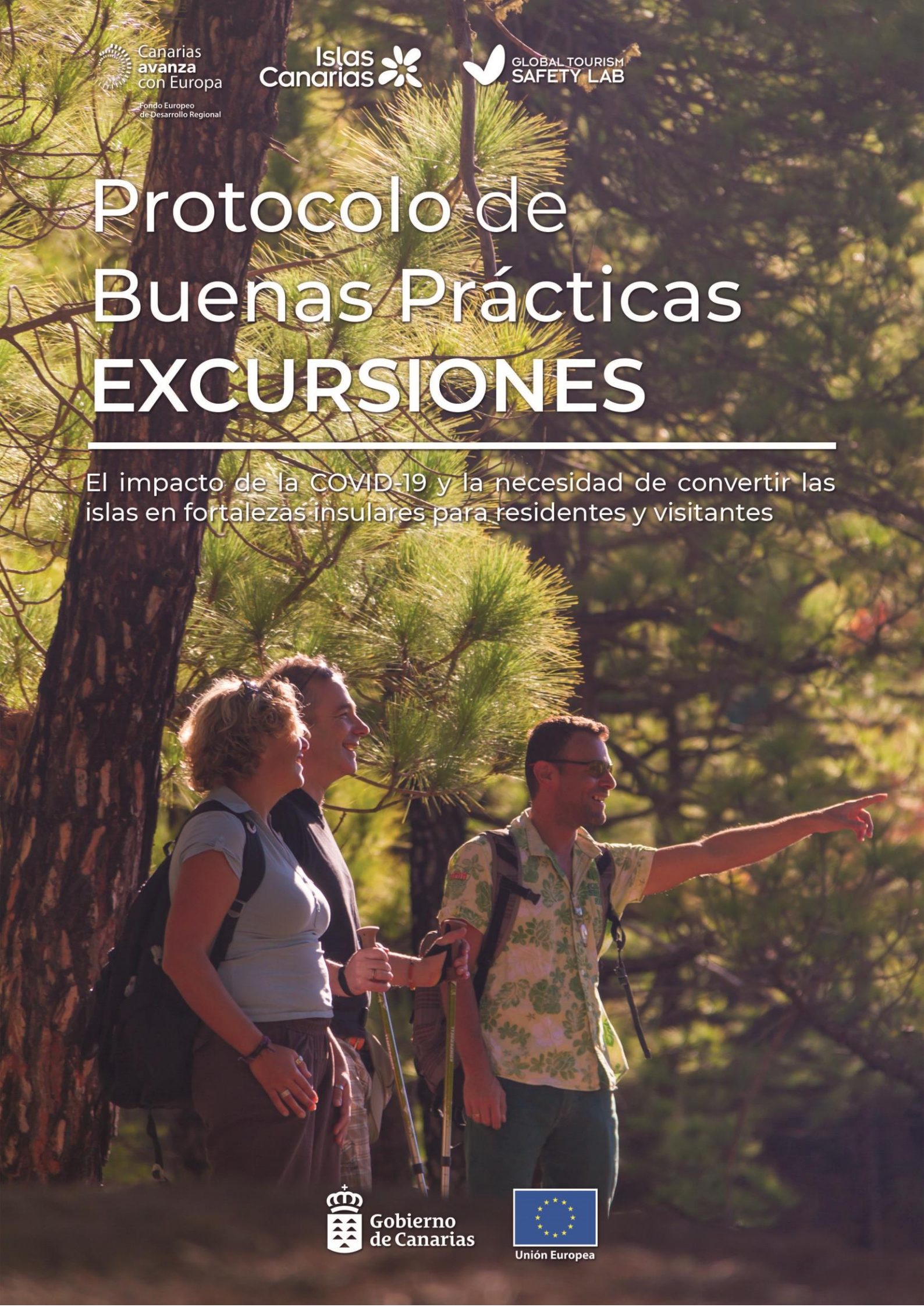
Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Islas Canarias

GLOBAL TOURISM SAFETY LAB

Protocolo de Buenas Prácticas EXCURSIONES

El impacto de la COVID-19 y la necesidad de convertir las islas en fortalezas insulares para residentes y visitantes



Gobierno de Canarias

Unión Europea

Canarias avanza con Europa
Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Islas Canarias

GLOBAL TOURISM SAFETY LAB

Protocolo de Buenas Prácticas EXCURSIONES

El impacto de la COVID-19 y la necesidad de convertir las islas en fortalezas insulares para residentes y visitantes

Gobierno de Canarias

Unión Europea

ÍNDICE

1. ANTECEDENTES 6
2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN 7
3. INTRODUCCIÓN 9
4. GLOSARIO (Términos y definiciones) 12
5. GESTIÓN DEL RIESGO 15
5.1. Requisitos previos y criterios generales de realización 15
5.2. Planes de contingencia 16
5.3. Recursos materiales de cobertura del plan de contingencia 17
5.4. Información de las medidas de contingencia sanitaria 18
5.5. Adopción de las medidas de contingencia sanitaria 19
6. REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 21
6.1. Diseño y elaboración de la oferta de excursiones y actividades 21
6.1.1. Requisitos de la entidad organizadora 21
6.1.2. Requisitos del profesional en el desarrollo del servicio 23
Antes de la realización de la excursión, actividad o visita: 23
Durante la ejecución del recorrido de la excursión, actividad o visita: 25
Después de la ejecución del servicio de excursión, actividad o visita: 27
7. REQUISITOS DE LIMPIEZA Y SOSTENIBILIDAD DEL DESTINO 28
7.1. Medidas de sostenibilidad 28
7.2. Requisitos de limpieza 29
8. VIABILIDAD ECONÓMICA Y DISFRUTE EXPERIENCIAL 31
8.1. Viabilidad económica 32
8.2. Disfrute experiencial 33
9. MEDIDAS Y RECOMENDACIONES GENERALES DE BUENAS PRÁCTICAS 35
9.1. Venta de productos turísticos: excursiones y actividades 36
9.2. Recogida y acogida de los usuarios turísticos 38
9.2.1. Planificación de la recogida y medidas de seguridad por parte del organizador del producto turístico 38
9.2.2. Medidas y precauciones de los acompañantes (guías de turismo, choferes, etc.) antes de la recogida y del primer contacto con los clientes. 39
9.3. Desempeño del profesional en sus funciones de guiado, asistencia y acompañamiento con relación al protocolo de buenas prácticas 41
9.4. Desempeño del profesional después de la ejecución del servicio con relación al protocolo de buenas prácticas. 43
9.5. Solicitudes y recomendaciones varias a los diferentes agentes implicados. 44
9.5.1. Protocolo de visita a Bienes de Interés Turístico (BIT) 44

9.5.2. Municipios, ayuntamientos y autoridad competente en general 47
9.5.3. Entidades sanitarias 47
9.5.4. Protocolo de buenas prácticas en las paradas previstas para los servicios de comida, restaurantes, bares, análogos y actividades que ofrezcan servicios de comida/bebida a bordo 48
10. TIPOS DE EXCURSIONES Y ESTADOS DE RIESGO SANITARIO DE APLICACIÓN. 50
10.1. Estados de riesgo sanitario 51
10.2. Tipos de excursiones 52
10.2.1. Excursiones terrestres en autocares / autobuses 53
10.2.1.1. Excursiones guiadas (autobús – panorámicas / radiales) 56
10.2.1.2. Visitas a pie (ciudades patrimoniales, BIT, cascos históricos, etc.) 60
10.2.1.3. Llegada en puerto escala de cruceros y salidas de actividades 61
10.2.1.4. Excursiones privadas en coche propio o de alquiler 65
10.2.1.5. Excursiones terrestres o caravanas en minivan 67
10.2.1.6. Vehículos todoterreno / 4x4 71
10.2.1.7. Excursiones terrestres en buggy, quad, cabrío u otros 74
10.2.2. Excursiones náuticas y actividades marítimas en los siguientes medios: 75
10.2.2.1. Catamarán (tipología y capacidades del catamarán) 79
10.2.2.2. Veleros 82
10.2.2.3. Lanchas rápidas 83
10.2.2.4. Barcos de pesca deportiva 84
10.2.2.5. Submarino 85
11. CONCLUSIONES 87
BIBLIOGRAFÍA 97
EQUIPO DE TRABAJO 99
ACTUALIZACIONES NORMATIVAS COVID-19 102
ANEXO I 103
ANEXO II 104
ANEXO III 105

EXCURSIONES

(Guías, Excursiones / Náutica / Safari / Guaguas / Cruceros)

1. ANTECEDENTES

Dando respuesta al encargo recibido el 17 de mayo de 2020 por parte del Gobierno de Canarias para participar en el proyecto **CANARIAS FORTALEZA** (Laboratorio Global de Seguridad Turística) y en particular al sector y grupo de trabajo **EXCURSIONES** (Guías, náutica, safari, guaguas y cruceros) este grupo de trabajo ha elaborado y resume en el presente documento, con la implicación del sector empresarial y la participación de profesionales de cada uno de los servicios y sectores implicados, el Protocolo de Buenas Prácticas correspondiente con el objetivo de minimizar el riesgo en relación con la COVID-19 y determinar las medidas de previsión, prevención e implantación del plan de contingencia adecuado a cada situación, considerando en todo momento, el disfrute experiencial del visitante.

“Protocolos de buenas prácticas en el marco del sector de las EXCURSIONES”

2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Este documento define los **protocolos de buenas prácticas** que se aplican en el sector catalogado como **EXCURSIONES y demás profesionales implicados en la oferta de ocio, actividades y excursiones en general**, sin perjuicio de la legislación vigente y otras recomendaciones de aplicación, de cara a la reapertura del sector, verificación e implantación en todo el archipiélago canario.

Teniendo en cuenta que la seguridad sanitaria de los profesionales (trabajadores afectos al servicio), colaboradores y visitantes es de la más alta importancia para los organizadores y operadores de excursiones, el **objetivo principal** después de la verificación e implementación de los protocolos detectados para cada servicio es, **minimizar cualquier riesgo higiénico-sanitario** causado por la COVID-19, enfermedad producida por el coronavirus conocido como o SARS-CoV-2, **en la oferta complementaria de ocio en las EXCURSIONES** y en el desempeño de los profesionales que desarrollan la actividad de asistencia, acompañamiento y/o guiado, **transmitiendo seguridad** y sin menoscabo del **disfrute experiencial** del usuario turístico. Convirtiendo estos rasgos, en atributos indisolubles de la **marca e imagen** principal de las Islas Canarias como **destino sostenible y seguro**.

Logrado el primer objetivo debemos de forma inmediata:

- **Publicitar toda la actividad de ocio y oferta complementaria, fuera de los establecimientos alojativos, como segura**. Publicitando y **dando visibilidad** a todo el **destino** como **DESTINO SEGURO**, evitando con ello la sensación de inseguridad del visitante fuera de su alojamiento. El visitante

debe saber que Canarias, al igual que en el resto de España, cuenta con un sistema sanitario de calidad y que todos son bienvenidos.

- **Adelantar la reapertura del destino**, garantizando con ello un menor impacto socioeconómico en Canarias y evitando un segundo golpe a nivel económico y social de alcance igual o más profundo.

El trabajo que se presenta se desarrolla de tal manera que tanto las empresas organizadoras, como **los profesionales al frente de la actividad (excursión)** y demás agentes implicados en el sector de las excursiones, deben tener bien **identificadas sus funciones y el orden cronológico de realización de éstas**, para la correcta implementación de los protocolos, en toda la cadena de valor.

Este documento sigue un esquema de desarrollo piramidal, **evitando** en todo momento **la IMPROVISACIÓN de las medidas** y estableciendo **qué protocolos** y medidas **deben seguirse antes, durante y después del** servicio prestado.

De manera general se establecen el siguiente orden y criterios de actuación:

1. Los **criterios generales de realización, transversales y de aplicación a todo el sector** de las excursiones, independientemente del tipo de actividad.
2. Se describen, con carácter particular, los **tipos de excursiones y actividades, teniendo en cuenta sus singularidades y** desarrollando los **criterios y protocolos de buenas prácticas** específicos que les son **de aplicación en cada situación o estado de riesgo sanitario (VERDE, ÁMBAR, ROJO)**.

3. INTRODUCCIÓN

Todo destino que se precie debe esmerarse cada vez más en contar con una **oferta cultural y de ocio de calidad y estar deseoso de mostrar su riqueza paisajística y patrimonial** con la que ofertar ese plus necesario que atraiga al visitante y que le diferencie de esa otra oferta, menos desarrollada y que compite más por precio al no estar ésta todavía tan consolidada.

Para ofrecer un servicio de calidad es importante invertir en la formación continua de los profesionales que están implicados en la experiencia y en el control de los cumplimientos de las normas.

En este nuevo contexto, **el sector de las EXCURSIONES** es pieza clave a la hora de **ayudar al posicionamiento y fidelización de nuestros visitantes, convirtiéndose en ese factor** que nos diferencia de cualquier otro destino de sol y playa. Ejemplo de esto son esos destinos en los que la decisión de compra se basa en garantizar primero la entrada para una posible visita patrimonial (ejemplo: La Alhambra) antes incluso de comprar los billetes de avión.

El Comité Europeo de Normalización (CEN), en la Norma Europea: **UNE – EN 15565:2008**, expresa la importancia del sector para la fidelización de nuestros visitantes y de la correcta formación de los profesionales al frente del desempeño en el sector de las excursiones, diciendo textualmente:

"Los guías de turismo son los representantes de las ciudades, regiones y países para los que están cualificados. Depende en gran manera de ellos que los visitantes se sientan bienvenidos, deseen prolongar su estancia o regresar. Por lo tanto, contribuyen considerablemente a la percepción del destino. Los guías de turismo son capaces de ayudar a los viajeros a comprender la cultura de la región visitada y la forma de vida de sus habitantes. Desempeñan un papel

especial por una parte en la promoción del patrimonio natural y cultural, y por otra, al ayudar a asegurar su sostenibilidad concienciando al visitante de su importancia y vulnerabilidad. (UNE – EN 15565:2008)"

Lo anteriormente dicho es cierto y adquiere una gran relevancia en este nuevo escenario. **El destino que se valore debe transmitir, no sólo ofrecer**, una imagen y **sentimiento de destino sostenible y seguro**, con una oferta alojativa, cultural y de ocio complementaria y diferenciada que garantice el disfrute experiencial de forma global y en condiciones de plena seguridad sanitaria.

Los profesionales al frente de las EXCURSIONES tienen la oportunidad de establecer un contacto privilegiado con nuestros visitantes, dando a conocer, en el caso de los guías, el patrimonio natural y cultural del destino, teniendo la responsabilidad de transmitir no solo una información amplia y veraz sino también la de despertar en ellos el respeto y la pasión por el destino, fidelizando a nuestros visitantes. Se convierten, por tanto, no solo en receptores de las inquietudes de nuestros visitantes, sino que gozan de una posición única para actuar como caja de resonancia de la imagen que queremos transmitir a nuestros visitantes del destino, ayudando a su consolidación.

Este trabajo hace hincapié en el esfuerzo del Gobierno de Canarias depositado en la implantación de la seguridad sanitaria en el destino Canarias, para todos y cada uno de nuestros visitantes, y en el sector de las actividades complementarias de ocio, en particular de las excursiones, para:

- **Garantizar el disfrute seguro**, en todo el archipiélago canario, de toda la oferta de experiencias, excursiones y actividades programadas durante las vacaciones de nuestros visitantes.
- **Implantar las medidas** que sean consideradas **necesarias**, actualizando la formación en seguridad sanitaria que garantice que la prestación de los servicios de los Guías de Turismo y demás profesionales involucrados sea conforme al nuevo escenario.
- **Garantizar la seguridad sanitaria de todos los protocolos de actuación** para nuestros visitantes y residentes, sin que con ello se vea mermado el disfrute de la experiencia de éstos, teniendo en cuenta la viabilidad económica y sostenibilidad del destino.

Teniendo en cuenta la importancia de los guías de turismo y demás profesionales implicados en la prestación de una oferta de servicios turísticos de alta calidad, nuestros objetivos se pueden alcanzar más fácilmente si logramos un alto estándar de cualificación común.

Dado que estos profesionales están en contacto directo con nuestros visitantes durante muchas horas al día, es de **vital importancia implantar un correcto sistema de formación y validación profesional**. Sin este conocimiento no podrán aplicar con garantía los protocolos de buenas prácticas que demanda el visitante.

Aquellos profesionales que hayan completado con éxito un programa de formación específico y homologado implícitamente reunirán las exigencias especificadas en este perfil profesional.

Finalmente, el establecimiento de estos perfiles profesionales beneficiará al usuario turístico (viajeros, usuarios turísticos, visitantes en general) que estará informado acerca de los servicios que puede esperar de personas con una formación reconocida y comprar una prestación de servicios a un precio verificable basado en un cálculo transparente.

Como evidente medida de calidad, **la formación específica requerida para el perfil profesional debe también ser evaluada**, por ejemplo, si los servicios prestados por el Guía y demás profesionales implicados en un caso particular han sido prestados según lo acordado y en los términos adecuados de garantía y calidad previstos.

Aunque queda un largo camino por recorrer, estamos seguros de que esto sentará las bases no sólo, en Canarias sino en cualquier destino, para que el visitante, perceptor final de los servicios, reciba estos servicios de calidad con la seguridad sanitaria que demanda.

Por tanto, por el bien de nuestra industria turística, no podemos dejar el destino en manos de un personal sin la debida formación y/o cualificación que el visitante nos demanda.

4. GLOSARIO (Términos y definiciones)

A continuación, para evitar cualquier tipo de confusión en la terminología y perfiles que se desarrollan, pasamos un glosario de términos aprobados según la: ***Norma Europea UNE-EN 13809:2003 Servicios turísticos. Agencias de viajes y turoperadores – Terminología***.

4.1. Excursión (6.1.26)

Viaje de placer o viaje a lugares de interés que puede incluir una o más visitas, con o sin acompañante, y normalmente sin noche de estancia. (UNE-EN 13809:2003)

4.2. Tur con guía (6.3.6)

Viaje de duración determinada que incluye los elementos mencionados del patrimonio cultural o natural de una ciudad o zona, dirigido por un guía turístico. (UNE-EN 13809:2003) – **Nota**: *No podemos cambiar la palabra **TUR** por **TOUR** al ser una norma UNE-EN que no se puede modificar.*

4.3. Ruta (6.1.8)

Itinerario de viaje definido por un punto de origen, un punto de destino y cualesquiera paradas o cambios en ruta. (UNE-EN 13809:2003 *Servicios turísticos. Agencias de viaje y turoperadores. Terminología*).

4.4. Transporte discrecional o chárter (2.2.1.2)

Alquiler total o parcial de un medio de transporte por parte de un proveedor de servicios turísticos. (UNE-EN 13809:2003 *Servicios turísticos. Agencias de viaje y turoperadores. Terminología*)

4.5. Guía de turismo (2.3.5)

Persona que guía a los visitantes en el idioma de su elección e interpreta el patrimonio cultural y natural de una zona, que normalmente posee una titulación específica sobre una zona, por lo general emitido o reconocido por las autoridades competentes. (UNE-EN 13809:2003 y UNE 15565:2008)

4.6. Director de tur o jefe de grupo o correo de turismo (2.3.2)

Persona que gestiona y supervisa el itinerario en representación del turoperador, asegurándose de que el programa se desarrolla tal y como está descrito en el contrato del turoperador y vendido al viajero o consumidor, y que además proporciona información práctica del lugar. (UNE-EN 13809:2003)

4.7. Acompañante (2.3.3)

Representante de un turoperador que proporciona asistencia básica a los viajeros. (UNE-EN 13809:2003)

4.8. Representante local (2.3.4)

Persona o agencia en el lugar de destino designada por un turoperador para proporcionar asistencia práctica a los viajeros y gestionar asuntos administrativos. (UNE-EN 13809:2003)

4.9. Auxiliar (2.3.7)

Persona que recibe e informa a los visitantes en los aeropuertos, estaciones de tren, hoteles, exposiciones o ferias y actos o eventos y que atiende a los pasajeros en un medio de transporte. (UNE-EN 13809:2003)

4.10. COVID-19

La COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus SARS-CoV-2, virus detectado por primera vez en diciembre de 2019. Los síntomas más habituales son: fiebre, tos seca y cansancio. Otros síntomas menos frecuentes que afectan a algunos pacientes son los dolores y molestias como: congestión nasal, dolor de cabeza, conjuntivitis, dolor de garganta, diarrea, pérdida del gusto o el olfato y erupciones cutáneas o cambios de color en los dedos de las manos o los pies.

(OMS – 2019 - https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses)

4.11. Riesgo

Posibilidad de que una persona se contagie con el coronavirus SARS-CoV2.

4.12. Gestión del riesgo

Actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización en relación con el riesgo. (UNE-ISO 31000:2018)

4.13. E.P.I. (Equipo de Protección Individual)

Equipo de protección utilizado y dependiendo del nivel de protección del mismo, protege al propio usuario o a terceros frente al riesgo de contagio por el SARS-CoV-2. Puede referirse tanto al equipo utilizado por los trabajadores como por la clientela.

5. GESTIÓN DEL RIESGO

La entidad organizadora debe asumir un firme compromiso con la gestión del riesgo, preferiblemente en coordinación y consenso con el resto de los profesionales implicados y de forma rigurosa debe **realizar un ANÁLISIS PREVIO de los factores y situaciones de riesgo profesionales** que puedan afectar a la **seguridad sanitaria del personal implicado, la seguridad colectiva (usuarios turísticos y demás proveedores) y del medio ambiente**, determinando las medidas de previsión, prevención e implementando las medidas de contingencia, entre las que se deben incluir las medidas específicas de protección de los trabajadores, adecuadas a cada situación, tendentes a minimizarlo.

5.1. Requisitos previos y criterios generales de realización

Con anterioridad a la adopción y ejecución activa de los protocolos de buenas prácticas, se debe:

5.1.1. **Clasificar y describir los factores de riesgo** profesional en el ejercicio de su actividad de asistencia, acompañamiento y/o guiado en las excursiones, viajes combinados (Tours) y actividades programadas.

5.1.2. Previo análisis del servicio, **Identificar**:

5.1.2.1. **Los riesgos sanitarios inherentes al mismo** que se pueden generar, teniendo en cuenta: ruta o itinerario, visitas (museos, BIC...), tamaño del grupo, aforo permitido, servicios complementarios al servicio (restaurantes, baños) y posibles restricciones.

5.1.2.2. **A todos los profesionales y entidades públicas** (autoridades competentes a nivel local, autonómico y/o estatal) **o privadas** (TTOO, AAVV, organizador) y resto de agentes **implicados en la excursión**.

5.1.3. **Clasificar las medidas de previsión de riesgos sanitarios**, **de prevención** y de protección en función de los factores y riesgos identificados.

5.1.4. **Evaluar los riesgos detectados**, tras reunir la información suficiente, que permita tomar **conclusiones efectivas** para contrarrestarlos.

5.1.5. **Proponer los planes de contingencia** en coordinación con el resto de los proveedores y demás agentes identificados e implicados en la ejecución del servicio y/o excursión programada.

5.1.6. **Implementar los planes de contingencia en función del riesgo** y, en caso de necesidad, dotarlos de la flexibilidad necesaria para su adaptación al posible cambio de escenario sanitario.

5.1.7. **Evaluar la eficacia del plan de contingencia**, dotándolo de la **flexibilidad suficiente para modificarlo** y adaptarlo a los posibles cambios en el escenario sanitario, y a la mejora de este tras su continua evaluación.

5.1.8. **Supervisar el cumplimiento de las recomendaciones y del protocolo** de buenas prácticas de la entidad organizadora por parte del personal laboral, profesionales afectos y de los usuarios turísticos.

5.2. Planes de contingencia

El plan de contingencia a aplicar **DURANTE EL SERVICIO ACTIVO** de asistencia, acompañamiento y/o guiado, debe, en todo momento, respetar e incluir los siguientes elementos:

5.2.1. **Respetar y cumplir las recomendaciones**, normas y consejos dados por las autoridades sanitarias en relación con el SARS-CoV-2 (COVID-19).

5.2.2. **Aplicar las medidas adicionales identificadas** que se incluyan en el plan de contingencia que refuercen y no contradigan a las dadas por las autoridades sanitarias.

5.2.3. **Implementar el protocolo de actuación** adecuado en el caso de identificar a un usuario turístico o un trabajador con síntomas de COVID-19, siguiendo los protocolos arriba identificados.

5.2.4. **Observar la correcta asignación de recursos materiales**, en función del número de participantes, que se adecue a la demanda y duración del servicio previsto, incluida la determinación del uso de EPI, teniendo en cuenta los resultados de la evaluación de riesgos.

5.2.5. **Garantizar que el personal implicado sabe manejar correctamente y desenvolverse de forma adecuada** en el uso de los Equipos de Protección Individual (EPIS) incluso en ambientes hostiles.

5.2.6. En caso de que el guía turístico u otros profesionales implicados en las funciones de asistencia, acompañamiento y/o guiado sean trabajadores por cuenta ajena, deberá aplicar la normativa de prevención de riesgos laborales (Especificaciones UNE 066-8)

5.3. Recursos materiales de cobertura del plan de contingencia

La entidad organizadora de la excursión o actividad a realizar debe en todo momento **tomar las medidas necesarias, con la suficiente anticipación**, que cubra los siguientes aspectos:

5.3.1. **Aprovisionarse de los medios y recursos materiales físicos previstos en el plan de contingencia**, considerando la dotación suficiente de éstos, previendo el posible desabastecimiento de mascarillas, dispensadores, soluciones desinfectantes, termómetros, etc. necesarios para cubrir, con comodidad, la demanda de las actividades contratadas y las posibles restricciones en la realización de las excursiones por la no disponibilidad de los recursos materiales previstos y preceptivos en el plan de contingencia.

5.3.2. **Ante una posible escasez por fuerza mayor, se valoran otros recursos** y medios materiales alternativos, dando a conocer previamente el plan de contingencia a la autoridad competente y registrando la viabilidad de este.

5.3.3. **Asegurarse de que todos los eslabones de la cadena de valor** afectos a la excursión/actividad, contratada o subcontratada, (proveedores, colaboradores, profesionales afectados, etc.) **están** igualmente **provistos del material y recursos suficientes** para la correcta prestación del servicio.

5.4. Información de las medidas de contingencia sanitaria

5.4.1. **La entidad organizadora** debe, con la **ANTERIORIDAD suficiente**, informar de las medidas y protocolos de prevención higiénico sanitarias que sean de aplicación, teniendo en cuenta a quién van dirigidas. Por tanto, se deberá en todo momento:

5.4.1.1. **Identificar, con antelación, tanto a los proveedores, resto de colaboradores y/o profesionales afectos directa e indirectamente con la excursión** y/o actividad como a las entidades públicas o privadas, autoridades competentes, con los que debe compartir la información con relación al servicio.

5.4.1.2. **Identificar y analizar**, en casos especiales, las posibles **necesidades** que puedan tener los usuarios turísticos participantes en la actividad (**grupos con necesidades especiales, problemas motrices o con dificultad de aprendizaje**) para, de antemano tener en cuenta las mismas a la hora de informar y adoptar las medidas.

5.4.2. Considerando lo anterior, la entidad, guía y/o profesionales implicados en el servicio deberán informar **DURANTE EL EJERCICIO de la actividad**, a los usuarios turísticos de:

5.4.2.1. **Las medidas y protocolos de actuación** preventivos que son de aplicación durante la duración de la actividad y que **deben ser adoptados por la totalidad de los componentes del grupo.**

5.4.2.2. **Las posibles limitaciones, restricciones y cualquier modificación** que afecte al servicio o itinerario en aras a prevenir un posible contagio sanitario, **deben ser comunicadas antes de la contratación del servicio**, salvo fuerza mayor que lo imposibilite.

5.4.2.3. La información suministrada debe darse de tal manera que **el usuario** turístico **se sienta en todo momento seguro y convenientemente asistido.**

5.4.2.4. **La comunicación de las medidas debe ser fluida,** utilizándose en todo momento el medio más eficaz y, si fuese necesario, suministrándola en el idioma de los participantes o en su defecto en inglés para la mejor interacción y comprensión de éstas.

5.4.2.5. **La obligación de cumplir** en todo momento **con las medidas y protocolos** de los que han sido debidamente informados.

5.5. Adopción de las medidas de contingencia sanitaria

La entidad organizadora de la excursión o actividad, **guía y/o profesionales implicados** en el servicio a realizar, deben en todo momento, incluir en el plan de contingencia la **adopción de las siguientes medidas que se establecen con carácter general,** sin perjuicio de otras medidas específicas que pudieran resultar necesarias en función de los resultados de la evaluación de riesgos de cada actividad y/o puesto de trabajo en cuestión:

5.5.1. **La formación de las personas implicadas** sobre **prevención de riesgos higiénico-sanitarios** para el correcto desempeño de su actividad, así como **la evaluación continua** de dicho desempeño.

5.5.2. **Dotarse de los elementos de protección de uso personal necesarios** para evitar un posible contagio entre compañeros y/o colaboradores.

5.5.3. **Desinfección de** aquellos **medios materiales utilizados por terceros antes de su uso**, cuando el compartirlos sea inevitable para el desempeño de la actividad.

5.5.4. **La desinfección habitual de aquellos objetos de uso personal** (móvil, llaves, gafas, gorras, micrófono, bolso) que puedan entrar en

contacto con el medio de transporte o lugares compartidos. Dicha desinfección se debe ejecutar con el producto recomendado y eficacia viricida demostrada.

5.5.5. **Evitar el contacto físico** y/o saludo con el resto de los trabajadores, guías, proveedores y usuarios turísticos.

5.5.6. **Respetar la distancia de seguridad** que se determine en cada escenario de seguridad sanitaria.

5.5.7. **Cuando no pueda respetarse la distancia de seguridad recomendada** durante el ejercicio de la actividad **se utilizarán de forma activa y correcta los EPIS** (llevar puesta la mascarilla, pantalla protectora, etc.) y se instará el uso de estos a todos los componentes del grupo.

5.5.8. **Al menor síntoma** experimentado **de estar contagiado** por la enfermedad o haber estado en contacto con alguien contagiado, **el guía** o personal contratado **debe** comunicarlo a la mayor brevedad posible y **abstenerse de prestar sus servicios.**

5.5.9. **Desprenderse de los EPIS, desechos y cualquier material** de uso personal al finalizar su vida útil **en los contenedores habilitados para ello** de forma adecuada e inmediata.

5.5.10. **La higiene personal durante el ejercicio de la actividad debe realizarse de forma frecuente** (lavado de manos con agua y jabón o en su ausencia soluciones desinfectantes), especialmente después de estar en contacto con superficies potencialmente contaminadas, estornudar, toser o haber estado cerca de cualquier persona que hayamos identificado con muestras de síntomas de la enfermedad.

5.5.11. **La ropa de trabajo debe cambiarse o lavarse a diario** para asegurarse la correcta higiene del trabajador que ejerce sus funciones en contacto con el público.

6. REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.1. Diseño y elaboración de la oferta de excursiones y actividades

6.1.1. Requisitos de la entidad organizadora

En el diseño de la oferta de excursiones y actividades, **la entidad organizadora**, en coordinación con el resto de los profesionales implicados **debe** en todo momento **tener en cuenta el nuevo escenario sanitario** y contemplar las siguientes medidas de seguridad:

6.1.1.1. **Los programas de excursiones y la oferta** de actividades previas a la alerta sanitaria **deben adaptarse al nuevo escenario** de seguridad sanitaria.

6.1.1.2. **El diseño** de los nuevos **itinerarios** de excursión y actividades, al igual que las características del viaje, **se elaboran evaluando** el recorrido y los posibles **riesgos** y **restricciones detectados** en el mismo e identificados en el **punto 5** de este mismo estudio, evitando:

- Espacios y paradas susceptibles de **aglomeraciones**.
- **Espacios cerrados** donde no se pueda guardar la distancia de seguridad y/o con aforos limitados.
- Un **mayor número de participantes al recomendado** para cada estado sanitario (verde, ámbar o rojo)

- El **cruce entre grupos en sentido contrario**, elaborándose recorridos de sentido único y previendo una diferencia horaria y de pasillos de llegada y salida de los grupos **en las visitas y/o paradas previstas** por éstos.
- En excursiones/actividades en las que se espera la llegada de diversos grupos **para el embarque del pasaje, evitar el cruce entre los grupos** que vayan llegando a la misma.

6.1.1.3. Los **servicios** y **paradas**, así como los posibles **prestatarios** de estos que se contempla incluir en el itinerario, **se estiman y seleccionan teniendo en cuenta**, además de otros parámetros, **las garantías sanitarias** que se ofrecen, solicitando de los proveedores o prestatarios afectos al servicio:

- El **protocolo propio de prevención de riesgos higiénico-sanitarios** (autobuses, barco, cualquier otro medio de transporte, restaurantes, centros de visitantes y/o de interés turístico, etc....)
- La **aceptación previa y por escrito del protocolo y medidas de seguridad de la entidad organizadora** por parte de todas las partes afectas en las visitas, paradas incluidas en el itinerario de la excursión o actividad diseñada.

6.1.1.4. En **la subcontratación de la oferta de excursiones**, no sólo debe prevalecer el factor de selección de aquellas con la mejor relación calidad/precio, sino que la oferta **debe incluir las nuevas garantías de seguridad sanitaria** y el disfrute experiencial de esta.

6.1.1.5. En el **diseño del itinerario**, se recomienda que **las visitas a pie y paradas para la explicación de un BIT / BIC** y otras visitas **se hagan** preferentemente **en espacios amplios y abiertos** con mayores posibilidades de respetar la distancia de seguridad interpersonal.

6.1.1.6. En aquellos **destinos con gran volumen de turismo**, donde se prevé una recogida previa para las actividades, se recomienda el **menor número posible de paradas** o el diseño que contemple,

con el previo compromiso entre organizadores, la **distribución de los clientes en diferentes puntos, horarios o días para las actividades.**

6.1.1.7. En el **diseño de rutas,** priorizar el tiempo de disfrute **al aire libre y programar itinerarios cortos** en el medio de transporte.

6.1.1.8. **En el diseño de cada actividad** se debe **determinar el número máximo de participantes** para ofertar un servicio seguro, teniendo en cuenta las recomendaciones de las autoridades sanitarias en relación con las limitaciones y restricciones de aforo de los sitios de interés turístico a visitar y de los medios de transporte utilizados.

6.1.2. Requisitos del profesional en el desarrollo del servicio

El guía o profesional a cargo de la excursión y/o actividad, en sus funciones de asistencia, acompañamiento y/o guiado, **debe tener en cuenta: antes, durante y posterior al ejercicio de su actividad**, lo siguiente:

Antes de la realización de la excursión, actividad o visita:

6.1.2.1. **Conocer y saber aplicar** en todo momento **las medidas sanitarias de aplicación para prevención y control de la COVID-19** durante el servicio activo, para lo cual debe:

- **Demostrar haber recibido la formación** certificada **para el correcto desempeño del servicio** y prestada por una entidad certificada.

6.1.2.2. **Conocer el protocolo de seguridad de la empresa** organizadora que le es de aplicación.

6.1.2.3. **Evitar el contacto físico** en la acogida (recogida y/o presentación) y despedida de los clientes.

6.1.2.4. **Usar preferiblemente herramientas/elementos de uso personal para el servicio**, (micrófono, fundas reciclables para el micrófono, EPIs, etc.). Si no es posible, los elementos de uso compartido se desinfectan antes y después de su uso para que puedan ser

utilizados de forma segura por terceros. En el caso del micrófono se recomienda una funda desechable para el mismo.

6.1.2.5. **Verificar que el medio de transporte y demás intermediarios cumplen con el protocolo de seguridad higiénico-sanitaria** recomendado antes de comenzar la excursión o actividad, avisando a la entidad organizadora:

- En caso de que el medio de transporte no haya sido debidamente higienizado.
- Verificar el correcto funcionamiento de los equipos de aire acondicionado, equipos de ventilación y deshumidificadores del medio de transporte; **prestando especial atención a que los mismos no se activen en modo recirculación y la adecuada renovación de aire en autocares.**
- El restaurante no haya tenido el tiempo suficiente para ejecutar el protocolo de desinfección de mesas y demás espacios comunes para atender al siguiente grupo.
- El lugar visitado no cumpla los requisitos establecidos en el plan.
- Cualquier otro evento similar.

6.1.2.6. **Verificar la existencia,** limpieza y **número suficiente de contenedores y/o papeleras específicas** para el depósito de los desechos de EPIs en el medio de transporte o en su defecto en un punto del itinerario donde estos puedan ser debidamente depositados.

6.1.2.7. A falta de una APP más apropiada que funcione con el móvil del usuario, en el caso del **uso de whispers** (*sistema de comunicación inalámbrica emisor + receptor y auriculares*), los mismos **se verifican antes de su entrega**, asegurándose **a poder ser** que los auriculares con Jack universal **sean del propio usuario** o, en su defecto, estos sean de un uso único y enfundados de manera individual.

6.1.2.8. Una vez todos a bordo y antes de empezar el servicio, **informar al grupo sobre los detalles del protocolo de actuación** de forma tranquila y generando confianza, explicando las medidas preventivas implantadas, restricciones y posibles limitaciones que se aplican en las visitas incluidas en el itinerario.

Durante la ejecución del recorrido de la excursión, actividad o visita:

El profesional a cargo del desempeño del servicio debe tener en cuenta:

6.1.2.9. **Transmitir en todo momento una imagen de seguridad, tranquilidad y confianza en el protocolo** que se va a aplicar durante todo el recorrido y en todos los puntos de parada y visitas de la excursión y/o actividad.

6.1.2.10. **La acreditación** para el ejercicio de la actividad y cualquier otro documento o distintivo que certifique la formación higiénico-sanitaria **deben llevarse siempre visibles** durante todo el ejercicio de sus funciones, generando ello confianza al grupo.

6.1.2.11. **Instar** a todos los participantes al **cumplimiento estricto del protocolo** establecido, controlando regularmente el cumplimiento de las normas higiénico-sanitarias (uso de EPIS, distancia de seguridad, mantenimiento de los asientos asignados, etc.).

6.1.2.12. Se tendrá en cuenta utilizar los medios apropiados para **transmitir la información de forma clara y sencilla** a aquellos usuarios o grupos con problemas auditivos o de otra índole (Códigos QR, pantallas transparentes, etc.).

6.1.2.13. **El uso de los EPIs** por parte del profesional debe ser **correcto, haciéndose delante del grupo**.

6.1.2.14. Se recomienda el uso de tarjetas contactless u otros medios de pago previos (venta on-line, web, pago con teléfonos inteligentes, el propio móvil con aplicación bancaria como TPV de pago, plataformas electrónicas, Bizum, etc.).

6.1.2.15. **Asegurar** que se haya llevado a cabo **la desinfección de aquellos elementos potencialmente susceptibles de ser/estar contaminados,** controlando el registro que lleva el medio de transporte utilizado, evitando con ello la innecesaria transmisión del virus (pasamanos de entrada y salida, cualquier otro elemento que entren en contacto frecuente con el pasaje) y utilizando en cada ocasión el desinfectante específico para ello.

6.1.2.16. **De utilizarse vehículo propio** para la realización del transporte de usuarios turísticos, sin menoscabo de la legalidad vigente para ello, **se tendrán en cuenta** en todo momento las **recomendaciones** dadas por las **autoridades sanitarias y el protocolo recomendado** de actuación.

6.1.2.17. **Evitar la entrega de material impreso de todo tipo**. De no ser posible, éste debe estar encapsulado o debidamente plastificado par su fácil desinfección o ser de un solo uso.

6.1.2.18. **A ser posible, el horario de llegada a las paradas programadas se coordina con el resto de los grupos en ruta**, respetándose en todo momento, para evitar posibles aglomeraciones, espacios estrechos, cruce de grupos y guardando la distancia de seguridad recomendada entre usuarios y grupos.

6.1.2.19. **Antes de descender del vehículo** en las paradas (miradores, visitas a sitios de interés turístico, etc....) el guía o profesional a cargo **recordará** a los usuarios la necesidad de seguir manteniendo las **normas higiénicas y protocolos del tour y de las visitas programadas**, bajo la entera responsabilidad del usuario turístico, evitando aglomeraciones y cruce de grupos.

6.1.2.20. **Todo lo que puede ser explicado en el bus debe hacerse antes de llegar a una parada**. De no ser posible, las explicaciones se harán preferiblemente en sitios amplios y abiertos, posicionando correctamente al grupo y respetando las distancias establecidas.

6.1.2.21. Antes de acceder al vehículo, se insta a los usuarios a **desinfectarse las manos con el gel hidroalcohólico** adecuado.

6.1.2.22. Asegurarse de que **los componentes del grupo no intercambian sus asientos** y se siguen respetando las distancias de seguridad recomendadas para el medio de transporte utilizado.

6.1.2.23. **La distancia de seguridad** entre el guía, profesionales implicados y usuarios debe **mantenerse en todo momento** e igualmente entre compañeros de trabajo. De no ser posible, el uso de EPI es preceptivo para todos.

Después de la ejecución del servicio de excursión, actividad o visita:

6.1.2.24. **Los elementos de uso compartido se desinfectan** después de su uso para que puedan ser utilizados de forma segura por terceros.

6.1.2.25. La **higiene personal** (correcto lavado de manos, etc..) después del servicio se realiza según las recomendaciones sanitarias.

6.1.2.26. **Los EPIs usados** (mascarillas, guantes*, envases, etc..) **se desechan inmediatamente** en los contenedores adecuados. (**Nota**: *los guantes* se recomiendan sólo en casos necesarios, como la manipulación de alimentos no envasados o ciertas funciones de limpieza donde su uso sea preceptivo.*)

6.1.2.27. **Los protocolos** aplicados se **analizan y se recomiendan posibles mejoras** en los mismos a la empresa organizadora y resto de agentes implicados.

6.1.2.28. En caso de **devolución** de los **receptores de los whispers**, éstos deben ser **depositados en una única bolsa,** cerrándola inmediatamente para su entrega, desinfección y posterior reutilización.

6.1.2.29. **Los auriculares** de los whispers **devueltos** deben **depositarse en una única bolsa,** cerrándola de inmediato para su entrega y correcta eliminación.

7. REQUISITOS DE LIMPIEZA Y SOSTENIBILIDAD DEL DESTINO

Los protocolos de buenas prácticas y uso obligatorio de EPIs generan **un incremento muy importante en desechos** que dificultan el cumplimiento de los criterios de sostenibilidad aplicados en el destino.

En aras a evitar una carga innecesaria de desechos, almacenamiento y reciclaje de EPIS posiblemente infectados o con carga vírica sospechosa, **se recomienda** tener en cuenta las siguientes medidas:

7.1. Medidas de sostenibilidad

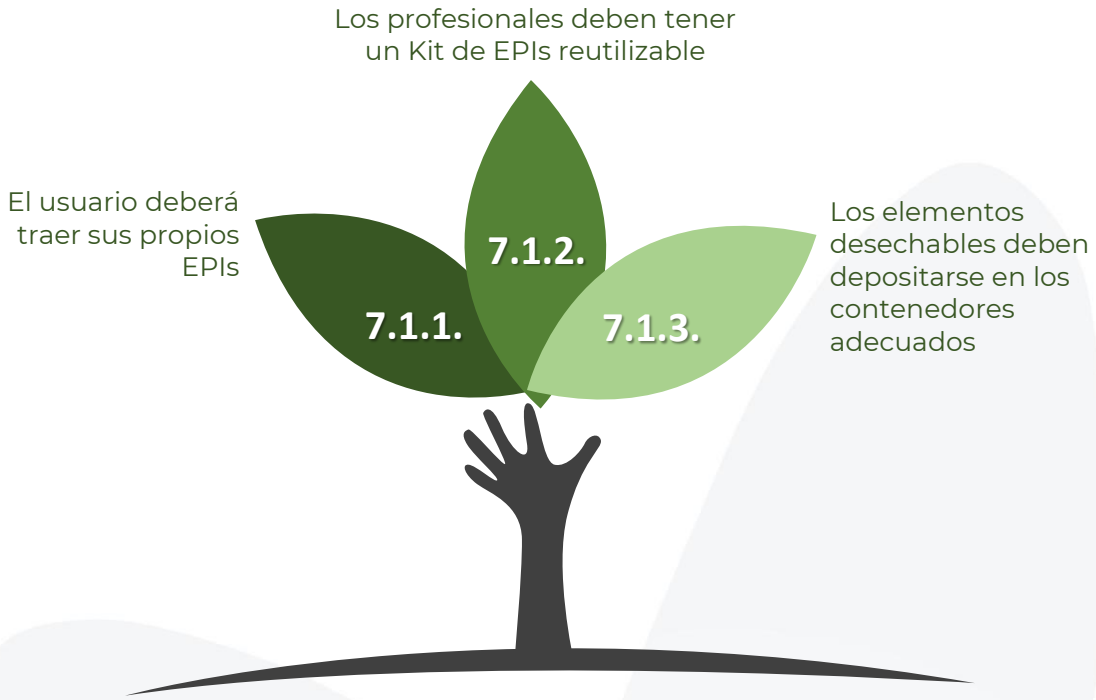
7.2. Requisitos de limpieza

7.1. Medidas de sostenibilidad

7.1.1. Que **el usuario turístico traiga sus propios EPIS** (kit de mascarillas y guantes, etc.) tal y como se recomienda por las autoridades sanitarias y el protocolo de la visita previamente aceptado.

7.1.2. **Que** en la medida de lo posible **los profesionales** afectos al servicio tengan un **KIT de EPIS reutilizable**.

7.1.3. Los **elementos desechables se depositan en los contenedores adecuados** o, en el caso de ser objeto de reutilización se limpian y desinfectan siguiendo las recomendaciones sanitarias.



7.2. Requisitos de limpieza

En materia de limpieza y desinfección, el guía o profesional a cargo de la excursión y/o actividad, en sus funciones de asistencia, acompañamiento y/o guiado, debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

7.2.1. El **correcto uso de los productos de desinfección adecuados** (según indicaciones técnicas y de seguridad de la marca) en cada momento y para cada superficie a tratar.

7.2.2. Aquellos **usuarios con problemas de alergias** a los productos de desinfección han de tener presente la recomendación de **uso de guantes u otros elementos** que **eviten** una posible **reacción alérgica**.

7.2.3. Dado el alto contenido en alcohol de los **geles desinfectantes**, realizar un **uso seguro y comedido de estos**, que no dañe la piel del usuario ni del prestador del servicio, para evitar accidentes de combustión instantánea u otros problemas ya detectados.

7.2.4. Todo material y **elementos de uso compartido** (micrófonos, whispers, auriculares, receptores de voz, etc.) que no sean de un solo uso **deben desinfectarse a la finalización del servicio**. De no venir debidamente precintados deben desinfectarse también antes de su uso.

7.2.5. La **limpieza y desinfección** de los medios de transporte, en especial de aquellas **zonas y elementos potencialmente susceptibles de ser o estar contaminados** se realiza antes, durante y después del servicio para evitar la innecesaria transmisión del virus (pasamanos de entrada y salida, cualquier otro elemento que entren en contacto frecuente con el pasaje), utilizando en cada caso el producto desinfectante específico para ello.

7.2.6. El **registro de la limpieza y desinfección del vehículo** se lleva a bordo (*parecido al registro de limpieza de las zonas comunes de hoteles: fecha-hora-persona que lo realiza*).

7.2.7. Con carácter general, **las empresas de transporte** deben tener en cuenta:

7.2.7.1. **La formación específica de su personal** en el protocolo higiénico-sanitario y de desinfección en relación con el medio de transporte de uso diario.

7.2.7.2. En su defecto, asignar **personal específico** que cubra ese menester.

7.2.7.3. Asignar un **responsable que supervise** que se cumple con todos los **protocolos higiénico-sanitarios**, desinfección y limpieza del medio de transporte.

8. VIABILIDAD ECONÓMICA Y DISFRUTE EXPERIENCIAL

La seguridad de los profesionales (trabajadores afectos al servicio), colaboradores y visitantes es de la más alta importancia para los organizadores y operadores de excursiones.

Por otro lado, **las medidas adoptadas conllevan un sobrecoste inherente a la adaptación e implementación** del propio protocolo de seguridad, **generando** a su vez, **un problema de sostenibilidad en el destino** nada despreciable que se ha de tener en cuenta, por los costes de reciclaje añadidos **de residuos potencialmente contaminados** que llevan un trato diferenciado.

Las medidas deben tener igualmente en cuenta el factor de **DISFRUTE EXPERIENCIAL** en el destino. El usuario turístico desea disfrutar de la experiencia contratada, **es ese disfrute, lo que en gran medida determina la fidelización del visitante, su regreso al destino y genera el deseo de recomendarnos.**

8.1. Viabilidad económica

Los costes añadidos que plantea el nuevo escenario deben identificarse y evaluarse en una doble vertiente:

- El sobrecoste e impacto económico en el diseño y adaptación de las excursiones y actividades que determinará la viabilidad económica de éstas.
- Los costes de reciclaje y problemas logísticos de los miles de residuos potencialmente contaminados y que tardan cientos sino miles de años en desintegrarse y que conllevan un trato diferenciado.

El **estudio de viabilidad económica y diseño de la oferta de excursiones**, (tanto de prestadores, organizadores como el precio de venta al usuario turístico), debe tener en cuenta, en el diseño del presupuesto final que determine el precio, lo siguiente:

- los propios costes de los EPIS que se exijan y demás equipo de audio como whispers, etc.
- la adaptación de las medidas a los medios utilizados y costes logísticos que genera,
- las posibles restricciones de aforo del medio de transporte,
- las limitaciones del bien de interés turístico a visitar que hacen que, por restricciones de aforo del propio BIT, un mismo grupo deba de dividirse en grupos más pequeños,
- en el caso de subcontratación del servicio: las retribuciones a minoristas, márgenes de beneficio que hagan factible la continuación de la oferta,
- los umbrales de rentabilidad de las partes involucradas e incidencia en los costes fijos del sector

A lo anteriormente dicho y **como medida de sostenibilidad para un destino** "***Clean & Safe***", **se recomienda**, como ya hacen en otros destinos, que sea **el propio usuario turístico el que traiga sus propios EPIS**, dado que éstos son medidas de protección personal de carácter obligatorio para todos.

Lo arriba expresado es, **sin menoscabo de que las empresas/entidades organizadoras (público/privadas) puedan suministrar**, a aquellos usuarios que lo requieran, **un KIT de EPIS que sea de pago** por el usuario o repercutido en el precio del producto ofertado.

Las autoridades competentes tienen, cuanto menos, la obligación moral para con el destino turístico de no desviarse de la hoja de ruta en relación con la sostenibilidad del destino. **Tenemos que garantizar no sólo un destino SEGURO (SAFE) sino también SOSTENIBLE.**

Para la consecución del objetivo común de **destino seguro a la vez que limpio y sostenible**, se recomienda que las autoridades competentes con la ayuda del sector privado realicen:

- Un **cálculo sobre la demanda de EPIS con relación al volumen de ocupación** y oferta complementaria del destino,
- Su adquisición y almacenamiento en cantidad suficiente que evite desabastecimiento.
- **Incentivar la producción local** de los mismos (kilómetro cero), a poder ser, con materiales lavables y reutilizables y, si fuese posible, regular un precio máximo de venta de los EPIS, dada su importancia para la seguridad sanitaria de todos.
- **fomentar la idea de la importancia del uso de EPIS propios y reutilizables para ayudar a mantener la imagen de destino sostenible**, mediante campañas de concienciación destinadas tanto a la ciudadanía como a nuestros visitantes.

8.2. Disfrute experiencial

Todos tenemos meridianamente claro que la **prioridad** en estos meses ha sido **la salud** y lo seguirá siendo en el futuro. Por esta razón, la reactivación de la economía en general y del Sector turístico en particular tiene como premisa el riguroso cumplimiento de **los protocolos higiénico-sanitarios establecidos y/o pendientes de implantar**, pero estos **no deben estar reñidos con el disfrute vacacional de nuestros visitantes.**

El disfrute de la experiencia en el destino vacacional **es de vital importancia** y, por tanto, en el diseño del protocolo de buenas prácticas se debe tener muy en cuenta. Ambos, seguridad y disfrute experiencial deben poder convivir sin perjudicar la imagen generada de destino seguro a nuestros visitantes.

El coste de no tener en cuenta este factor de disfrute es muy alto. Las malas experiencias son las que, en términos generales, se terminan diseminando en los países de origen, **el mensaje en negativo de NO DISFRUTE tiene un efecto multiplicador enorme** y por tanto muy perjudicial para el destino turístico. El coste de subsanación sería muy superior al de tenerlo en cuenta en el diseño inicial e implementación del protocolo sanitario.

9. MEDIDAS Y RECOMENDACIONES GENERALES DE BUENAS PRÁCTICAS

A continuación, se desarrolla un compendio de medidas y recomendaciones de buenas prácticas clasificadas en orden cronológico de realización y desempeño en el sector de las excursiones y actividades de ocio y culturales. Estas recomendaciones se proponen tanto para los operadores (intermediarios y organizadores) como para los guías de turismo y profesionales afectos al servicio en el desempeño y aplicación del protocolo de buenas prácticas antes, durante y después del servicio.

Se intenta cubrir todo el ciclo que se inicia con la venta previa del producto turístico hasta la finalización del servicio y recomendaciones posteriores para todos los actores implicados directa o indirectamente en el sector.

Estas recomendaciones se recogen en los siguientes grandes grupos o categorías y en relación con el protocolo de buenas prácticas, a saber:

- Venta de productos turísticos, con especial atención a las excursiones.
- Recogida y acogida de los usuarios turísticos y protocolos de actuación antes de la misma por parte de las entidades organizadoras y profesionales.
- Desempeño del profesional en sus funciones de guiado, asistencia y acompañamiento con relación al protocolo de buenas prácticas.
- Desempeño del profesional después de la ejecución del servicio con relación al protocolo de buenas prácticas.

Finalmente se realizan una serie de **solicitudes y recomendaciones** al **resto de agentes implicados** para su correcta coordinación y, no menos importante, se **recomiendan una** serie de **medidas y recomendaciones de buenas prácticas** con relación a**:**

- Las visitas a Bienes de Interés Turístico (BIT).
- Solicitudes a los municipios, ayuntamientos y autoridad competente en general.
- Solicitudes a las entidades sanitarias.
- Medidas con relación a los servicios de restauración incluidos en muchas excursiones y actividades en general que deben estar previstas previamente a través de su propio plan de contingencia.

9.1. Venta de productos turísticos: excursiones y actividades

En la contratación de excursiones y actividades, durante la reserva previa, venta y posterior entrega de información y/o documentos, el intermediador u organizador debe tener en cuenta las siguientes medidas y recomendaciones.

Medidas y recomendaciones:

9.1.1. Fomentar la reserva previa y venta de excursiones online.

9.1.2. En las transacciones electrónicas se hace un uso correcto del TPV, respetando a la hora del pago/transacción la distancia entre vendedor y cliente.

9.1.3. Fomentar el pago con tarjetas de crédito, especialmente contactless, evitando en la medida de lo posible el pago en metálico.

9.1.4. En la venta directa al visitante/turista se respeta la distancia de seguridad entre el vendedor y el cliente.

9.1.5. Respetar la distancia de seguridad entre los mismos clientes, evitando aglomeraciones en la asistencia a estos en los puntos de venta, cócteles de bienvenida, etc.

9.1.6. En cualquiera de los casos, cuando la distancia de seguridad no se pueda mantener, el uso de EPIS es preceptivo.

9.1.7. En espacios cerrados **respetar el aforo del lugar**, estableciendo la espera de los clientes de acuerdo con las recomendaciones sanitarias al respecto.

9.1.8. El uso de mascarillas de todo el personal, en especial de aquellos que, por las funciones desempeñadas, **no puedan** respetar siempre la distancia de seguridad.

9.1.9. Realizar una **higiene apropiada de manos** inmediatamente **después de** la realización de **transacciones en metálico** o intercambio de documentos.

9.1.10. Fomentar **el envío al móvil** del cliente de un **e-ticket con código QR** o cualquier otro medio electrónico de fácil lectura, evitando la entrega de documentos físicos en las excursiones.

9.1.11. **Enviar al correo electrónico del cliente** los Términos y Condiciones (**TyC**) de la venta afecta a la situación sanitaria, junto al protocolo de prevención y posibles restricciones, limitaciones del servicio y su aceptación.

9.1.12. **Solicitar el correo electrónico al cliente** y su permiso para en **caso de un contagio** o detección de alguien en el grupo contagiado, **poder avisar al resto de componentes del grupo.**

9.1.13. **Recordar** al cliente el **no olvidarse traer los elementos de protección individual (mascarillas…) preceptivos** para el correcto disfrute de la excursión o actividad contratada.

9.2. Recogida y acogida de los usuarios turísticos

En aquellos destinos con gran volumen de turismo y en donde se prevé una **recogida previa al inicio de la actividad contratada**, de ser posible se deben tener en cuenta las siguientes medidas y recomendaciones tanto **por parte de quien organiza** como de los propios **guías de turismo y demás profesionales afectos a la recogida**.

9.2.1. Planificación de la recogida y medidas de seguridad por parte del organizador del producto turístico

ANTES DEL INICIO DE LA RECOGIDA DEL GRUPO se recomienda:

9.2.1.1. El medio de transporte se reserva con al menos **15 minutos de antelación** para el control y coordinación del protocolo buenas prácticas con el resto de los profesionales.

9.2.1.2. Los clientes **se citan con cierta antelación**, al menos 5 minutos antes, para evitar retrasos logísticos en la aplicación propia del protocolo de buenas prácticas.

9.2.1.3. La **coordinación entre organizadores** de excursiones con relación a la programación de los **puntos de recogidas y paradas** que evite aglomeración de clientes.

9.2.1.4. De no ser posible lo anterior, **determinar diferentes horarios de recogida** u otras medidas factibles.

9.2.1.5. **Verificar** que el **transportista cumple** con el **protocolo de higiene y desinfección sanitaria** aplicado a su sector.

9.2.1.6. Los organizadores del producto deben **evitar overbooking**, asegurándose de que **se cumplen los límites de aforo** del medio de transporte utilizado.

9.2.1.7. Recomendar ampliar las **paradas de guaguas** donde hay más aglomeración de gente y facilitar la recogida de clientes. También se podrían aumentar el número de paradas existentes y hacer paradas específicas para transporte discrecional.

9.2.2. Medidas y precauciones de los acompañantes (guías de turismo, choferes, etc.) antes de la recogida y del primer contacto con los clientes.

ANTES DE LA REALIZACIÓN de la excursión, actividad o visita, se han de tener en cuenta las siguientes medidas y recomendaciones:

9.2.2.1. El propio profesional realiza diariamente un **auto control de su temperatura corporal**, asegurándose de que ésta no supere los **37,8** grados **antes de abandonar su vivienda** e incorporarse al servicio.

9.2.2.2. Con carácter general y **si se es consciente de estar afectado** por COVID-19, notificarlo con la mayor brevedad a la entidad organizadora y **abstenerse de realizar el servicio.**

9.2.2.3. Asegurarse de que **el protocolo** de buenas prácticas afecto al servicio **se conoce y recuerda.**

9.2.2.4. Hacer **revisión de los elementos de protección individual** en relación con sus especificaciones técnicas (mascarillas, gel hidroalcohólico de uso personal, funda para el micro, etc.).

9.2.2.5. **Las medidas y medios materiales** adecuados para prestar la información e indicaciones, de obligado conocimiento por los usuarios turísticos, **se coordinan con el resto de los compañeros y colaboradores de trabajo** (chofer, otros profesionales) afectos al servicio, **verificándose entre los mismos compañeros de servicio por razones de seguridad de todo el grupo.**

9.2.2.6. Si por limitaciones de aforo en el medio de transporte se determina **el bloqueo de** un número de **asientos**, este **se realiza con** la **antelación** suficiente **y antes de empezar la recogida** de los clientes.

9.2.2.7. **Desinfectar el micrófono**, en caso de que no se traiga uno propio, y **cubrirlo con la protección adecuada.**

9.2.2.8. Se recomienda que los asientos de la primera **fila se mantengan siempre libres al igual que los de la segunda fila de la derecha** para que el guía pueda **mantener la distancia de seguridad con los pasajeros**, garantizando su seguridad y la del propio grupo.

9.2.2.9. **El lavado o desinfección frecuente de manos si** por el desempeño de sus funciones, **se deben recoger documentos de viaje y/o dinero en efectivo**.

9.2.2.10. Evitar el contacto físico (dar la mano, abrazos) con el resto de los profesionales, compañeros y usuarios turísticos.

9.2.2.11. Para evitar el contacto físico con los tickets o **bonos** de viaje, el **cliente lo muestra al guía** que **tras verificar** que es correcto, **solicita al cliente lo deposite en una bolsa** o recipiente al efecto que estará siempre en posesión del guía.

9.2.2.12. El guía o profesional en colaboración con el chofer comprueban que **se traen y usan las mascarillas y elementos de protección individual preceptivos antes de subir al medio de transporte** y en cualquier tipo de actividad.

9.2.2.13. Se asegura de que los **clientes hacen uso del gel desinfectante antes de incorporarse al medio de transporte** según las recomendaciones sanitarias.

9.2.2.14. En la recogida del pasaje, si el autobús tiene ya ocupada la mitad delantera, los clientes subirán preferiblemente por la puerta trasera.

9.2.2.15. Se asignan los asientos y se indica el respeto de aquellos asientos que no deben ocuparse.

9.2.2.16. Finalizada la labor de recogida de documentos, lavarse bien las manos según recomendaciones sanitarias o en su defecto usando el gel hidroalcohólico apropiado con acción VIRICIDA.

9.3. Desempeño del profesional en sus funciones de guiado, asistencia y acompañamiento con relación al protocolo de buenas prácticas.

Los guías de turismo y demás profesionales deben, en todo momento observar **durante el ejercicio de sus funciones** de asistencia, acompañamiento y guiado seguir las siguientes medidas y recomendaciones.

DURANTE LA REALIZACIÓN de la excursión, actividad o visita, se recomienda:

9.3.1. Aquellas **acreditaciones, habilitaciones, certificaciones y/o distintivos** que acrediten la formación recibida **deben llevarse siempre visibles**, generando seguridad en el usuario.

9.3.2. Informar, transmitiendo en todo momento seguridad, tranquilidad y confianza en el protocolo de actuación a aplicar.

9.3.3. Respetar la distancia de seguridad entre el guía, profesionales implicados y usuarios. De no ser posible, el uso de mascarillas es preceptivo para todos.

9.3.4. Asegurarse de que los componentes del grupo no intercambian sus asientos y se respetan las distancias de seguridad durante toda la actividad.

9.3.5. Instar a todos los componentes del grupo a usar el gel desinfectante no sólo antes de subir al medio de transporte sino también al entrar en un BIT u otro establecimiento.

9.3.6. Organizar y explicar las normas de entrada y salida del medio de transporte y el correcto uso de las puertas en relación con los asientos ocupados.

9.3.7. Las familias y/o **personas** que **convivan juntas pueden compartir distancia inferior a dos metros** e ir juntos en el medio de transporte.

9.3.8. En caso de detectar a un usuario potencialmente sospecho, instarle a que a la mayor brevedad posible se dirija a la zona COVID, en caso de haberla, habilitada para su acogida en la visita al BIT concertada o medios de transporte, como embarcaciones turísticas, que la tengan prevista.

9.3.9. Al detectar un caso sospecho, actuar en todo momento con normalidad y aplicando las medidas pertinentes y seguidamente proceder a llamar inmediatamente al número de emergencia que tengamos de contacto (En canarias: 900 112 061) y ponerlo en conocimiento de la entidad organizadora.

9.3.10. Si se detecta que algún miembro del personal afecto a la excursión: guía, chofer u otros resultase contagiado, se comunica a la entidad organizadora para que proceda en coordinación con la autoridad competente a la trazabilidad de los contactos realizados durante el ejercicio de actividad en la jornada laboral y anteriores.

9.3.11. Depositar de forma inmediata, en las papeleras o contenedores habilitados con accionamiento no manual y bolsa, todos aquellos desechos de higiene personal, EPI, y material potencialmente contaminado.

9.3.12. Lavarse minuciosamente las manos, o en su defecto si la situación no lo permite, desinfectarse con el gel hidroalcohólico adecuado tras estornudar, toser, sonarse o estar en contacto con superficies potencialmente contaminadas u otras personas.

9.3.13. En el caso de autobuses grandes, los usuarios sentados de mitad para atrás entran y salen por la puerta trasera (si la hubiera) y por la puerta delantera los sentados de mitad para delante, evitando aglomeraciones y un menor contacto entre pasajeros.

9.3.14. En autobuses de doble piso salen primero los usuarios del piso inferior y después aquellos ubicados en el piso superior y con igual protocolo de entrada y salida que en un autobús de una sola planta.

9.3.15. Anotar el localizador de la reserva y número de asiento ocupado por cada pasajero o grupo en el medio de transporte para, en caso de

detectar un contagio, poder identificar a otros usuarios potencialmente afectados por cercanía al mismo.

9.3.16. Informar, con la mayor brevedad, al resto de BIT, proveedores, restaurantes, etc., de cualquier incidente que pueda retrasar la programación y llegada a las siguientes visitas/paradas.

9.3.17. Fomentar la utilización de APPS de chat (grupo de WhatsApp) entre los guías y resto de profesionales para el intercambio de información que evite aglomeraciones, avisos de accidentes, cambio de planes e imprevistos que se puedan producir en ruta.

9.4. Desempeño del profesional después de la ejecución del servicio con relación al protocolo de buenas prácticas.

Los guías de turismo y demás profesionales deben, en todo momento observar **después del ejercicio de sus funciones** de asistencia, acompañamiento y guiado las siguientes medidas y recomendaciones.

DESPUÉS DE LA REALIZACIÓN de la excursión, actividad o visita:

9.4.1. Analizar la posible mejora del protocolo y puntos débiles detectados para la mejora de este.

9.4.2. La limpieza y desinfección de todos los objetos utilizados y que son objeto de uso por otros compañeros en posterior momento.

9.4.3. La persona designada al efecto realiza la completa retirada de los desechos que se han depositado en los contenedores habilitados para ello y proceder a su posterior reciclaje.

9.4.4. Lavar la ropa/uniforme entre los 60 y 90 grados.

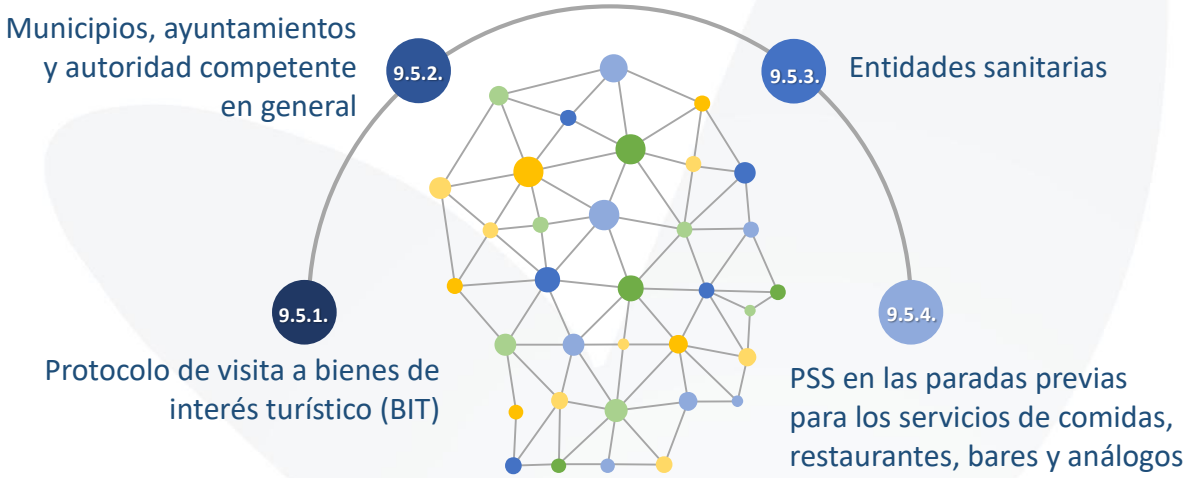
9.4.5. Desinfectar el material de trabajo de uso diario: teléfono, gafas, carnet, etc.

9.4.6. Prever una estación de seguridad sanitaria a la entrada del domicilio y en donde depositar los objetos personales, zapatos y EPIS utilizados de manera independiente.

9.4.7. Contemplar la higiene personal y desinfección (zapatos, EPIS, etc.) antes de llegar a casa y lavado de manos y demás antes de entrar en contacto con el resto de las personas que habiten en el mismo domicilio.

9.5. Solicitudes y recomendaciones varias a los diferentes agentes implicados.

En aras a conseguir una mejor integración de las partes implicadas en el desarrollo de productos turísticos y protocolos de buenas prácticas afectos a estos y las visitas previstas, se solicita la coordinación del resto de agentes y autoridades competentes implicados en el diseño de sus protocolos de buenas prácticas para su correcta validación.



9.5.1. Protocolo de visita a Bienes de Interés Turísticos (BIT)

9.5.1.1. Implicar a las entidades organizadoras y a los guías de turismo antes de dar por válido el documento sobre protocolos y nuevas normas de visita.

9.5.1.2. El documento de protocolo de buenas prácticas y normas de visitas se hacen llegar, con la antelación suficiente, a todas las partes implicadas.

9.5.1.3. Organizar una jornada informativa (visita prospectiva) o de formación para los guías de turismo y profesionales afectos para poner en valor y en conocimiento de éstos las nuevas normas y protocolo de aplicación a las visitas de los BIT.

9.5.1.4. Impulsar la creación de APP y proyectos de I+D que faciliten el control de aforo, lectura de tickets digitales y cualquier mejora que facilite las visitas programadas a los BIT.

9.5.1.5. Seguimiento y verificación por parte de la autoridad competente del cumplimiento por parte del BIT del protocolo de buenas prácticas y recomendaciones de aplicación en cada estado sanitario.

9.5.1.6. La señalización y medios informativos, sobre las normas a seguir, tanto por los usuarios turísticos como por el resto de los agentes (guías, choferes, etc.), se ubican correctamente, en número suficiente y de forma clara y precisa.

9.5.1.7. Comunicar y anunciar de forma clara y bien visible (señalización e iconografía apropiada) el aforo máximo del BIT y de las distintas zonas de acogida, descanso y espacios cerrados, instituyendo las medidas que aseguren la distancia mínima de seguridad apropiada. De no poder ser, instar al uso de las mascarillas durante la visita.

9.5.1.8. Evitar la expedición de tickets manuales, fomentando la aceptación y lectura de tickets en formato electrónico. De no ser posible, evitar que el personal del BIT entre en contacto con la entrada expedida al visitante.

9.5.1.9. La información del BIT se hace vía lectura con el móvil inteligente de un código QR, APP de recepción de información o paneles digitales, evitando la entrega de folletos, material impreso y/o realización de encuestas manuales o en papel al visitante.

9.5.1.10. Se asegura el contar con los RRHH, personal suficiente, en las zonas de acogida (parking, entrada al BIT, zonas de tránsito) que

garantice el respeto y correcta gestión de las normas y protocolo de la visita.

9.5.1.11. Contar con gel desinfectante en todas las zonas de acogida y atención al visitante y, de ser posible, contar con personal que inste al visitante al uso correcto del gel hidroalcohólico antes de entrar al BIT.

9.5.1.12. **El personal del BIT guardará**, en todo momento, **la distancia de seguridad con los usuarios turísticos**, instando al uso correcto del gel hidroalcohólico desinfectante antes de entrar al BIT.

9.5.1.13. Los elementos materiales y depósitos de gel hidroalcohólico se ubican en zonas de fácil acceso y en los soportes adecuados, con el fin de que el usuario pueda hacer uso de estos de forma autónoma y, a poder ser, sin contacto con terceros ni con el soporte (pedal, sensor de proximidad, etc.).

9.5.1.14. **Fomentar, en las visitas a los BIT y recorridos a pie al aire libre** por parte de los guías y sus grupos, **el uso de APP de recepción de voz para móviles** inteligentes vía datos de los propios clientes, WIFI o bluetooth.

9.5.1.15. **Evitar**, de ser posible, el **reparto de otros sistemas menos higiénicos** que conllevan manipulación y entrega de equipos receptores y auriculares con costes de manutención, reciclaje y menos sostenibles.

9.5.1.16. **Prohibir el uso de amplificadores de voz** (altavoces) evitando la contaminación acústica en el entorno y molestias al resto de grupos, guías y otros usuarios.

9.5.1.17. Para un mejor control de las normas de visita, donde sea posible, el **guía de turismo o profesional acompaña al grupo** durante la visita al BIT.

9.5.1.18. En las **visitas a cualquier BIT** y acceso a los mismos, se insta a los usuarios a **mantenerse a la derecha del sentido de marcha del grupo** por las vías asignadas, evitando ocupar todo el carril en ambas direcciones y cruce de grupos.

9.5.2. Municipios, ayuntamientos y autoridad competente en general

9.5.2.1. Recomendar la **ampliación de las paradas de autobuses** que evite la aglomeración de los usuarios turísticos en éstas y facilite la recogida del grupo.

9.5.2.2. **Habilitar un mayor número de paradas** para el transporte discrecional a las existentes y que éstas no coincidan con las paradas de autobuses de línea regular evitando aglomeraciones y posibles contagios entre residentes y visitantes.

9.5.2.3. Una **correcta y visible señalización de las paradas y servicios**, a poder ser, con una **iconografía intuitiva** o en su defecto su traducción al inglés para una mayor difusión y comprensión de estas.

9.5.2.4. **Fomentar aplicaciones de recepción de voz** que eviten la contaminación acústica en el entorno y molestias al resto de grupos, guías y residentes, dadas las nuevas medidas de distanciamiento entre usuarios, evitando el **uso de amplificadores de voz** (altavoces) en la vía pública.

9.5.2.5. **Compromiso por parte de los ayuntamientos** y/o, autoridades competentes de la **adecuación de las zonas comunes y aseos** de uso público, a las recomendaciones en seguridad sanitaria, evitando el contagio durante las paradas previstas a los BIT situados en los municipios visitados.

9.5.3. Entidades sanitarias

9.5.3.1. **Se recomienda el realizar test rápidos o en su defecto pruebas PCR** con la **regularidad** y **continuidad** necesaria a todo el **personal**, que, por sus funciones y **contacto continuo y prolongado con visitantes** y usuarios turísticos, evite el contagio a éstos.

9.5.3.2. **Se recomienda que los resultados de los test** rápidos **se dan a conocer** al personal testado **lo antes posible** evitando la

propagación de nuevos contagios por la continuidad en el desempeño de sus funciones.

9.5.4. Protocolo de buenas prácticas en las paradas previstas para los servicios de comida, restaurantes, bares, análogos y actividades que ofrezcan servicios de comida/bebida a bordo.

En las excursiones en cuyo itinerario haya paradas previstas para desayunar, almorzar o realizar un servicio de comida o *snack* análogo se deberá con carácter de norma el seguir las siguientes indicaciones y la entidad organizadora debe verificar previamente con la colaboración y supervisión de los guías de turismo que dichos establecimientos cumplen con las siguientes normas de seguridad:

9.5.4.1. A la llegada al lugar de restauración debe evitar el cruce de grupos y establecer pasillos de tránsito unidireccionales.

9.5.4.2. Se insta el uso del gel hidroalcohólico antes de entrar al restaurante/bar.

9.5.4.3. Los dispensadores de gel hidroalcohólico ubicados en el soporte adecuado y las papeleras donde depositar cualquier material desechable se disponen estratégicamente y en número suficiente en todas las zonas sensibles.

9.5.4.4. Las mesas deben estar debidamente limpias y desinfectadas antes de que el siguiente grupo sea servido.

9.5.4.5. Prohibir el uso de cartas impresas individuales, optándose por el uso de códigos QR de escaneo por móvil, dispositivos electrónicos propios, pizarras y/o carteles digitales, superficies translúcidas u otros medios análogos.

9.5.4.6. Se recomienda el uso de mantelería lavable según las RAS, de no poder ser la mantelería debe ser de un solo uso.

9.5.4.7. Se prohíben los productos de autoservicio tales como servilleteros, palilleros, vinagreras y aceiteras; debiéndose ofrecer en otros

formatos sostenibles. De forma excepcional, se podrá recurrir a monodosis desechables.

9.5.4.8. Evitar que el usuario tenga acceso a elementos tales como cubertería, servilletas, mantelería, etc. Estos se mantienen fuera de las zonas de paso de clientes.

9.5.4.9. Se garantiza el correcto estado de salubridad e higiene de los aseos reforzándose su limpieza y desinfección.

9.5.4.10. El número de clientes que acceden a la vez a los aseos no supera al aconsejado en las recomendaciones de la autoridad sanitaria.

9.5.4.11. Al compartir mesas con otros usuarios se respetan las distancias de seguridad entre los mismos.

9.5.4.12. Todo material susceptible de ser/estar potencialmente contaminado debe ser revisado y desinfectado con la frecuencia y regularidad prevista.

10. TIPOS DE EXCURSIONES Y ESTADOS DE RIESGO SANITARIO DE APLICACIÓN.

En este apartado se hace un **desarrollo de carácter personalizado** en relación con los **diferentes tipos de excursiones y actividades** más frecuentes que encontramos en los destinos turísticos dentro de la oferta de ocio complementaria del **sector** de las **EXCURSIONES.**

Este desarrollo tiene en cuenta las **singularidades propias de las excursiones** y/o actividades en relación con la seguridad sanitaria **y sus limitaciones de aforo** (número máximo de participantes) en cada estado de riesgo sanitario.

Se identifican con carácter más concreto los riesgos más comunes a éstas, desarrollando los **criterios y protocolos de buenas prácticas específicos de aplicación en cada situación o estado de riesgo sanitario**.

Identificación de costes

La adaptación e implementación de las medidas de prevención con relación al protocolo de buenas prácticas conllevan un análisis e identificación de coste que varía en función del tipo de excursión y medio de transporte utilizado. En este capítulo identificamos con carácter general los costes propios de cada actividad, que garanticen tanto la protección de los usuarios como de los trabajadores frente a este nuevo riesgo, teniendo en cuenta:

- La revisión y actualización de la evaluación de riesgos.
- **La inversión en equipamiento**, mobiliario, instalaciones e implantación de medidas higiénicas, organizativas, de protección colectiva y/o individual para prevenir los riesgos.

- **Los costes de RRHH** tales como el aumento de plantilla, logística adicional pertinente, turnos extras, etc.
- **La formación que el personal afecto debe recibir** debido al particular desempeño de sus funciones y trato directo con los usuarios. Entendemos que todo el personal afecto debe adaptarse al nuevo escenario competitivo con especial atención a la formación en nuevos requisitos sanitarios y competencias digitales.

Todo lo anteriormente expuesto se debe abordar, de tal manera, que el conjunto de medidas planteadas sean lo suficientemente flexibles para que, en el caso de un cambio de escenario sanitario, estas medidas se puedan adaptar con la suficiente facilidad y la premura requerida.

10.1. Estados de riesgo sanitario

Los niveles de riesgo sanitario son competencia de la autoridad sanitaria y el que una actividad se pueda ejercer depende del estado y situación que se viva en esos momentos, siendo estos los siguientes:

VERDE: actividad turística normal (pero con mayor seguridad sanitaria que antes de la COVID-19.

AMBAR: actividad limitada por la amenaza de posibles brotes (hasta un mayor control de la pandemia).

ROJO: nuevo brote detectado, precauciones extremas, posibilidad de cuarentenas y/o aislamiento. Cancelación de las actividades grupales.

Todo ello lo determinará en su momento la autoridad sanitaria a través de sus recomendaciones y según el número de casos positivos X 100.000 habitantes u otros parámetros que en su momento se elijan para su medición.

Cada estado de riesgo sanitario conlleva una limitación del aforo, número máximo de participantes, que no se debe sobrepasar para no poner en riesgo la seguridad del conjunto de usuarios turísticos partícipes en la excursión y/o actividad.

10.2. Tipos de excursiones

Limitación de aforo según la actividad y el medio de transporte utilizado. En la tabla a continuación se determina el número de pasajeros máximos en cada caso y según estado sanitario.

10.2.1. EXCURSIONES TERRESTRES en autocares/autobuses y en los siguientes medios:

10.2.1.1. Excursiones guiadas (en autobús – panorámicas / radiales)

10.2.1.2. Visitas a pie (ciudades patrimoniales, BIT, cascos históricos, etc.)

10.2.1.3. Llegada a puerto escala de cruceros y salida de actividades (protocolo)

10.2.1.4. Excursiones privadas en coche propio o de alquiler (protocolo)

10.2.1.5. Excursiones terrestres en los siguientes medios:

- Minivan
- Jeep
- Buggy, Quad, cabrío, triciclos, otros...

10.2.2. EXCURSIONES NÁUTICAS y actividades marítimas en los siguientes medios:

10.2.2.1. Catamarán (según tipología y capacidad)

10.2.2.2. Veleros (según tipología y capacidad)

10.2.2.3. Lanchas rápidas (según tipología y capacidad)

10.2.2.4. Barcos de pesca (según tipología y capacidad)

10.2.2.5. Submarino (según tipología y capacidad)

10.2.1. Excursiones terrestres en autocares / autobuses

INTRODUCCIÓN:

Las excursiones y visitas guiadas en bus suelen estar organizadas por las agencias receptivas del destino, agencias de excursiones, por asociaciones de toda índole, agrupaciones deportivas y los centros escolares. Puede ocurrir que las agencias de viajes subcontraten estos servicios a otras empresas especializadas en este tipo de actividades.

El autobús, es un vehículo de grandes dimensiones diseñado para transportar numerosos viajeros a través de vías urbanas e interurbanas. Generalmente es usado para servicios de transporte público y privado urbano e interurbano. En el archipiélago canario generalmente su capacidad suele oscilar entre las 9 plazas de un minibús hasta 70 plazas para los autobuses más grandes, clasificándolos de esta manera:

- Entre 9 y 12 plazas: microbús. Suelen medir entre 4,5 y 6 m de longitud.
- Hasta 22 plazas: minibús. Suelen medir entre 6 y 7,5 m de longitud.
- Máximo 30 plazas: Midibús. Suelen medir entre 8 y 10,5 m de longitud.
- Hasta 59 plazas: autobús estándar. Suelen medir entre 10,6 y 13 m de longitud.
- Más de 70 plazas: autobús gran capacidad y doble piso. Pueden medir hasta 15 m de longitud y tener incluso tres ejes.

A la hora de reservar un autobús, la entidad organizadora ha de tener en cuenta la capacidad del vehículo en cuestión. Los autobuses suelen estar equipados de butacas reclinables, aire acondicionado, cinturones de seguridad y equipo de audio entre otros.

El autobús es conducido por un conductor profesional siendo requisito indispensable estar en posesión del Certificado de Aptitud Profesional (CAP), estando obligado el conductor a repetir el curso cada 5 años, conforme a la normativa europea (Directiva 2003/59/CE) y a la nacional (Real Decreto 1032/2007) y que consiste en la obligación de una cualificación inicial y de una formación continua.

El *Certificado de Aptitud Profesional (CAP)* acredita que se ha superado la formación obligatoria exigida: la cualificación inicial o la formación continua.

En muchas empresas el conductor también es la persona encargada de la limpieza del vehículo.

En las excursiones y visitas programadas hay un/a profesional que hace de guía de turismo debidamente habilitado/a por la autoridad competente en la materia y que se encarga de velar por el buen desarrollo del programa ofertado por la entidad organizadora e interpreta el patrimonio natural y cultural de las zonas visitadas en los idiomas de elección de los visitantes.

Hay circuitos, viajes promocionales o eventos empresariales que incluyen varios días con el mismo grupo, el guía pernocta en el mismo alojamiento y además, aparte de las rutas, coordina las llegadas y salidas del hotel, traslados de aeropuerto, emergencias y cambios de última hora.

En casos puntuales hay excursiones más complejas que implican una combinación de varios medios de transporte tales como bus, barco, avión.

Al inicio de la actividad podremos encontrarnos con 4 tipos de recogida:

Privadas: servicio contratado por un individuo o grupo, el cual será recogido en el lugar de alojamiento.

Regulares en servicio discrecional: diferentes individuos realizan reserva para el mismo tour y son recogidos en lugares preestablecidos por la empresa organizadora.

Shuttle de servicio circular: estos tours cuentan con paradas y horarios preestablecidos, que los usuarios conocen previa y libremente se incorporan a la actividad en la de mejor conveniencia (Guagua turística/Hop on-Hop off).

Traslado combinado (transfer + excursión): en algunos casos concretos, la recogida de los clientes se realiza en puertos y/o aeropuertos y se combinan con una excursión hasta devolver a los usuarios a una terminal de cruceros o aeropuerto donde embarcan en otro medio de transporte.

En el programa suele haber varias paradas, generalmente para visitar algún BIC o BIT, almorzar, visitar a establecimiento del sector primario, etc.

Asimismo, se visitan fincas y explotaciones agrícolas normalmente gestionadas por familias.

Las excursiones y visitas guiadas pueden ser de medio día, día completo o de larga duración, superando estas incluso las 12 horas, con o sin almuerzo. Se suelen desarrollar durante el día, aunque también hay excursiones y actividades nocturnas como por ejemplo la observación astronómica.

10.2.1.1. Excursiones guiadas (autobús – panorámicas / radiales)

Teniendo en cuenta el estado sanitario en el que nos encontremos, el aforo de las actividades grupales en espacios cerrados, como en un autobús u otros medios de transporte se verá restringido y según las limitaciones seguidamente recomendadas:

AFOROS y limitaciones recomendadas: Excursiones en bus

Bus de 9 plazas	09	RAS	0
Bus de 15 plazas	15	RAS	0
Bus de 25 plazas	25	RAS	0
Bus de 34 plazas	34	RAS	0
Bus de 40 plazas	40	RAS	0
Bus de 55 plazas	55	RAS	0
Bus de 59 plazas	59	RAS	0
Bus de dos pisos (79-85 plazas)	79-85	RAS	0

RAS = Recomendaciones de la autoridad sanitaria.

Excursiones guiadas en bus + visitas a BIT con limitaciones de aforo

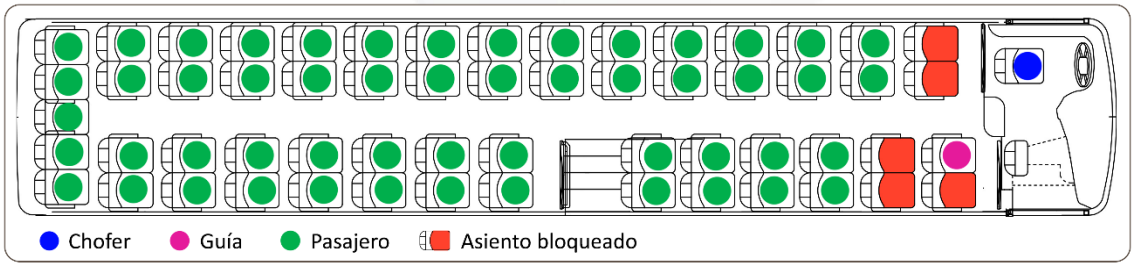
Bus 9 + Visitas hasta 9 pax	B 09 09	RAS	0
Bus 15 + Visitas hasta 15 pax	B 15 15	RAS	0
Bus 25 + Visitas hasta 25 pax	B 25 25	RAS	0
Bus 34 + Visitas hasta 34 pax	B 34 34	RAS	0
Bus 40 + Visitas hasta 34 pax	B 40 34-40*	RAS	0
Bus 55 + Visitas hasta 34 pax	B 55 55*	RAS	0
Bus 59 + Visitas hasta 34 pax	B 59 55*	RAS	0
Bus de dos pisos (79-85 plazas)	B 79-85 55*	RAS	0

* Divididos en dos grupos o que la visita al BIT se permita por el número total de pasajeros

Disposición de asientos según el escenario en: VERDE

VERDE: actividad turística normal (pero con mayor seguridad sanitaria que antes de la COVID-19.

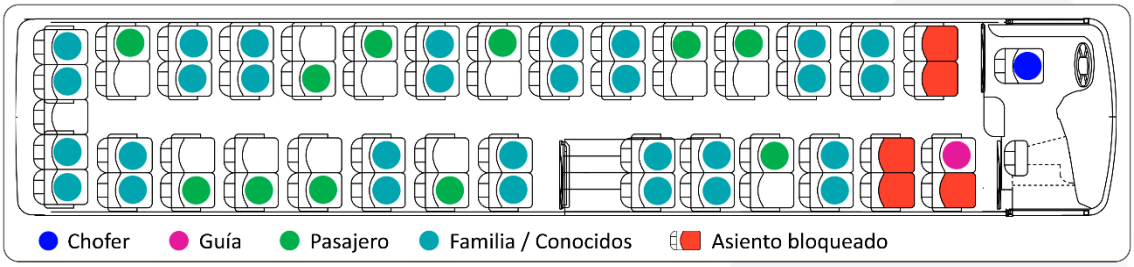
ESCENARIO DE NORMALIDAD SANITARIA: La actividad sale con normalidad, pero siguiendo las recomendaciones sanitarias y el protocolo de buenas prácticas de aplicación. Ocupación al **100% del aforo del medio de transporte**.

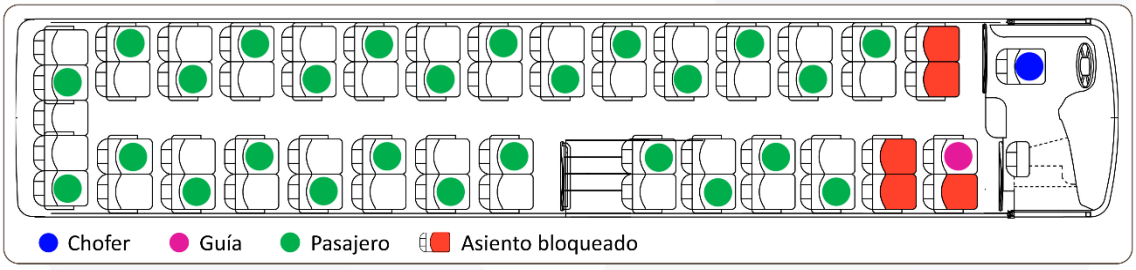


Disposición de asientos según el escenario en: ÁMBAR

ÁMBAR: actividad limitada por la amenaza de posibles brotes (situación actual y hasta un mayor control de la pandemia).

ESCENARIO CON AMENAZA DE REBROTE: la actividad en espacios cerrados **se limita al 70% de la ocupación** por la amenaza de posibles brotes (situación actual en fase 3 o posterior y hasta un mayor control de la pandemia.





Disposición de asientos según el escenario en: ROJO

ROJO: nuevo brote detectado, precauciones extremas, posibilidad de cuarentenas y/o aislamiento. Cancelación de actividades grupales.

ESCENARIO DE ALERTA SANITARIA: total cancelación de actividades grupales de todo tipo.

IDENTIFICACIÓN DE COSTES:

- Posibles cierres de cabina de chofer o mampara protectora trasera a su asiento.
- Dispensado automático y soporte del gel hidroalcohólico en ambas entradas de autocar.
- El propio gel desinfectante en cantidad necesaria y según capacidad del autocar.
- EPIS de soporte para el personal contratado.
- Filtros HEPAS o los que se determinen adaptados a los sistemas de aire acondicionado / climatizado del bus.
- Instalación y adaptación de los filtros requeridos a los sistemas de ventilación.
- Cualquier otro elemento de extracción, ventilación del aire en cabina.
- Productos adecuados de limpieza y desinfección
- Creación y adaptación del contenido informativo para clientes en diferentes idiomas para su descarga por parte de los usuarios turísticos vía código QR u análogos.
- Posibles lectores de validación de códigos QR para ticket digital.
- Formación del personal contratado.

10.2.1.2. Visitas a pie (ciudades patrimoniales, BIT, cascos históricos, etc.)

Visitas con 9 personas	09	RAS	0
Visitas con 15 personas	15	RAS	0
Visitas con 25 personas	25	RAS	0
Visitas con 34 personas	34	RAS	0
Visitas con 40 personas	40	RAS	0
Visitas con 55 personas	55	RAS	0
Visitas con 59 personas	59	RAS	0

RAS = Recomendaciones de la autoridad sanitaria.

A tener en cuenta:

- En el estado en color **ÁMBAR**, se tendrán **en cuenta** en todo momento, las **recomendaciones de la autoridad sanitaria** y las limitaciones de aforo del BIT.

IDENTIFICACIÓN DE COSTES:

- Envase de gel desinfectante con sensor automático de dispensador.
- EPIS de soporte para el personal contratado.
- Coste de wifi portátil para dar cobertura a los usuarios que no tengan un paquete de datos disponible para recibir la voz del guía a través del sistema de audio para móviles inteligentes.
- Coste de descarga por pasajero (0,10 céntimos a 1 € por pax aproximadamente) x el número de componentes del grupo (ejemplo: 30 pax serían de 3 € a 30 €)
- Micrófono y adaptador Jack universal (clavijas de intercambio según autobús)

10.2.1.3. Llegada en puerto escala de cruceros y salidas de actividades

Bus de 9 plazas	09	RAS	0
Bus de 15 plazas	15	RAS	0
Bus de 25 plazas	25	RAS	0
Bus de 34 plazas	34	RAS	0
Bus de 40 plazas	40	RAS	0
Bus de 55 plazas	55	RAS	0
Bus de 59 plazas	59	RAS	0
Bus de dos pisos (79-85 plazas)	79-85	RAS	0

A tener en cuenta:

- **IMPORTANTE:** como regla general se seguirá el **MISMO PROTOCOLO QUE EN LAS EXCURSIONES GUIADAS**.
- En el estado en color **ÁMBAR**, se tendrán muy en cuenta la **logística de llegada de autobuses al puerto escala y acogida de clientes en los buses.**
- En el estado en color **ÁMBAR**, se tendrán **en cuenta** en todo momento, las **recomendaciones de la autoridad sanitaria** y en la venta de excursiones se informa de las posibles limitaciones de la actividad.
- Se respetarán las distancias de seguridad entre los propios autobuses estacionados en la terminal.
- El desembarque y embarque de clientes y/o grupos del crucero se realiza de forma escalonada y respetando la distancia de seguridad a la entrada de los usuarios en los autobuses.

IDENTIFICACIÓN DE COSTES:

Los mismos que en caso de las excursiones identificadas en el punto **10.2.1.1**

EXCURSIONES TERRESTRES O CARAVANAS EN LOS SIGUIENTES MEDIOS DE TRANSPORTE:

Buggies, Cabríos, Quads, Triciclos, Vans y 4X4

INTRODUCCIÓN

La organización de este tipo de excursiones está en manos de pequeñas empresas a nivel insular y las más grandes a nivel provincial. La propia idiosincrasia de estas, con un alto volumen de vehículos con reducida capacidad, gran número de personal implicado en la realización de estas, así como su desarrollo por rutas secundarias, carreteras comarcales, pistas de tierra, etc., totalmente alejadas de las "tradicionales rutas turísticas", ha derivado en que Agencias de Viajes y TTOO subcontraten este tipo de servicios a empresas especializadas en este tipo de actividades.

La normativa vigente regula la actividad con un máximo de 10 vehículos por caravana. Rara vez se realizan paradas a BIT, centrándose más en lugares de interés paisajístico y pequeñas explotaciones del sector primario de las islas.

Debemos igualmente separar en dos a este subsector.

Por un lado, Buggies, cabríos y Quads, con la particularidad de que dichos vehículos son conducidos por los propios clientes, que siguen en caravana al "coche guía" y grupos máximos de 18 clientes en Buggies y Quads y 36 en cabríos participantes en las mismas. Muchas de estas excursiones son de medio día, por tanto, sin servicio de comida. Estos vehículos (Buggies, cabríos y quads) no tienen techo y Buggies y Quads tampoco parabrisas. De hecho, los participantes en estas actividades portan gafas de motorista y pañuelos a modo de mascarillas para protegerse del polvo ya que habitualmente utilizan en su recorrido pistas de tierra.

Por otro lado, excursiones en 4X4 y Vans. Estas excursiones están regidas por la tarjeta de Transporte AJS, que regula a nivel de Transportes la actividad. Requisito indispensable para obtener dicha tarjeta es que los vehículos acogidos a la misma sean 4X4 (Tracción Total). De hecho, también los Vans,

pese a no tener la "apariencia" de un vehículo Todo Terreno, tienen la obligatoriedad de disponer de tracción en las 4 ruedas.

Los Vans, (Minibuses de 9 plazas) suelen usar "rutas secundarias y carreteras comarcales", por donde 1 bus de más de 20 ó 30 plazas no puede acceder por su estrechez. Son conducidos por conductores profesionales de la empresa, están interconectados con emisoras, de manera que la información, cuando se está en movimiento, la realiza el guía-informador desde el primer vehículo con la particularidad de que se escucha en todos los vehículos de la caravana. Máximo 10 vehículos por caravana, por tanto, grupos de hasta un máximo de 78 participantes, aunque la realidad es que no suelen ir tantos juntos. Se suelen subdividir los grupos por idiomas, habitualmente suele haber una media de 5 vehículos por caravana, 38 personas.

Tanto la recogida como la devolución de los participantes a los hoteles se hace de manera muy rápida y eficiente. Los vehículos se reparten en la recogida en los diferentes hoteles, uniéndose en un punto de encuentro y dando comienzo a la excursión cuando están todos. Es importante resaltar el gran número de paradas que hacen durante el desarrollo de la excursión, en este apartado también se benefician de la fluidez de salir y entrar solo 8 personas máximo por vehículo.

Suelen ser excursiones de día completo, pero, tal como ya se explicó, al ser tan corta tanto la recogida como la devolución, no suelen durar más de 8 horas, eso sí, muy bien aprovechadas.

Para terminar, es oportuno exponer que habitualmente el almuerzo se planifica acorde a mesas de 8 personas, que suelen ser las que van juntas en cada vehículo, aportando un ambiente individualizado y personalizado durante toda la jornada.

Los 4X4 o vehículos Todo Terreno, cuya excursión (denominada popularmente JEEP SAFARI) está consolidada en las diferentes islas desde hace más de 40 años, suelen utilizar pistas de tierra. Es importante resaltar que dichas rutas son designadas por la Consejería de Medio Ambiente de cada Cabildo, que decide qué rutas son las apropiadas para el desarrollo de estas

excursiones, así como qué empresas tienen acceso a las mismas, controlándose la franja horaria de su utilización, así como en número máximo de vehículos que pueden acceder a las mismas en caravana. No se suele permitir en estas pistas que vayan más de 3 unidades en caravana.

Los vehículos son conducidos por conductores profesionales de la empresa y solían ser de 9 plazas, con una distribución de **2 + 3 + 4** (estos 4 últimos sentados en la trasera y en sentido perpendicular a la marcha) si bien actualmente los nuevos vehículos adquiridos por las empresas han reducido el número de ocupantes a 7, con la siguiente distribución: **2 + 3 + 2**, en este caso, todos los asientos orientados al sentido de la marcha. Estos 4X4 no tienen techo metálico, habitualmente llevan techo de lona desmontable según decisión del responsable de la caravana.

En este tipo de excursiones existen 2 opciones, ½ día (sin comida) y día completo. Entendemos innecesario repetir todo lo expuesto anteriormente en las excursiones con Vans, que se aplica también a éstas realizadas con los 4X4.

Para terminar, resaltar lo importante de verificar la Seguridad Sanitaria de las pequeñas explotaciones ganaderas y agrícolas que este tipo de excursiones suelen visitar, dado que son sector primario y habitualmente gestionadas por familias, con acceso a poca información de las medidas a tomar para adecuar dichas explotaciones a las nuevas normas de Seguridad Sanitaria.

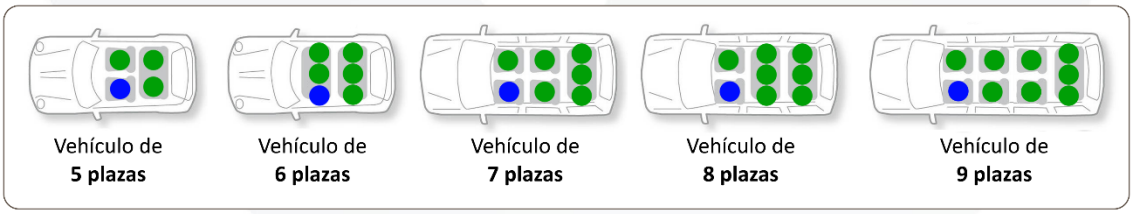
10.2.1.4. Excursiones privadas en coche propio o de alquiler

Vehículo de 5 plazas	4+1	RAS	0
Vehículo de 6 plazas	5+1	RAS	0
Vehículo de 7 plazas	6+1	RAS	0
Vehículo de 8 plazas	7+1	RAS	0
Vehículo de 9 plazas	8+1	RAS	0

Disposición de asientos según el escenario en: VERDE

VERDE: actividad turística normal (pero con mayor seguridad sanitaria que antes de la COVID-19.

ESCENARIO DE NORMALIDAD SANITARIA: La actividad sale con normalidad, pero siguiendo las recomendaciones sanitarias y el protocolo de buenas prácticas de aplicación. Ocupación al **100% del aforo del medio de transporte**.

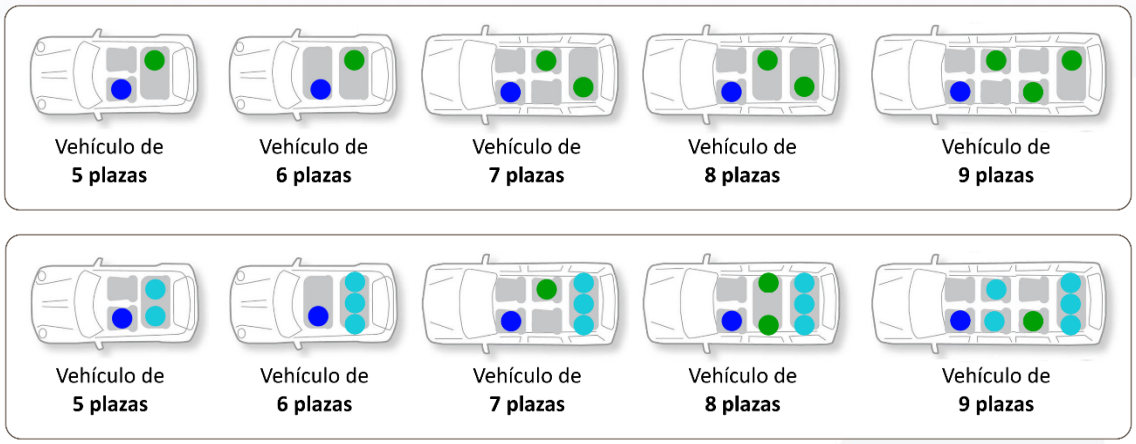


Disposición de asientos según el escenario en: ÁMBAR

ÁMBAR: actividad limitada por la amenaza de posibles brotes (situación actual y hasta un mayor control de la pandemia).

ESCENARIO CON AMENAZA DE REBROTE: la actividad en espacios cerrados se limita a cumplir y seguir las **RECOMENDACIONES** de la **AUTORIDAD SANITARIAS en relación con la ocupación** del vehículo para evitar la amenaza de nuevos brotes (situación actual en fase 3 o posterior y hasta un mayor control de la pandemia).

Algunos ejemplos de disposiciones posibles para este escenario serían:



IDENTIFICACIÓN DE COSTES:

- Cierres de cabina de chofer y copiloto.
- Soporte para gel hidroalcohólico.
- Envase de gel desinfectante con sensor automático de dispensador.
- EPIS de soporte para el personal contratado.
- Instalación y adaptación de los filtros requeridos a los sistemas de ventilación.
- Productos adecuados de limpieza y desinfección
- Creación y adaptación del contenido informativo para clientes en diferentes idiomas para su descarga por parte de los usuarios turísticos vía código QR u análogos.
- Posibles lectores de validación de códigos QR para ticket digital.
- Formación del personal contratado.

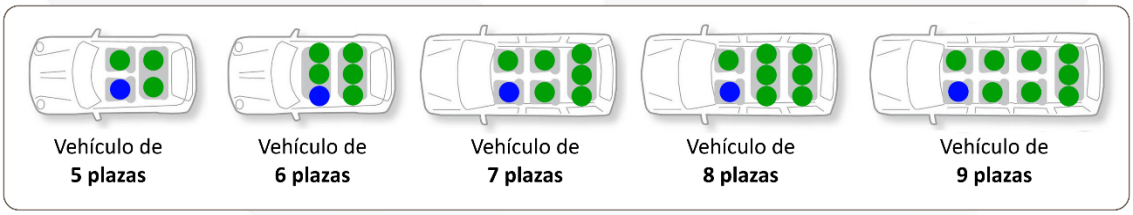
10.2.1.5. Excursiones terrestres o caravanas en minivan

Vehículo de 5 plazas	4+1	RAS	0
Vehículo de 6 plazas	5+1	RAS	0
Vehículo de 7 plazas	6+1	RAS	0
Vehículo de 8 plazas	7+1	RAS	0
Vehículo de 9 plazas	8+1	RAS	0

Disposición de asientos según el escenario en: VERDE

VERDE: actividad turística normal (pero con mayor seguridad sanitaria que antes de la COVID-19.

ESCENARIO DE NORMALIDAD SANITARIA: La actividad sale con normalidad, pero siguiendo las recomendaciones sanitarias y el protocolo de buenas prácticas de aplicación. Ocupación al **100% del aforo del medio de transporte**.

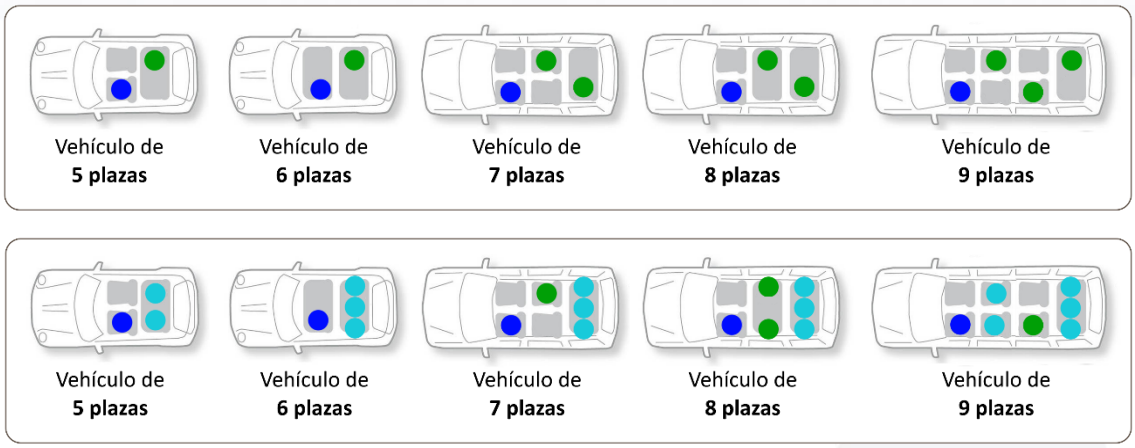


Disposición de asientos según el escenario en: ÁMBAR

ÁMBAR: actividad limitada por la amenaza de posibles brotes (situación actual y hasta un mayor control de la pandemia).

ESCENARIO CON AMENAZA DE REBROTE: la actividad en espacios cerrados se limita a cumplir y seguir las **RECOMENDACIONES** de la **AUTORIDAD SANITARIAS en relación con la ocupación** del vehículo para evitar la amenaza de nuevos brotes (situación actual en fase 3 o posterior y hasta un mayor control de la pandemia).

Algunos ejemplos de disposiciones posibles para este escenario serían:



IDENTIFICACIÓN DE COSTES:

- Cierres de cabina de chofer y copiloto.
- Soporte para gel hidroalcohólico.
- Envase de gel desinfectante con sensor automático de dispensador.
- EPIS de soporte para el personal contratado.
- Instalación y adaptación de los filtros requeridos a los sistemas de ventilación.
- Productos adecuados de limpieza y desinfección
- Creación y adaptación del contenido informativo para clientes en diferentes idiomas para su descarga por parte de los usuarios turísticos vía código QR u análogos.
- Posibles lectores de validación de códigos QR para ticket digital.
- Formación del personal contratado.

Con carácter general en los vehículos tipo VANS y 4 X 4 en las excursiones tanto antes, durante como después de estas, se deben tener en cuenta las siguientes medidas y recomendaciones:

MEDIDAS Y RECOMENDACIONES:

Antes de la excursión

- Avisar a los clientes a la hora de realizar la reserva que es obligatorio llevar una mascarilla higiénicas o quirúrgicas a la hora de iniciar la recogida. Informarles cuando y donde hay que llevarlas.
- Evitar todo contacto físico como dar la mano a la hora de recogida etc.
- Los vehículos tienen que estar completamente desinfectados antes de la recogida del "primer" cliente
- Gel desinfectante en la entrada del recinto/local de la empresa y respeto de la distancia de seguridad a la hora de asignar el vehículo a los clientes.
- Instalar un sistema de **recepción de voz** a distancia para que los guías puedan realizar el briefing de seguridad en los diferentes idiomas vía micrófono inalámbrico

Con carácter general en los vehículos tipo VANS se deben tener en cuenta DURANTE la excursión, las siguientes MEDIDAS Y RECOMENDACIONES

TOURS EN VANS

- Obligatoriedad del uso de la mascarilla en el vehículo y en los lugares públicos donde no se pueda mantener la distancia de seguridad, tanto para clientes como para personal.
- Cada cliente debe ocupar su asiento y este debe ser el mismo en todo el recorrido.
- Apertura y cierre de puertas solo por el conductor.
- Desinfección de las principales superficies de contacto en las paradas.
- Instar al uso del gel hidroalcohólico para favorecer la limpieza y desinfección de manos durante la excursión en cada vehículo.

En las visitas y paradas programada:

- El restaurante debe asegurar que el espacio entre mesas y el número de estas se amplía, garantizando la seguridad de los usuarios durante el almuerzo, comida, desayuno, etc.
- Verificar que en todas las paradas se cumple con las RAS y medidas de higiene y seguridad sanitaria de obligado cumplimiento **por parte de todas las partes afectas al programa.**

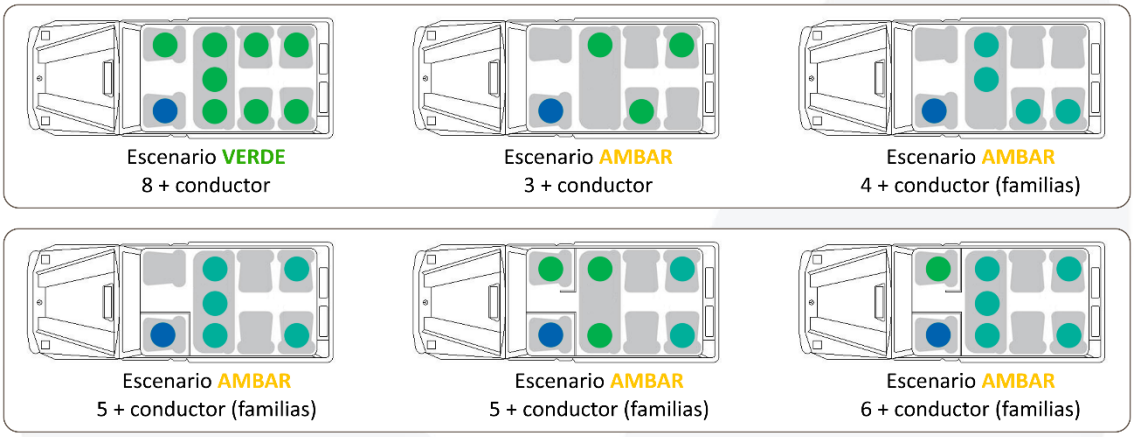
Con carácter general en los vehículos tipo VANS se deben tener en cuenta DESPUÉS de la excursión, las siguientes MEDIDAS Y RECOMENDACIONES:

- Limpieza y desinfección de los vehículos y puesta a punto para el día siguiente.
- Limpieza y desinfección de todos aquellos elementos de uso común que puedan ser usados por otro personal o profesionales de la empresa.

10.2.1.6. Vehículos todoterreno / 4x4

4 x 4 – 7 plazas	6+1	RAS	0
4 x 4 – 8 plazas	7+1	RAS	0
4 x 4 – 9 plazas	8+1	RAS	0

Disposición de asientos:



A tener en cuenta:

- Se ha establecido un cerramiento alrededor del chofer / guía en todos los ejemplos en los que aparece un pasajero sentado detrás del asiento del conductor.
- En los casos en que se quiera sentar a un pasajero en el asiento del copiloto, se recomienda establecer un cerramiento detrás de este.

IDENTIFICACIÓN DE COSTES:

- Soporte y envase dispensador con sensor automático para gel hidroalcohólico.
- EPIS de soporte para el personal contratado.
- Productos adecuados de limpieza y desinfección

- Creación y adaptación del contenido para descarga vía código QR u análogos.
- Posibles lectores de validación de códigos QR para ticket digital.
- Formación del personal contratado.

Con carácter general en los vehículos tipo 4 X 4 se deben tener en cuenta DURANTE la excursión, las siguientes MEDIDAS Y RECOMENDACIONES:

TOURS EN 4X4 (JEEP SAFARI)

- Obligatoriedad del uso de la mascarilla en el vehículo y en los lugares públicos donde no se pueda mantener la distancia de seguridad, tanto para clientes como para personal.
- Capotas de los vehículos abiertos para favorecer la ventilación.
- Cada cliente debe ocupar su asiento y este debe ser el mismo en todo el recorrido.
- Apertura y cierre de puertas solo por el conductor.
- Desinfección de las principales superficies de contacto en las paradas.
- Instar al uso del gel hidroalcohólico para favorecer la limpieza y desinfección de manos durante la excursión en cada vehículo.

Con carácter general en los vehículos tipo 4 X 4 se deben tener en cuenta DESPUÉS de la excursión, las siguientes MEDIDAS Y RECOMENDACIONES:

- Limpieza y desinfección de los vehículos y puesta a punto para el día siguiente.
- Limpieza y desinfección de todos aquellos elementos de uso común que puedan ser usados por otro personal o profesionales de la empresa.

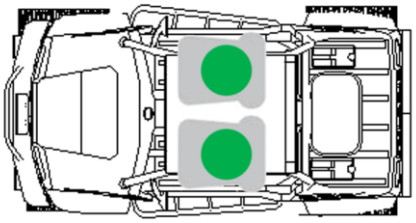
En las visitas y paradas programadas:

- El restaurante debe asegurar que el espacio entre mesas y el número de estas se amplía, garantizando la seguridad de los usuarios durante el almuerzo, comida, desayuno, etc.
- Verificar que en todas las paradas se cumple con las RAS y medidas de higiene y seguridad sanitaria de obligado cumplimiento **por parte de todas las partes afectas al programa.**

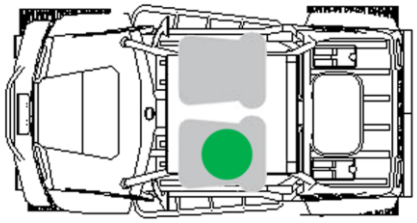
10.2.1.7. Excursiones terrestres en buggy, quad, cabrío u otros

Buggy / Quad, caravana de 10 vehículos	18+1	RAS	0

Disposición de asientos:



Escenario **VERDE**
2 PAX / vehículo



Escenario **AMBAR**
Máximo 1 PAX / vehículo

A tener en cuenta:

- En este tipo de actividad se permiten caravanas de un máximo de 10 vehículos.
- 1 vehículo con el chofer/guía + 9 vehículos con máximo de 2 personas por unidad.
- En el escenario en **ÁMBAR**, se está presuponiendo una persona por vehículo. No obstante, prevalecen las recomendaciones de la autoridad sanitaria y el protocolo de seguridad que sea de aplicación a la actividad.

Con carácter general en los vehículos tipo Buggy, Quad, Cabrío, Triciclos u otros se deben tener en cuenta tanto ANTES como DURANTE y DESPUÉS de la excursión, las MEDIDAS Y RECOMENDACIONES mencionadas en el apartado de vehículos 4 x 4

IDENTIFICACIÓN DE COSTES:

Con carácter general los costes son muy similares a los del punto **10.2.1.7** en vehículos 4 x 4, pero con menos volumen de personas.

10.2.2. Excursiones náuticas y actividades marítimas en los siguientes medios:

INTRODUCCIÓN

El sector de la náutica recreativa comercial se caracteriza por estar constituido por pequeñas empresas, microempresas o empresas familiares. Esta circunstancia deriva en que tanto las actividades que se realizan, las formas de gestionarlas, y sobre todo las embarcaciones que para ello se usan, sean muy diferentes tanto en capacidad como en actividad ofertada.

Las capacidades varían entre los 10 y los 200 pasajeros y el abanico de oferta desde simples paseos de corta duración hasta fiestas de varias horas fondeados cerca de la costa, donde se ofrecen comidas, bebidas y actividades náuticas diversas en torno al barco.

La diversidad de embarcaciones y actividades a bordo es muy diferente en cada caso y así, en un barco de pesca deportiva, por ejemplo, con una capacidad máxima de 10 personas, que es lo habitual, y donde por lo general se da un bocadillo al cliente, no debería haber mayor problema en mantener las medidas de seguridad sanitaria pero en un barco con 80 plazas y poco espacio de separación disponible, donde se ofrecen comidas de catering o autoservicio, las atenciones a prestar para minimizar los riesgos sanitarios son más complejas y las limitaciones de aforo serán muy diversas teniendo en cuenta el diseño y capacidad que cada embarcación ofrece.

Por otro lado, en las actividades al aire libre y al ser la embarcación un espacio abierto, a priori esto es una ventaja, pero, por otro lado, el factor viento juega en contra de la seguridad sanitaria y por tanto se recomienda, el **uso de mascarillas** tanto en un estado sanitario en ÁMBAR como en VERDE **si no se puede garantizar la distancia de seguridad** entre los usuarios y en todas las zonas abiertas cuando la embarcación está navegando o fondeada.

El factor de acogida y recogida de clientes se trata en los capítulos con carácter general de este mismo documento y es de igual importancia para este sector.

INDICACIONES GENERALES:

Con carácter general en este tipo de embarcaciones se deben cumplir:

Las indicaciones del protocolo que se presenta, en especial las expresadas en los **capítulos 5, 6, 7** de este documento y realizar una correcta **evaluación del capítulo 8** que tenga en cuenta la **viabilidad económica** para la entidad y el **disfrute experiencia de** los **usuarios**.

Finalmente, pero no por ello menos importante, se solicita el **estricto cumplimiento** de aquellas **recomendaciones generales señaladas** en el capítulo 9 como las señaladas en el desarrollo particular de esta sección, pues algunas medidas requerirán **cambios normativos** y otras quedarán como recomendaciones de buenas prácticas.

Con carácter particular se deben observar las siguientes medidas y recomendaciones:

- Se evita todo tipo de material impreso, se supervisa que la información sobre las **RAS** (recomendaciones de la autoridad sanitaria) está actualizada y se crean los códigos QR en los idiomas del cliente y en su defecto en inglés.
- El personal de la embarcación encargado de realizar el check in del pasaje, en la tarea de acogida del pasaje debe hacer uso de la mascarilla.
- El personal de la embarcación encargado de realizar el check in del pasaje, en la tarea de acogida del pasaje se recomienda el uso de una pantalla protectora.
- Antes de embarcar se insta el uso del gel hidroalcohólico y, en aquellas actividades que por su desarrollo se necesite, se deposita el calzado en una bolsa que se cierra inmediatamente después.
- El embarque y desembarque se organiza con tranquilidad y respetando la distancia de seguridad entre usuarios.
- Los dispensadores de gel desinfectante y papeleras para desechos se ubican en todos los puntos sensibles de la embarcación, tales como:

entrada y salida de la embarcación, zonas habilitadas de entrada y salida para el baño, aseos, áreas de comida y otras zonas sensibles.

- Se verifica el correcto funcionamiento de los dispensadores de jabón, gel hidroalcohólico, dispensadores de pañuelos desechables, secadores de mano, etc., en todas las zonas comunes y de uso del personal.
- La tripulación insta al pasaje a la **descarga de la información** recopilada en los **códigos QR** en sus propios móviles**.**
- De no ser posible, las **RAS** con relación al servicio se realizan en un briefing antes de la salida.
- **Si no se puede garantizar la distancia de seguridad el uso de EPI como la mascarilla es obligatorio** durante la navegación por el pasaje y durante todo el trayecto por la tripulación del barco.
- En embarcaciones que cuenten con dos pasillos o más **se establecen recorridos de tránsito de dirección única** evitando el cruce del pasaje.
- Si las condiciones climatológicas lo permiten, en zonas de fondeo de la embarcación se exime del uso de las mascarillas siempre y cuando se garantice el respecto de la distancia de seguridad.
- En aquellas excursiones que tengan previsto el ofrecer un snack o comida/bebida a los pasajeros, éstas se emplatan y/o envasan individualmente.
- Se evita el buffet y se atiende al pasaje en los sitios asignados durante la travesía.
- En las excursiones de avistamiento de cetáceos, en el momento de encontrarlos, se insta a mantener la distancia de seguridad entre el pasaje, de no ser posible se debe usar mascarilla.
- Una vez el pasaje vuelve a los asientos que les han sido asignados, se hace una limpieza/desinfección de los elementos potencialmente contaminados.
- En las excursiones donde se realiza una parada para quien lo desee se pueda bañar en el mar, se recomienda habilitar una zona determinada de

acceso al agua y otra diferente para el regreso al barco tras el baño, evitando aglomeraciones del pasaje y cruce de usuarios.

- Se verifica que las actividades de recreo y/o deportivas ofrecidas al pasaje y organizadas por la propia entidad o subcontratadas a terceros cumplen con las recomendaciones de la autoridad sanitaria que le sean de aplicación.
- Deberá reforzase la limpieza y desinfección de los aseos garantizando siempre el correcto estado de salubridad e higiene de estos.
- La tripulación tiene debidamente desinfectado y almacenado el material a entregar a los usuarios en el momento de realizar snorkel u otra actividad.
- Cualquier material entregado al pasaje y que sea reutilizable se deposita en los contenedores asignados para su inmediata desinfección y posterior reutilización.
- Finalizado el servicio, se llevan a cabo los protocolos de desinfección del barco: barandillas, asientos, colchonetas, lugares donde los pasajeros pudieran agarrarse, cubierta, material de snorkel, otros.
- Con relación al servicio de toallas se recomienda que el cliente traiga la toalla del hotel o establecimiento donde se hospeda.
- Las plazas de hamacas con separación física adecuada se pueden usar al completo.

10.2.2.1. Catamarán (tipología y capacidades del catamarán)

Catamarán de 12 plazas	12	RAS	0
Catamarán de 40 plazas	40	RAS	0
Catamarán de 80 plazas	80	RAS	0
Catamarán de 120 plazas	120	RAS	0
Catamarán de 160 plazas +	160	RAS	0

RAS = Recomendaciones de la autoridad sanitaria.

OBSERVACIONES CON RELACIÓN AL PROTOCOLO DE BUENAS PRÁCTICAS

Uso de mascarillas

El viento es prácticamente omnipresente, cuando se navega por el propio movimiento del barco y cuando se está fondeado porque **en el mar la brisa, cuando no el viento, es contínua**. Esto desactiva la ventaja del espacio abierto y se convierte en un elemento transportador de gotículas o efecto aerosol.

La situación es diferente cuando el cliente está sentado o de pie. Sí, pero no necesariamente ventajoso en ambos casos. Cuando el cliente está **sentado**, la **distancia no suele ser especialmente grande**, y **cuando se levanta**, suele ser **para ver delfines**, cetáceo **o hacer alguna actividad** y por tanto **se producen aglomeraciones**. Se propuso por parte de algunos gestores de embarcaciones que los clientes llevasen la mascarilla solo cuando se levanten, pero plantea el problema de dónde la guarda mientras no la tiene puesta y si se acordará de ponérsela al levantarse.

En definitiva, se concluye que **de no poder respetarse la distancia de seguridad recomendada por la autoridad sanitaria entre usuarios e incluso**

la tripulación, el uso de la mascarilla es obligatorio en cualquier tipo de embarcación.

Toallas

Algunas excursiones permiten al turista tomar en sol en hamacas o colchonetas y se plantea la duda de la idoneidad o no de que el cliente traiga su propia toalla.

Hay diversidad de opiniones en este sentido:

- La toalla del cliente no está limpia porque es su toalla privada y no hay garantía de que esté recién lavada.
- La toalla está limpia porque la trae del hotel.
- Los hoteles no permiten que el cliente saque las toallas fuera del establecimiento.
- Si se ofrece el servicio por parte del barco supone un gran esfuerzo logístico y de coste.

Conclusión, consideramos que la toalla traída por el cliente no aporta garantía de limpieza, pero no se puede obligar al barco a ofrecer el servicio, por lo que debe quedar en recomendación.

IDENTIFICACIÓN DE COSTES:

Con carácter general se tendrán los siguientes costes fijos:

- Dispensadores automáticos de gel hidroalcohólico y su soporte.
- El propio gel hidroalcohólico para los dispensadores.
- Mascarillas para el propio personal contratado.
- Productos adecuados de limpieza y desinfección con capacidad viricida.
- Posibles elementos de separación en algunas zonas específicas.
- Señalización de sentido de marcha y paneles informativos específicos.
- Adaptación de la página web y creación del contenido digital en diferentes idiomas para entrega a los usuarios turísticos vía código QR u análogos.

- Alfombras (húmedo-seca) de acceso a la embarcación de efecto desinfectante.
- Lectores de validación de códigos QR para ticket digital.
- Formación del personal contratado.

10.2.2.2. Veleros

Veleros pequeños	X	RAS	0
Veleros pequeños	X	RAS	0
Veleros pequeños	X	RAS	0

RAS = Recomendaciones de la autoridad sanitaria.

OBSERVACIONES CON RELACIÓN AL PROTOCOLO DE BUENAS PRÁCTICAS

Se tendrán en cuenta las mismas presentada en el punto **10.2.2.1** para catamaranes.

IDENTIFICACIÓN DE COSTES:

Los mismos que en caso de las excursiones identificadas en el punto **10.2.2.1**

10.2.2.3. Lanchas rápidas

Lanchas rápidas de X plazas	X	RAS	0
Lanchas rápidas de Y plazas	Y	RAS	0
Lanchas rápidas de Z plazas	Z	RAS	0
YATES De X plazas	X	RAS	0
YATES De Y plazas	Y	RAS	0
YATES De Z plazas	Z	RAS	0

RAS = Recomendaciones de la autoridad sanitaria.

OBSERVACIONES CON RELACIÓN AL PROTOCOLO DE BUENAS PRÁCTICAS

Se tendrán en cuenta las mismas presentada en el punto **10.2.2.1** para catamaranes.

IDENTIFICACIÓN DE COSTES:

Los mismos que en caso de las excursiones identificadas en el punto **10.2.2.1**

10.2.2.4. Barcos de pesca deportiva

Barcos de pesca de X plazas	X	RAS	0
Barcos de pesca de Y plazas	Y	RAS	0
Barcos de pesca de Z plazas	Z	RAS	0

RAS = Recomendaciones de la autoridad sanitaria.

OBSERVACIONES CON RELACIÓN AL PROTOCOLO DE BUENAS PRÁCTICAS

Se tendrán en cuenta las mismas presentada en el punto **10.2.2.1** para catamaranes.

NOTA

Suelen ser embarcaciones pequeñas y no llevar más de 12 personas como pasaje. la única zona con un posible problema de seguridad por no poder respetarse la distancia mínima de seguridad es donde se ubican las cañas de pescar que deben respetar la distancia de seguridad entre estas.

Para el resto de las medidas se seguirá el protocolo de buenas prácticas recomendado.

IDENTIFICACIÓN DE COSTES:

Los mismos que en caso de las excursiones identificadas en el punto **10.2.2.1**

10.2.2.5. Submarino

Submarino 44 plazas + 2 Tripulantes	44	RAS	0
Submarino X plazas + 2 Tripulantes	X	RAS	0
Submarino Y plazas + 2 Tripulantes	Y	RAS	0
Submarino Z plazas + 2 Tripulantes	Z	RAS	0

RAS = Recomendaciones de la autoridad sanitaria.

NOTA: *El submarino utilizado en Canarias es del tipo MARK III – Golden Shark y tiene una capacidad de 44 pasajeros + 2 tripulantes.*

Parece ser que los submarinos utilizado en Canarias son del mismo fabricante de Finlandia (Mobimar). ¿Deberíamos contactarlos directamente? (Tel. +358 (0)207 698 500 // e-mail: sales@mobimar.com)

OBSERVACIONES CON RELACIÓN AL PROTOCOLO DE BUENAS PRÁCTICAS

Se tendrán en cuenta las mismas presentada en el punto **10.2.2.1** para catamaranes.

CON CARÁCTER PARTICULAR en los SUBMARINOS

VENTILACIÓN VS RECIRCULACIÓN DEL AIRE

Tenemos un caso extremo y es el de los **submarinos de uso turístico** y hay que abordarlo por separado y no sabemos hoy en día que solución puede darse a este tipo de actividad.

Tienen el inconveniente de estar herméticamente cerrados y su ventilación una vez sumergidos es sólo vía RECIRCULACIÓN del aire. Dicho lo cual y para la viabilidad de la actividad vemos aconsejables las siguientes medidas:

- Instalación de filtros HEPA en los sistemas de ventilación.
- EL posible uso de mascarilla tipo N95-FFP2, pues las higiénicas en este ambiente no tienen la eficacia requerida.
- Una reducción del aforo en el medio de transporte

- La correcta ventilación del submarino antes y después de cada servicio que garantice la total ventilación de la cabina.
- La correcta desinfección de la cabina interior antes y después de su uso.

No vemos aconsejable la instalación de separadores entre asientos a no ser que estos fuesen totalmente estancos y con su propia entrada de aire y uso de filtros HEPA, pero

entendemos que no es una solución muy viable desde el punto de vista económico y sobre todo de disfrute experiencial del usuario turístico.

La ventilación en el caso de los submarinos en Lanzarote y Tenerife se prevé con la entrada de aire vía grandes ventiladores que renuevan el aire en cabina y un mayor tiempo de parada entre servicios.

IDENTIFICACIÓN DE COSTES:

En el caso de los submarinos hay unos costes de adaptación al protocolo de buenas prácticas que se han identificado como necesarios, además de los anteriormente mencionados, a saber:

- Instalación de sistema de filtros HEPA.
- Sistema de ventiladores para insuflar aire al submarino entre salidas.
- Sistema de extracción de aire.
- Mamparas de protección.
- Sistemas de medición de temperatura.

11. CONCLUSIONES

El proyecto CANARIAS FORTALEZA conformado por 18 eslabones dentro de la industria turística es un proyecto complejo que aúna sectores dispares a la par que complementarios entre ellos.

Entendemos que la cadena en su conjunto es tan fuerte como el más débil de sus eslabones y, por tanto, e independientemente de los trabajos desarrollados en cada uno de **los eslabones identificados**, **todos deben tener un único protocolo de buenas prácticas común** y de aplicación a todos los actores implicados en nuestra industria turística.

Desarrollada con carácter general la parte troncal común a todos es **a partir de ahí cuando cada eslabón debe aportar aquellas singularidades propias de su sector** y que deben tenerse en consideración, pues estas conforman las ramas y hojas que en definitiva no solo complementan, sino que completan y dan belleza al tronco común a todos. La suma de ambas partes es lo que puede generar en nuestros visitantes ese sentimiento de querer volver al destino y desear recomendarnos como destino seguro y amigable.

Muchos **eslabones se complementan entre ellos**, como es el caso de las excursiones con los BIT, restauración, transporte, etc., por ello, **la coordinación entre sectores/eslabones es vital**.

En la **segunda fase** del trabajo, a saber, el **testeo e implementación del protocolo** que se desarrolla, cada eslabón/sector en su ámbito de actuación debe **depurar e identificar las partes comunes** entre estos y realizar esa labor de coordinación dentro de nuestra industria que **garantice no solo la seguridad sanitaria de nuestros visitantes, trabajadores y residentes** tan deseada por todos **sino una mejor implementación del protocolo**, generando

un mejor disfrute experiencial de nuestros visitantes y garantizando la viabilidad económica del sector.

Como bien se expresa en el documento CANARIAS FORTALEZA en esta titánica labor no sólo deben comprometerse los 18 eslabones identificados, hay un eslabón más, el de la ciudadanía que debe estar concienciada del importante papel que juega en este proceso de reactivación, recuperación y mantenimiento de un destino seguro desde un punto de vista no sólo sanitario, sino que no se aparte de la senda de la sostenibilidad. La suma de esfuerzos por parte de todos evitará o al menos debe minimizar los efectos de un segundo golpe, si cabe de un mayor impacto, de carácter socioeconómico en el archipiélago canario.

Después de unas semanas de mucho trabajo, entendemos que **debemos compartir las siguientes inquietudes y reflexiones que afectan al conjunto de los eslabones** y que quizás desde el sector de las EXCURSIONES y actividades de ocio complementario se aprecian de forma más cercana:

COMPROMISO DEL SECTOR PÚBLICO

El sector público a todos los niveles desempeña una labor muy importante en la adecuación e imagen que nuestros visitantes se llevan consigo del destino.

Los millones de turistas que nos visitan desean disfrutar con GARANTÍAS higiénico-sanitarias del uso de esas instalaciones y nos demandan el no ponerse en riesgo al poder entrar en contacto con elementos que, por un descuido o falta de adecuación al nuevo escenario, les ocasionen un problema de salud importante, no sólo a estos, sino que haga infructuosa toda la labor realizada por el resto de los eslabones en el destino.

Por poner algunos ejemplos, haría falta una urgente adecuación de:

- Papeleras y contenedores adecuados a los nuevos residuos generados por los EPIs y potencialmente contaminados,
- Correcta señalización de las zonas de tránsito de un solo sentido donde sea necesario
- Separación de las paradas de buses de uso regular (residentes) y discrecional que evite las continuas aglomeraciones que antes se daban y

que no generen un problema de infecciones por carecer la población residente, como se conoce popularmente como inmunización de rebaño.

- La adecuación de las zonas comunes de uso público (aseos, zonas de recreo, playas, etc.) usadas diariamente por decenas de miles de visitantes y que forman parte indivisible de la oferta de ocio complementaria en las visitas a los BIT y BIC programadas en las excursiones a los municipios visitados.

Por ello entendemos que el sector tanto público como privado deben ir de la mano para lograr el éxito y la garantía sanitaria del destino.

Si bien esto no entra dentro del ámbito de un protocolo de buenas prácticas, hacemos la siguiente reflexión:

Como recomendación del grupo y dentro de la viabilidad económica del sector, consideramos que una ***reducción de la carga fiscal del IGIC / IVA y otras tasas turísticas a las empresas del sector y aeropuertos (tasas aeroportuarias)****, etc., al igual que cualquier tipo de* ***bono para las vacaciones de los residentes, ayudaría a la reactivación del sector en general****, al permitir una mayor competitividad en relación con otros países que SÍ han reducido ya esa carga fiscal al sector (Francia hasta el 5%). Además, la bajada de impuestos se ve compensada por el efecto multiplicador del aumento de la demanda.*

GARANTÍAS SANITARIAS PARA EL PERSONAL

Hay una gran preocupación por la seguridad sanitaria de nuestros visitantes, pero de igual importancia es la seguridad sanitaria del personal que por el desempeño propio de sus funciones de asistencia, acompañamiento y guiado de grandes grupos y estar durante muchas horas al día en contacto con nuestros visitantes tienen una mayor probabilidad de contagio y por ende de que estos contagien a nuestros visitantes.

Medidas de distanciamiento

El protocolo que presentamos establece además de otras medidas de protección del trabajador, una recomendación de distanciamiento entre el/los profesional/es y los usuarios turísticos durante el desempeño de estas funciones y que son de salvaguarda para ambos, profesionales y usuarios. (***Ver fichas de buses con asientos en color rojo***)

GARANTÍAS DE LIMPIEZA Y VENTILACIÓN DEL MEDIO DE TRANSPORTE

Todas las empresas de transportes y actividades en espacios cerrados deben **garantizar no solo la correcta higiene, desinfección y limpieza del medio de transporte** utilizado, sino que igualmente y dada la realidad del sector, se debe garantizar la correcta **ventilación de los vehículos cerrados** antes de que estos vuelvan a estar en uso nuevamente por otro grupo de usuarios turísticos y durante el servicio con pasajeros.

FILTROS HEPA

El coronavirus mide 0,12 micrones y los filtros HEPA funcionan con partículas de entre 0,3 y 1 micrones o micras pero que también son eficaces para capturar las más pequeñas por la morfología de estas. "*Estas partículas tienen una masa tan pequeña que en realidad rebotan como un pinball cuando golpean las moléculas de gas (eso se llama Movimiento Browniano). Se mueven en patrones de zigzag aleatorios por lo que terminan golpeando las fibras y se atascan. Ese proceso se llama difusión*", Fuente: blog Particle counting.

Leído lo anterior, podríamos decir que no hay una seguridad de limpieza o purificación al 100% del aire, pero si existe un consenso de que pueden ayudar mucho en espacios cerrados.

VENTILACIÓN VS RECIRCULACIÓN DEL AIRE

Autocares/autobuses

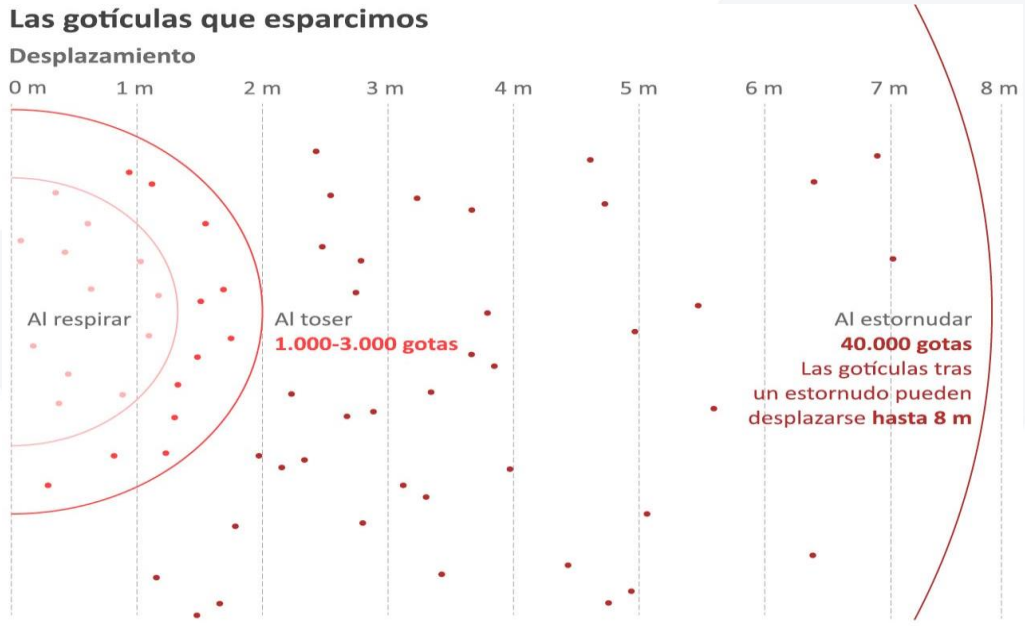
En los medios de transporte cerrados y con una ocupación total del medio, los filtros HEPAS por sí solos no garantizan al 100% el poder mitigar el riesgo de contagio, incluso utilizando mascarillas y una correcta higiene del pasaje y trabajadores. Si bien, la distancia social es recomendable, el mantener asientos vacíos en el medio de transporte hace que muchas actividades dejen de ser viables.

Por otro lado, nos encontramos con que prácticamente la totalidad del parque de autocares hoy en día tiene el problema añadido de la difícil adaptación de los filtros HEPAS en sus sistemas de aire acondicionado.

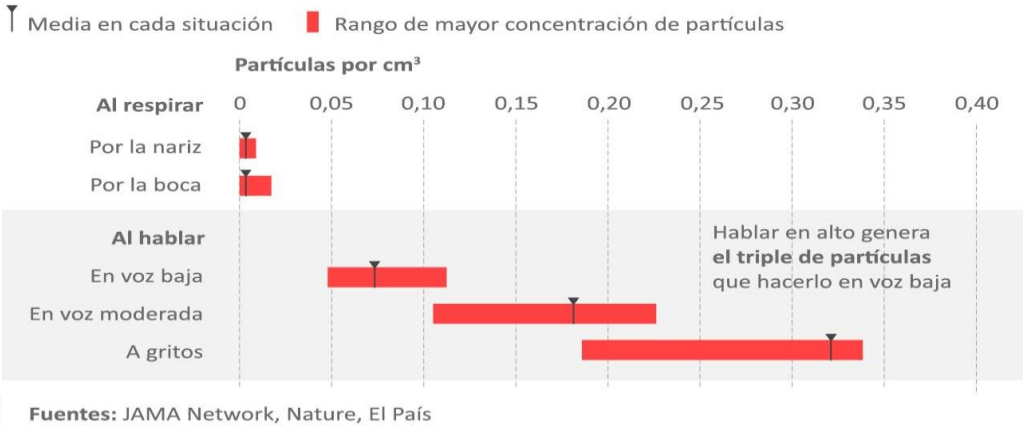
Dicho lo anterior, **se aconseja evitar la opción de recirculación del aire en medios de transporte cerrados**. La opción **recomendable** es la de tener el **vehículo correctamente ventilado** antes de empezar el servicio y durante el

mismo abriendo ambas puertas del vehículo en todas las paradas y manteniéndose abiertas el mayor tiempo posible.

En días calurosos si se activa el aire acondicionado antes de la llegada del pasaje, se debe hacer en modo RENOVACIÓN y nunca recirculación del aire. La opción más recomendable si bien la menos viable económicamente hablando, es el uso de baterías más grandes que suministren potencia al sistema de aire acondicionado sin tener el vehículo en marcha, de lo contrario el pasaje tendrá que soportar unos grados más de temperatura al subir al autobús. En caso de que esto genere problemas con la capacidad de enfriamiento o calefacción, esto debe aceptarse porque es más importante prevenir la contaminación y proteger la salud pública que garantizar el bienestar térmico.

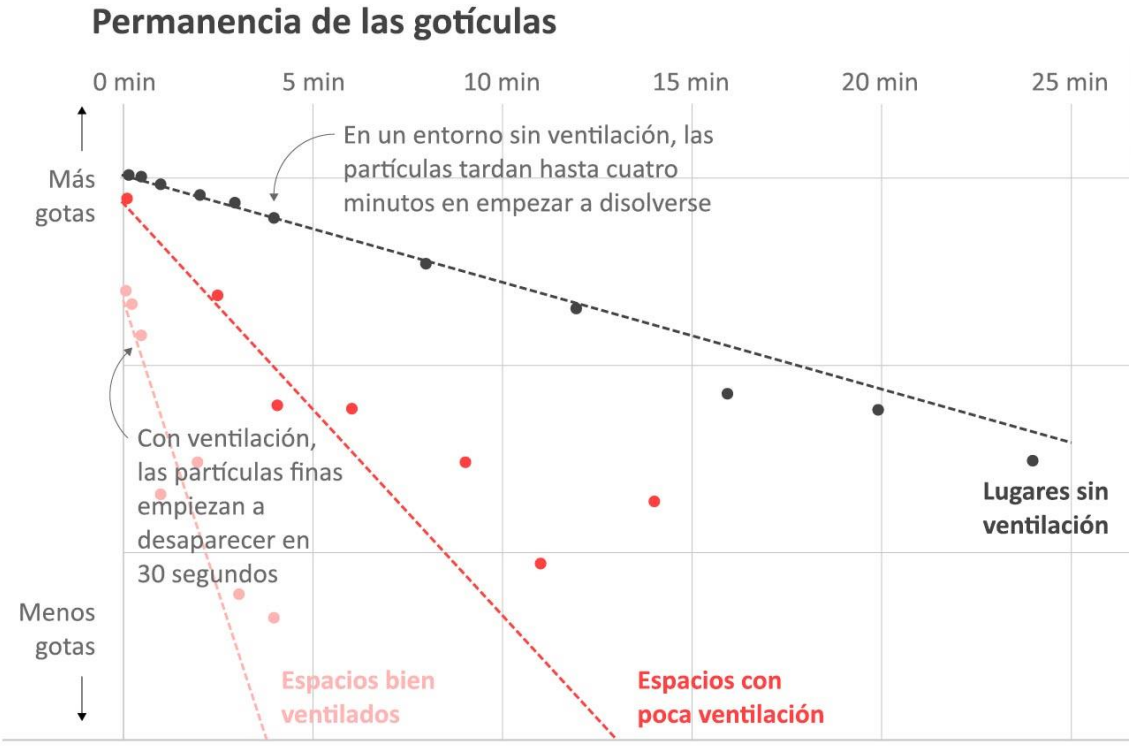


Cuando mantenemos **una conversación o hablamos ante un auditorio**, aumenta la concentración de partículas que generamos. El volumen de partículas varía según el tono de voz.



Fuentes: JAMA Network, Nature, El País

Para activar el sistema de recirculación del aire se debería contar con la posibilidad de adaptar filtros HEPA en los sistemas de aire acondicionado, pero estas adaptaciones hoy en día no están previstas o en algunos casos serán tardías, este problema es importante y por tanto se debe evitar en los vehículos cerrados la recirculación del aire (autocares, vans y embarcaciones cerradas). A veces, las unidades de tratamiento de aire y las secciones de recirculación están equipadas con filtros de aire de retorno. Esta no debería ser una razón para mantener abiertos las compuertas de recirculación ya que estos filtros normalmente no filtran partículas con virus de manera efectiva ya que tienen eficiencias estándar (Clase de filtro F4/ F5 o ISO grueso / ePM10) y no eficiencias HEPA.



Fuentes: The Lancet, El País

Submarinos de uso turístico

El problema en espacios cerrados sin renovación del aire nos plantea un desafío y este no es si la transmisión por el aire es una vía más o menos importante, la clave es dónde y durante cuánto tiempo permanecemos en dicho entorno. En lugares bien ventilados, esto no es un problema en absoluto porque las gotitas cargadas de virus se eliminan rápida y eficientemente. Pero

si la ventilación no es eficiente, el factor tiempo expuesto en un entorno cerrado sin renovación se convierte en un problema.

COPIAMOS TEXTUALMENTE el apartado 10.2.2.5 del submarino debajo:

Tenemos un caso de imposibilidad de renovación del aire y es el de los **submarinos de uso turístico** y hay que abordarlo por separado y no sabemos hoy en día que solución puede darse a este tipo de actividad.

Tienen el inconveniente de estar herméticamente cerrados y su ventilación una vez sumergidos es sólo vía RECIRCULACIÓN del aire. Dicho lo cual y **para la viabilidad de la actividad vemos aconsejables las siguientes medidas**:

- Instalación de filtros HEPA en los sistemas de ventilación.
- El uso de mascarilla tipo N95-FFP2.
- Una reducción del aforo en el medio de transporte
- La correcta ventilación del submarino antes y después de cada servicio que garantice la total ventilación de la cabina entre servicios.
- La correcta desinfección de la cabina interior del pasaje antes y después de su uso.

No vemos aconsejable la instalación de separadores entre asientos a no ser que estos fuesen totalmente estancos y con su propia entrada de aire y uso de filtros HEPA, pero entendemos que no es una solución muy viable desde el punto de vista económico y sobre todo de disfrute experiencial para el usuario turístico.

LIMITACIONES DE AFORO:

- Con filtro HEPA y cualquier otro sistema de apoyo más el uso de mascarillas adecuadas: **POSIBLE reducción de aforo a determinar por Salud Pública de la capacidad del submarino**.
- Sin filtro HEPA, pero con otro sistema de filtrado de apoyo más el uso de mascarillas adecuadas: **Reducción de aforo a determinar por Salud Pública de la capacidad del submarino**.

TRAZABILIDAD EN CASO DE DETECCIÓN DE POSITIVOS EN COVID-19

En aras a facilitar la trazabilidad por parte de la autoridad sanitaria de posibles casos positivos en COVID-19, se recomienda a las entidades organizadoras de excursiones en general y al personal que desempeña labores de guiado, acompañamiento y asistencia, **anotar el localizador de la reserva y números de asientos ocupados por cada pasajero o grupo incluidos en el susodicho localizador.**

Esta recomendación es especialmente importante en aquellos medios de transporte donde no se pueda evitar la recirculación del aire o la correcta ventilación del medio de transporte utilizado.

Esta medida ayuda, en caso de detectar un contagio, a poder identificar a otros usuarios potencialmente afectados por cercanía al mismo y evitar un posible confinamiento de todo el medio de transporte.

GARANTÍAS DE FORMACIÓN Y EVALUACIÓN DEL PERSONAL

Todas las empresas organizadoras, AAVV, TTOO, intermediadores turísticos deben asegurarse de que las personas y empresas contratadas y/o subcontratadas han recibido la formación adecuada y han sido evaluados de forma positiva por la autoridad competente, asegurándose igualmente de que siguen el reciclaje continuo que se requiera para el correcto desempeño de sus funciones en relación con el protocolo de buenas prácticas.

Los profesionales que desempeñan la labor de guiado, asistencia y acompañamiento de nuestros visitantes se convierten en embajadores de excelencia del destino visitado, el contacto directo con nuestros visitantes durante muchas horas al día hace que sea **de vital importancia el que reciban una correcta formación y validación profesional** con relación al tema que nos ocupa. Sin este conocimiento éstos no podrán aplicar con garantía los protocolos de buenas prácticas que demanda el visitante.

Como evidente medida de calidad, **la formación específica requerida para el perfil profesional debe también ser evaluada**, por ejemplo, si los servicios prestados por el Guía y demás profesionales implicados en un caso particular han sido prestados según lo acordado y en los términos adecuados de garantía y calidad previstos.

Por tanto, por el bien de nuestra industria turística, no podemos dejar el destino en manos de un personal sin la debida formación y/o cualificación que el visitante demanda.

DECLARACIÓN RESPONSABLE

En la entrega de información al usuario turístico es muy recomendable para la participación en las actividades y excursiones programadas la aceptación y posterior cumplimentación de una DECLARACIÓN RESPONSABLE por parte de los participantes, dicho lo cual, esta no elude la posible responsabilidad por parte de las empresas organizadoras ante posibles negligencias, dejación o incumplimiento de aquellas funciones que le sean propias.

Se adjunta como ANEXO a este trabajo MODELO de declaración responsable a los efectos de la COVID-19.

CONSENTIMIENTO DE CESIÓN DE DATOS POR RAZONES DE TRAZABILIDAD

Es muy recomendable mencionar, tanto en la información digital suministrada en webs, páginas corporativas y demás medios online al igual que por cualquier otro medio que se emplee en el/los formulario/s de inscripción o compra, una casilla solicitando el consentimiento y posible sesión de datos a la autoridad sanitaria por razones de trazabilidad, prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, en los términos mencionados a continuación:

"De conformidad con los artículos 26 y 27 del Real Decreto-Ley 21/2020, doy mi consentimiento para que mis datos sean facilitados, si fueran requeridos, a la Autoridad Sanitaria competente (Servicio Canario de la salud) para que pueda realizar la trazabilidad de contactos de personas potencialmente afectadas con la COVID-19. El tratamiento de estos datos se gestionará conforme a la legislación vigente de protección de datos de carácter personal."

DERECHO DE ADMISIÓN

Dada la necesidad de cumplir con los protocolos de buenas prácticas con relación a la COVID-19 es altamente recomendable la inclusión dentro del documento de compra/venta de la actividad planeada o en el formulario de

inscripción online, que **el incumplimiento por parte del usuario de los protocolos de afección a la COVID-19, al igual que el no seguir las recomendaciones de la autoridad sanitaria** exigidas a todos para una segura prestación del servicio con relación a la COVID-19 y mantener un entorno sanitario seguro exigidas por la organización, **supone la pérdida del derecho de participación** en la actividad programada y la posible pérdida al resarcimiento económico por parte de la entidad organizadora.

SEGURO EN CASO DE CONFINAMIENTO PARA PARTICIPANTES DEL EXTERIOR

Al objeto de dar respuesta a incidencias relacionadas con la COVID-19 y generar un entorno de seguridad a nuestros visitantes, sean estos nacionales como extranjeros, la Consejería de Turismo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias ha suscrito un seguro para cumplir con un confinamiento obligado por dar un resultado positivo en test por la COVID-19, incluyendo este seguro:

- **garantía de gastos médicos,**
- **repatriación sanitaria,**
- **prolongación de estancias por cuarentena relacionada con la COVID-19**

La póliza cubre tanto a turistas españoles (incluidos insulares) como a extranjeros, con la condición de que el viajero no tenga conocimiento con anterioridad a su desplazamiento de que ha contraído la COVID-19. Debiendo ponerse en contacto, en el caso de presentar síntomas de la COVID-19 al teléfono **(+34) 900 112 061** habilitado por el Servicio Sanitario Canario.

De presentar síntomas, el turista/visitante en cuestión debe de manera inmediata ponerse en contacto con el servicio sanitario local para la activación del protocolo de actuación correspondiente. Certificado el caso por parte de los servicios sanitarios, Sanidad se pondrá en contacto con la aseguradora AXA para dar parte del paciente afectado y solicitar la activación de las coberturas previstas.

Se anexa como documento adjunto la póliza de garantías de la cobertura de asistencia en viaje por la COVID-19.

BIBLIOGRAFÍA

Las resoluciones a continuación numeradas no deben, salvo indicación al contrario por parte la autoridad competente, afectar a la legislación específica para el sector y subsectores afectos a este estudio y dentro del eslabón de las EXCURSIONES y dentro del ámbito de actuación de la Comunidad Autónoma Canaria.

Dicho lo anterior, todos los actores afectos en la organización, venta y prestación de servicios deben de asumir la importancia de estar al día con las resoluciones y cambios en el ordenamiento jurídico que se puedan producir, con el propósito de adaptar los productos y servicios ofrecidos a la evolución de la COVID-19 y seguir las recomendaciones de la autoridad sanitaria, estando, las normas que se promulguen en estos momentos, vigentes hasta la disponibilidad de una vacuna o se exprese oficialmente finalizado el estado de pandemia por la COVID-19.

Normas referenciadas en este estudio:

- Norma Europea UNE-EN 13809:2003 Servicios turísticos. Agencias de viajes y turoperadores – Terminología.
- Norma Europea: UNE – EN 15565:2008 Requisitos para la prestación de programas de formación y cualificación profesional de guías de turismo.
- Organización Mundial de la Salud OMS – 2019 – Web oficial de la OMS – Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVI-19) https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses)
- Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 – Guías de turismo (Directrices y recomendaciones) – ICTE.
- Orden SND/414/2020, de 16 de mayo, para la flexibilización de determinadas restricciones de ámbito nacional establecidas tras la declaración del estado de alarma en aplicación de la fase 2 del Plan para la transición hacia una nueva normalidad.

- artículos 26 y 27 del Real Decreto-Ley 21/2020 de 9 de junio de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19
- 2020/123. Sábado 20 de junio de 2020 - Anuncio 1920 - BOC, Resolución de 19 de junio de 2020, por la que se dispone la publicación del Acuerdo por el que se establecen medidas de prevención para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19,
- BOC - 2020/139. Viernes 10 de julio de 2020 - Anuncio 2234.- Resolución de 9 de julio de 2020, por la que se dispone la publicación del Acuerdo que aprueba la actualización de determinadas medidas de prevención establecidas mediante Acuerdo del Gobierno de 19 de junio de 2020, para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, una vez superada la Fase III del Plan para la transición hacia una nueva normalidad, finalizada la vigencia de las medidas propias del estado de alarma.
- Boletín Oficial de Canarias núm. 157 https://sede.gobcan.es/boc 20787 Miércoles 5 de agosto de 2020 - Resolución de 4 de agosto de 2020, por la que se dispone la publicación del Acuerdo por el que se aprueba la actualización de determinadas medidas de prevención establecidas mediante Acuerdo del Gobierno de 19 de junio de 2020, para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, una vez superada la Fase III del Plan para la transición hacia una nueva normalidad, finalizada la vigencia de las medidas propias del estado de alarma.

EQUIPO DE TRABAJO

Maestro – Carlos A. Ortega Gutiérrez

Diplomado universitario como Técnico de Empresas y Actividades Turísticas por la escuela oficial de Turismo de Las Palmas y CAP por la universidad Alfonso X el Sabio. Director de Empresas Turísticas, y Guía de Turismo por el Gobierno de Canarias

Experiencia profesional al frente de diversas entidades europeas como:

- Presidente de la **FEG** (Federación Europea de Asociaciones Profesionales de Guías de Turismo) (2009-2015)
- Experto Técnico del **MECD** para el catálogo nacional de las cualificaciones profesional – Familia Hostelería y Turismo (2003-2005)
- Experto técnico en diversos grupos de trabajo para la **Comisión Europea** en el desarrollo del pasaporte europeo de las cualificaciones profesionales e implantación y desarrollo normativo de las bases del I.M.I. (Sistema Interno de intercambio de Información en los estados miembros de la U.E.)
- Presidente de la Confederación Española de Federaciones y Asociaciones Profesionales de Guías Turísticos (**C.E.F.A.P.I.T.**) (2008-2013)
- Decano del Ilustrísimo **Colegio Profesional de Diplomados** y Técnicos de Empresas y Actividades Turísticas de Canarias (bianualmente entre 2001-2013)
- Vocal de la Comisión Permanente del **Consejo Canario de Turismo** (1997-2014)
- CEO de **LCT Europe** en la actualidad y presidente de **COINTUR S.C.L.** (1991-2017)
- Presidente de **APIT Gran Canaria** en la actualidad

Comité operativo

Jane C. Pursell Briggs

Guía de turismo por el Gobierno de Canarias y CPD en el campo de las actividades turístico-informativas con especial atención en el guiado de grupos con

necesidades especiales, gestión de turismo de masas (cruceros), personas de la tercera edad y primeros auxilios entre otros.

Experiencia profesional como:

- Secretaria General del comité ejecutivo de la **FEG** (Federación Europea de Asociaciones Profesionales de Guías de Turismo)
- Enlace de FEG con las diversas autoridades competentes europeas: la Comisión, el Parlamento o el Grupo "Manifesto" de Turismo, ETOA, ECTAA, el comité TRAN del Parlamento Europeo y la OMT
- Presidenta o Vicepresidenta de la **Asociación Profesional de Guías de Turismo de Fuerteventura** (1997-2017)

José A. Páris Fraga

Master en Turismo y Hostelería, Guía de turismo por el Gobierno de Canarias y certificaciones lingüísticas en francés, inglés, alemán. Director establecimientos turísticos. Especialización en observación del cielo como guía Starlight y CAP por la universidad Alfonso X el Sabio

Experiencia profesional:

- Campo de la formación como formador de formadores, comunicación interna, motivación mandos intermedios y sistemas de calidad y satisfacción al cliente.
- Formador de Guías de Turismo a nivel nacional y europeo acreditado por **FEG**.
- Presidente de la Asociación de **Guías Starlight de Canarias**.
- Miembro de la junta directiva de **APIT Tenerife** (Asociación profesional de guías de turismo de Tenerife)
- Director del departamento de calidad y encargado de la gestión y mantenimiento del sistema de Calidad Q de la Secretaría General de Turismo en el Gran Hotel Bahía del Duque Resort (2001-2004) y responsable de formación en el Gran Hotel Bahía del duque (2006-2017)

Markus Böing

Diplomado en Ingeniería Biotecnológica (especialización en estudios de bioquímica y bioingeniería)

Experiencia profesional en la empresa **TUI España** desde el 2004 al 2020, como:

- Responsable de los servicios de guías para los mercados alemán, austriaco, suizo y polaco (2005-2013)
- Responsable en destino de la implementación de traslados aeropuerto combinados de todos los mercados del grupo TUI en Gran Canaria y que hoy son el estándar para la TUI.
- Desarrollo del departamento de Sales & Marketing en destino para todos los mercados y agencias del grupo TUI y productos de excursiones propias del grupo. (2014-2015)
- Director del nuevo departamento de Sales Development de TUI DS. Responsable de la creación y venta de productos tipo excursiones, actividades y sus estrategias globales y locales. (2015-2018).
- Manager del departamento de Marketing & Revenue (2018-2019)
- Director de desarrollo de producto en destino para el grupo TUI en todos sus canales de venta (guías, grupos, cruceros, B2B y B2C) (2019-2020).

Rafael Lesmes Suárez

Estudios de turismo (Madrid) y guía de turismo Guía de turismo por el Gobierno de Canarias.

- Experiencia profesional como guía de turismo (1982-1984) y asesor externo especializado en empresas de safari de distinta índole.
- Socio fundador de “Unisafari S.L.” organizadora de excursiones en Jeep en Gran Canaria y Lanzarote (1984-1986)
- Socio fundador de “Canarias Safari S.L.” organizadora de excursiones en Jeep en Gran Canaria y Fuerteventura (1986-2008)

- Socio fundador de la empresa "Canaria de Excursiones S.L." organizadora de excursiones y tours en cabríos y VIP tours en Gran Canaria y pionera en Canarias en este tipo de excursiones.
- Fundador de la empresa de agroturismo, **"Finca Canarias Aloe Vera"** (2010-2020).
- Fundador de la empresa **Lesmes servicios turísticos S.L.U.**, empresa de asesoramiento turístico para empresas tanto en Canarias como en Península.

Especial colaboración de

Juana Rosa Alemán Sánchez

Técnico en Empresas y Actividades Turísticas, Máster Universitario en dirección de Empresas Turísticas de la ULPGC, Máster Universitario en Dirección y Gestión de las AAPP de la ULPGC y Experto Universitario en Turismo y Marketing de la UNED.

Experiencia profesional:

- Ha trabajado en Agencia de Viajes y Hoteles de Gran Canaria, durante 12 años, en los que ha conocido los distintos eslabones de la cadena de la industria turística.
- Desde el año 2000 es Técnico del Patronato de Turismo de Gran Canaria, habiendo recibido la responsabilidad de desarrollar proyectos tan novedosos e ilusionantes como la Gran Canaria Film Commission, Gran Canaria Gay Pride, Gran Canaria Weddings ó mercado Nórdico, entre otros.
- Actualmente su cometido es la promoción de Gran Canaria en los Mercados Reino Unido, Irlanda, Polonia, Norteamérica y Ucrania.

ACTUALIZACIONES NORMATIVAS COVID-19

A continuación, se podrá acceder a la última actualización de las normativas de la COVID-19 por parte del Gobierno de Canarias:

Enlace a la actualización de la normativa

Fecha de edición de este Protocolo: agosto de 2020

ANEXO I

Modelo de declaración responsable en relación con la COVID-19:

El abajo firmante, Don/Doña.....

con DNI nº..... y domicilio habitual en.....

..... C.P..... provincia de..... país.....

Teléfono número....., correo electrónico.....

DECLARO BAJO MI RESPONSABILIDAD

PRIMERO.- Ser consciente de la actual situación de crisis sanitaria en la que nos encontramos, y el deber como ciudadano de adoptar las medidas necesarias para evitar la generación de riesgos de propagación de la COVID-19, así como la propia exposición a dichos riesgos, con arreglo a lo que se establece en el real decreto-ley 21/2020, de 9 de junio, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19.

SEGUNDO.- Que a la fecha indicada en este escrito no presento fiebre, tos, ni dificultad respiratoria, ni ningún otro síntoma de sospecha de la enfermedad en cuestión.

TERCERO.- No haber viajado, en los últimos quince días, a países, comunidades o zonas declaradas de riesgo por las autoridades sanitarias.

CUARTO.- No presentar temperatura mayor de 37ºC ni síntomas respiratorios agudos ni haber presentado esta en los últimos quince días.

QUINTO.- Que, bajo mi responsabilidad y compromiso y con la información de la que dispongo, en las dos últimas semanas no he realizado contactos ocasionales y/o estrechos con personas fuera de mi entorno de convivencia, personas en fase activa contagiadas por coronavirus, contactos estrechos de personas enfermas de la COVID-19, personas desconocidas o que hayan viajado en los últimos quince días.

SEXTO.-Que estaré a disposición de las autoridades sanitarias, si así me lo requieren, en el teléfono antes indicado.

En....., a ..... de ..... de 202...

Firmado: _____

Este documento se incorporaría cómo una casilla de consentimiento si el formulario de inscripción es on line.

ANEXO II

SEGURO EN CASO DE CONFINAMIENTO PARA PARTICIPANTES DEL EXTERIOR

Islas Canarias
LATITUD DE VIDA

Garantizada la cobertura de asistencia en viaje por la Covid-19

Islas Canarias refuerza su compromiso con la seguridad y la tranquilidad de sus visitantes.

Incluidos:

- **GASTOS MÉDICOS**
- **REPATRIACIÓN SANITARIA**
- **PROLONGACIÓN DE ESTANCIA POR CUARENTENA DE 15 DÍAS**

- **Coberturas por Covid-19**: gastos médicos, repatriación sanitaria y prolongación de estancia por cuarentena (máximo 15 días) en el mismo resort/ hotel o alojamiento turístico reglado o bien en algún otro establecimiento designado por las autoridades sanitarias y la aseguradora.

- **Asegurados:** La póliza abarca a la totalidad de los turistas en Canarias en el periodo contratado (anual), tanto españoles como internacionales y sus familiares*, que se alojen en un establecimiento reglado de la Comunidad Autónoma de Canarias que le acompañen en el viaje, pese a no dar positivo por Covid-19.

  *Familiares: Tendrá la consideración de familiar del asegurado, su cónyuge, pareja de hecho o persona que como tal conviva con él, y los ascendientes o descendientes de cualquier grado de consanguinidad (padres, hijos, abuelos, nietos) de ambos miembros de la pareja, y en línea colateral únicamente tendrán la consideración de familiar del asegurado los hermanos o hermanas, hermanos o hermanas sin vínculo de sangre, cuñados o cuñadas, yernos, nueras o suegros de ambos miembros de la pareja.

- **Duración del seguro:** La validez de las garantías de asistencia en viaje, con respecto a cada asegurado, va ligada a la duración del viaje, hasta un máximo de 30 días.

- **Territorialidad**: Las garantías de este seguro cubren únicamente en las Islas Canarias. Las obligaciones del asegurador finalizan en el momento en que los asegurados se encuentran de regreso en su domicilio habitual.

Este es un seguro complementario. La coberturas se activan únicamente cuando el asegurado no disponga de otras coberturas de seguro que puedan cubrir esa situación.

- Quedará excluida cualquier circunstancia conocida por el Asegurado previamente al inicio del viaje.

Canarias avanza con Europa · Gobierno de Canarias · Unión Europea

TURISMO DE ISLAS CANARIAS | AXA

ANEXO III

Introducción de guías y acompañantes a los usuarios del PSS* al empezar

Una vez se tengan a todos los clientes a bordo del medio de transporte y **durante la presentación inicial que se realice**, se tiene **SIEMPRE que introducir** a los usuarios turísticos **el protocolo de buenas prácticas** con relación a la COVID-19 **antes de continuar** con la labor y funciones que tengamos asignada.

**PBP*: *Protocolo de Buenas Prácticas con relación a la COVID-19*

Recuerda

NO TENDRAS UNA SEGUNDA OPORTUNIDAD DE CAUSAR UNA PRIMERA BUENA IMPRESIÓN

IMPORTANTE

- *Aquellas **acreditaciones, habilitaciones, certificaciones y/o distintivos** que acrediten la formación recibida **deben llevarse siempre visibles**, generando seguridad en el usuario.*
- *Informar, transmitiendo en todo momento seguridad, tranquilidad y confianza en el protocolo de actuación a aplicar.*
  1. Presentación habitual breve (nombres del equipo, etc.).
  2. **Presentación del PBP** el cual debe incluir siempre la siguiente información a compartir al inicio con todos los usuarios turísticos a bordo:

Información para usuarios sobre el Protocolo de Buenas Prácticas

- ✓ **Respetar la distancia de seguridad** entre el guía, profesionales implicados y usuarios. De no ser posible, el uso de EPIS es preceptivo para todos dentro del medio de transporte.
- ✓ Instar a todos los componentes del grupo a **usar el gel hidroalcohólico no sólo antes de subir al medio de transporte sino también al entrar y salir**

de los aseos, de la embarcación, bus y en cualquier otra visita a un BIT u otro establecimiento.

- ✓ Asegurarse de que los componentes del grupo **no intercambian sus asientos** y **se respetan las distancias de seguridad** durante toda la actividad.
- ✓ Las familias y/o **personas que convivan juntas pueden compartir distancia inferior a 1,5 metros** e ir juntos en el medio de transporte.
- ✓ Organizar y explicar las **normas de entrada y salida del medio de transporte** y el correcto uso de las puertas/escaleras/rampas en relación con los asientos ocupados.
- ✓ Instar al pasaje a la **descarga de la información recopilada en los códigos QR** en sus propios móviles.
- ✓ En embarcaciones y/o medios de transporte que cuenten con dos pasillos o más EXPLICAR que **se establecen recorridos de tránsito de dirección única** evitando el cruce del pasaje.

Canarias
avanza
con Europa
Fondo Europeo
de Desarrollo Regional
Islas
Canarias
GLOBAL TOURISM
SAFETY LAB
Gobierno
de Canarias
Unión Europea