

Protocolo de Buenas Prácticas CRUCEROS

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





Protocolo de Buenas Prácticas CRUCEROS

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

ÍNDICE

1. ANTECEDENTES	5
2. OBJETO Y CAMPO DE ACTUACIÓN	7
3. INTRODUCCIÓN.....	9
4. GLOSARIO.....	11
5. GESTIÓN DEL RIESGO.....	13
5.1. Medios de protección y desinfección	14
5.2. Medidas en las operativas de embarque y desembarque en puerto base (turn around).....	17
5.2.1. Desembarque.....	18
5.2.2. Embarque	21
5.3. Medidas para el personal de servicios al pasaje y otros trabajadores.....	29
5.4. Medidas en caso sospechoso de contagio de COVID-19	30
5.5. Medidas sancionadoras por incumplimiento de las normas antiCOVID....	32
6. REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	34
7. REQUISITOS DE LIMPIEZA Y SOSTENIBILIDAD.....	39
7.1. Sostenibilidad	39
7.2. Limpieza.....	39
8. VIABILIDAD ECONÓMICA Y DISFRUTE EXPERIENCIAL.....	42
9. MEDIDAS Y RECOMENDACIONES GENERALES DE BUENAS PRÁCTICAS.....	45
10. CONCLUSIONES.....	50
BIBLIOGRAFÍA	52
EQUIPO DE TRABAJO	54
ANEXO	56
ACTUALIZACIONES NORMATIVAS COVID-19	57

1. ANTECEDENTES

El 31 de diciembre de 2019 se reportó a la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) desde el gobierno de China que en la ciudad de Wuhan se detectaron 27 casos de neumonía desconocida con algunos de ellos en estado crítico. Este puede considerarse como el principio de lo que hoy conocemos como la pandemia de la COVID-19 y que actualmente sigue azotando al mundo entero.

El 11 de marzo de 2020, la OMS declaró que el coronavirus SARS-CoV-2 pasó de ser una epidemia a una pandemia, lo que significaba en ese momento que nos enfrentábamos ya a una enfermedad denominada COVID-19, de propagación mundial por la rápida expansión y aumento de casos por múltiples países en todo el globo.

En España, nuestro gobierno publicaba en el BOE el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el Estado de Alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, que incluye, entre otras cuestiones, duras restricciones a la libertad de circulación de los ciudadanos y una serie de medidas destinadas a intentar evitar la rápida propagación del virus y el colapso del sistema sanitario español.

Estas medidas extraordinarias y de urgencia puestas en marcha por nuestro gobierno y prolongadas en el tiempo con varias prórrogas del estado de alarma para tratar de frenar los contagios y muertes han arrastrado a todo el sistema económico a una crisis de dimensiones aún por evaluar y especialmente grave y profunda en Canarias, dado que más del 40% del PIB de la actividad económica en Canarias está basada en el turismo, de una forma directa o indirecta, y está demostrado que la manera más efectiva de contener

la propagación del virus es la restricción de la libertad de movilidad de las personas y el distanciamiento social, uno de los principales objetivos del estado de alarma, es decir un confinamiento domiciliario.

Tras el anuncio de la OMS del 11 de marzo de pandemia mundial y el 14 de marzo el Estado de Alarma en España se procedió a la repatriación de todas las personas dispersas por el mundo que se encontraban por diferentes motivos fuera de sus países de origen y el cierre de fronteras (puertos y aeropuertos) a la entrada de cualquier persona extranjera y se limitaron los viajes a los estrictamente necesarios y con justificación de esenciales. Esto se tradujo en una paralización total de la industria del turismo y un abrupto final a una creciente curva que año tras año este sector superaba con números históricos en Canarias y que dio al traste con miles de empleos, empresas y proyectos.

2. OBJETO Y CAMPO DE ACTUACIÓN

El presente documento está destinado a la implementación de protocolos de buenas prácticas que garanticen las condiciones seguras de entornos protegidos que permitan el tránsito libre de pasajeros desde su llegada a las instalaciones portuarias desde su país de origen hasta el embarque final en su buque / crucero sin que se convierta en algo similar a una experiencia hospitalaria, manteniendo en todo momento una cálida acogida y bienvenida con todas las medidas de seguridad y sanitarias implementadas e igualmente para pasajeros donde su experiencia a bordo del crucero ha finalizado y deben regresar a sus países de origen desembarcando en puerto.

Los objetivos principales son:

1. Crear un perímetro seguro que permita a los pasajeros viajar libres de la COVID-19 y sentir que se encuentran en un entorno controlado donde su bienestar y seguridad es nuestra principal preocupación.
2. Garantizar el cumplimiento de las normas sanitarias siguiendo los protocolos antiCOVID-19.
3. Proporcionar información y recomendaciones constantes sobre normas básicas a seguir como desinfección constante de manos, mantener distancia de seguridad de 1,5 metros y prescindir de contacto físico con cualquiera que no sea de su grupo, uso obligatorio de mascarilla, etc.
4. Poner a disposición de todas las personas, tanto trabajadores como viajeros materiales sanitarios básicos de desinfección como geles hidroalcohólicos con dispensadores automáticos o, por ejemplo, dispensadores de mascarillas.

5. Dinamizar todas las actividades que se desarrollan dentro de una terminal de cruceros en una operativa completa de servicio al pasaje en consonancia de forma transversal para todos los actores intervinientes desde la llegada del crucero a puerto hasta su salida una vez finalizada la estadía u operativa de desembarque/embarque (*turn around*) con los protocolos antiCOVID-19 implementados.
6. Potenciar de nuevo la reapertura del sector turístico en la comunidad autónoma de Canarias con una imagen de operatividad normal bajo las máximas garantías sanitarias y mostrando al mundo que Canarias es un destino seguro y sostenible.

En definitiva, crear un concepto asociado a las terminales marítimas de buques de pasaje seguras en las Islas Canarias libres de la COVID-19 y asegurar un tránsito tanto de salidas como de llegadas de pasajeros de cruceros con la implementación de los protocolos de buenas prácticas para garantizar una reapertura del sector de cruceros de acuerdo con la nueva normalidad y que el impacto de todas estas medidas y recomendaciones en la experiencia de los pasajeros sea mínimo y lo más confortable posible. Todo ello sin olvidar que debemos ser inflexibles a la hora de obligar a cumplir las normas para todos y no poner en riesgo, primero la salud de todos los intervinientes en este gran sector y luego, un futuro para toda la comunidad canaria bastante oscuro y difícil, sin la reactivación del sector y el mantenimiento del mismo. Así, no volveríamos a sufrir los rebrotes que conllevarían un nuevo cierre del turismo y consecuentemente, una crisis socioeconómica en Canarias más profunda de la que vivimos actualmente si cabe.



3. INTRODUCCIÓN

El sector de cruceros en el mercado turístico canario se ha ido desarrollando a lo largo de la última década de una manera creciente hasta llegar a convertirse en una parte muy importante y desempeñar un papel fundamental en el entramado de servicios que se ofrecen a los visitantes de las Islas Canarias que han depositado su confianza en nosotros gracias al buen trabajo de todos. Ser un destino seguro y sostenible, a los precios competitivos ofertados para poder luchar con otros destinos turísticos del mundo, a un clima excepcional durante todo el año que haciéndonos valedores de un invierno envidiable donde podemos ofrecer un refugio del frío de los países del norte de Europa y a disponer de conexiones para la movilidad de millones de personas cada temporada.

Por todo esto, nuestro trabajo ahora es convertir nuestras islas en una fortaleza insular en la que se previene la COVID-19 y demostrar que disponemos de la misma oferta turística previa a la pandemia con todas las garantías sanitarias para hacer viable una visita por nuestras islas y un disfrute de ellas en todo su esplendor, sin peligros y con las medidas y protocolos perfectamente sincronizados para tratar cualquier posible caso positivo.

No hay que obviar la realidad de que la probabilidad de los casos positivos aumenta tanto en cuanto el número de personas que transita por un territorio es mayor y que en esta nueva normalidad hay que convivir con ello hasta que se desarrolle un tratamiento efectivo para el coronavirus. En este caso, bien sea una vacuna o cualquier otro tratamiento, y para ello se debe ser inflexible a la hora de controlar y asegurar que se cumplen los protocolos de buenas prácticas. En caso de detectar un caso positivo, debemos ser capataces de

actuar y controlarlo sin que esto lleve asociado una alarma social, ni crear pánico entre los visitantes.

La reactivación del sector de cruceros pasa por la fidelización de nuevo de nuestros clientes, buscando el equilibrio entre nuestra oferta de una visita cómoda y disfrutable por nuestras islas, una llegada con un embarque y una salida con un desembarque rápidos y ordenados. Sumados a ello, el deber y la responsabilidad de que se realice de manera segura, es tanto de las autoridades, como de los trabajadores y el propio turista, haciendo entender a todos que debemos respetar las normas para el propio bien personal y el de los que nos rodean garantizando una reapertura del sector viable y continuada en el tiempo.

4. GLOSARIO

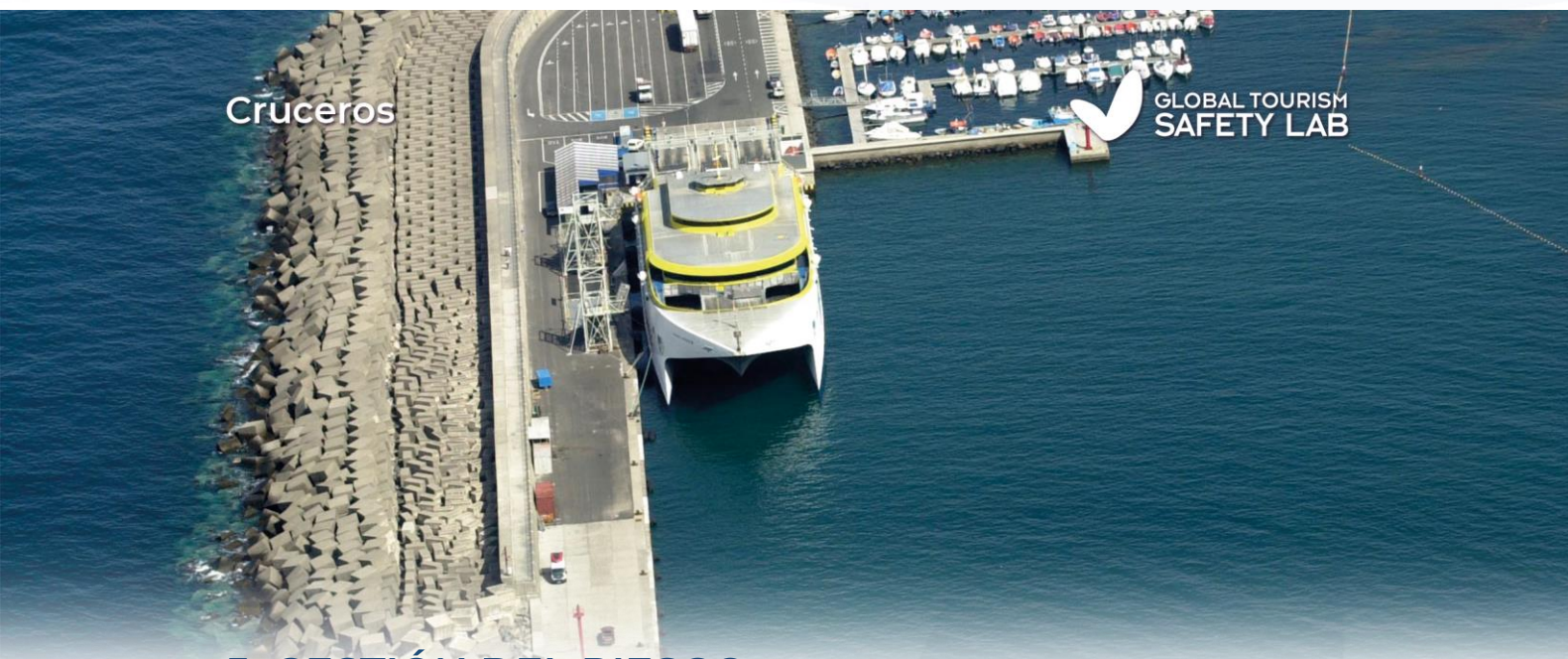
COVID-19: Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020), se trata de una enfermedad respiratoria muy contagiosa causada por el virus SARS-CoV-2. Se conoce que este virus se transmite de una persona a otra en las gotitas que se dispersan cuando la persona infectada tose, estornuda o habla. Es posible que también se transmita por tocar una superficie con el virus y luego llevarse las manos a la boca, la nariz o los ojos. Los signos y síntomas más frecuentes de la COVID-19 son fiebre, tos y dificultad para respirar. A veces, también se presentan dolores musculares, escalofríos, dolor de cabeza, dolor de garganta y pérdida del sentido del gusto o el olfato. Los signos y síntomas suelen aparecer de 2 a 14 días después de la exposición al SARS-CoV-2. Es posible que algunas personas no tengan síntomas, pero transmitan el virus. La mayoría de las personas con la COVID-19 se recuperan sin tratamiento especial, pero algunas corren un riesgo más alto de una enfermedad grave, como los adultos de edad avanzada y las personas con problemas de salud graves, que incluyen las afecciones del corazón y los pulmones, la diabetes, el cáncer y las deficiencias del sistema inmunitario. La enfermedad grave incluye la neumonía y la insuficiencia orgánica potencialmente mortales. Hay estudios de investigación en curso sobre el tratamiento de la COVID-19 y la prevención de la infección por el SARS-CoV-2. “

Crucero: Tipo de buque, generalmente de grandes dimensiones, destinado al transporte de pasajeros por zonas turísticas. Durante la estancia a bordo se ofrecen numerosas actividades de ocio y diversión. El tamaño del buque dependerá de la zona de navegación a la que esté destinado, el volumen de pasaje a transportar y los servicios que se ofrezcan a bordo.

Puerto base para cruceros: Puerto que destinan los cruceros para operaciones de embarque y desembarque de pasajeros (*turn around*), aprovisionamiento, descarga de desechos y todo aquel servicio que necesiten. Es el puerto donde normalmente comienza y termina el tour a bordo del crucero y por diferentes destinos.

Terminal de cruceros: Edificio en zona portuaria destinada para labores comerciales y en concreto atender el tránsito de pasajeros tanto de llegada como de salida de un crucero atracado en puerto y almacenamiento de equipaje para su posterior recogida por parte de los pasajeros.

EPIs: Se entenderá por EPI (Equipo de Protección Individual), cualquier equipo destinado a ser llevado o sujetado por el trabajador para que le proteja de uno o varios riesgos que puedan amenazar su seguridad o su salud, así como cualquier complemento o accesorio destinado a tal fin.



5. GESTIÓN DEL RIESGO

Si en un entorno normal de trabajo es fundamental una gestión de riesgos para identificar, analizar y evaluar las probabilidades de que un peligro pueda causar un problema, percance o accidente, a esto debemos añadirle el factor de la COVID-19 que suma una nueva variable a tener en cuenta en todos los entornos.

Tras meses de estudio de la enfermedad y que continúan hoy en día, en busca de la identificación de todos los factores de riesgo, a todos los niveles dónde y cómo el coronavirus prolifera, así como una cura para erradicarla, se han podido aunar una serie de medidas de prevención, medios de protección y desinfección que ya forman parte de nuestra vida cotidiana. Estos nos sirven para evitar la expansión de los contagios y supervivencia del virus en superficies.

En una terminal de cruceros nos encontramos con varios riesgos a tener en cuenta como pueden ser:

- El tránsito de personas en una terminal de cruceros en un día de operativa “*turn around*” puede convertirse en un trasiego de miles de personas con aglomeraciones en determinados momentos como pueden ser el

desembarque o el embarque cuando las salidas o llegadas se acumulan marcadas por los horarios de vuelos.

- El paso continuado de personas por lugares y recintos cerrados como pueden ser baños, zonas de *check in*, salas de espera, zonas de equipaje, espacios destinados a escaneo de personas y equipaje de mano, etc.
- La cantidad de personal y trabajadores de distinta índole que interviene en una operativa de servicio al pasaje dentro y fuera de la terminal es muy variada y en función del número de pasajeros, tamaño del buque y coincidencia de varios buques o no a la misma vez multiplica los actores en un día de operativa de cambio de pasaje.

Teniendo todo esto en cuenta y para poder ofrecer una operativa segura dentro de terminales de cruceros debemos tomar varios puntos como fundamentales:

5.1. Medios de protección y desinfección

Los siguientes medios de protección y desinfección están aprobados por el Ministerio de Sanidad en el momento de ejecución de este protocolo:

Mascarillas

De uso obligatorio en todo momento con una correcta colocación teniendo que cubrir la nariz y boca completa y debidamente ajustada a nariz y barbilla para evitar la expulsión de secreciones a la hora de respirar, hablar, toser o estornudar. Su uso se extiende a toda persona que se encuentre tanto en espacios abiertos como cerrados en todo momento.

Pantallas faciales

El personal de trabajo que ejerza funciones en el interior de las Terminales y de cara al público, deberá cumplimentar su protección facial de la mascarilla con una pantalla facial.

Gautes

Se ha demostrado que los gautes pueden llegar a ser contraproducentes si los portadores no han sido correctamente instruidos. Aun así, serán frecuente el uso por parte de pasajeros y trabajadores. El uso de gautes no exime la

Cruceros

utilización de geles hidroalcohólicos ya que es imposible conocer que ha tocado con anterioridad. Es por ello por lo que toda persona con guantes se deberá desinfectar como si llevara manos desnudas. De uso obligatorio para aquel personal que tenga que manipular cualquier objeto que venga de fuera como, por ejemplo: documentación, maletas, objetos personales, etc.

Geles hidroalcohólicos

Se dispondrá de dispensadores automáticos de geles en todos los accesos a las terminales, baños, *check-in*, arcos de seguridad y accesos a buques. En la medida de lo posible se deberá emplear gel para pieles delicadas. En el supuesto caso de encontrarnos con una persona con justificación médica para evitar el uso de gel hidroalcohólico, se le deberá proveer unos guantes nuevos que deberá sustituir o suplementar a los que ya porta.

Pantallas de separación de mostradores

Siempre y cuando no se puedan realizar los procesos de embarque digitalmente, se deberá habilitar mostradores para tramitar el *check-in* o cualquier atención de cara al público tras mostrador con barrera protectora de cristal o metacrilato entre pasajero y trabajador. Estos deberán ser desinfectados cada cierto tiempo.

Termómetros infrarrojos

Todo pasajero cuya temperatura corporal sea superior a 37°C no podrá acceder a la terminal y se activará el protocolo de posible positivo descrito en este documento. Si se detecta a un pasajero o trabajador con algún síntoma compatible con la enfermedad, se le deberá tomar la temperatura y aislarlo para evitar un posible contagio.

Detectores de temperatura corporal

En todos los accesos a cualquier recinto cerrado se dispondrá de detectores de temperatura corporal que emitirá una alarma en caso de detectar una persona sobre los 37°C. La velocidad de *screening* es de 200ms. por lo que se evitarán cuellos de botella.

Máquina expendedora de mascarillas

En las distintas terminales se dispondrá de varias máquinas expendedoras de mascarillas cuyo único método de pago será el *contactless*. La máquina no entregará la mascarilla hasta que el consumidor haya empleado el dispensador de gel para desinfectarse las manos.

Ventilación natural de zonas cerradas y purificadores de aire

Está demostrado que la ventilación en espacios cerrados es algo primordial y que reduce en un alto porcentaje la permanencia del virus en el aire. En pocas palabras, cuanto más aire fresco entre a un edificio desde fuera mejor será. Ese aire que ingresa diluye los contaminantes presentes en el espacio cerrado, se trate de un virus o algo diferente, y reduce los riesgos de exposición para las personas. Siempre el aire natural será más efectivo, aunque no todas las instancias tienen la posibilidad de ventilación natural suficiente para renovar el aire de acuerdo con el tránsito y aforo del lugar por lo que el filtrado deberá ser hecho por distintos aparatos electrónicos autónomos.

Como un elemento adicional para zonas donde la ventilación no sea posible o con un flujo de aire renovado acorde al espacio y número de personas, existen también los purificadores de aire instalados en las zonas interiores que permitirían reducir en un 95% los patógenos que se puedan encontrar en el aire. Cada unidad limpia el aire de espacios de hasta 500 metros cuadrados. Es totalmente inocuo para personas y no requiere de ningún tipo de mantenimiento manteniendo así el aire de las instalaciones limpias las 24 horas.

Lavamanos y secadores

Los grifos de los baños, dispensadores de jabón y secadores deben ser automáticos y con un sensor *contactless* para evitar su manipulación. Los inodoros y urinales estarán automatizados para que se activen una vez se aleje el usuario después de su uso.

Señalizaciones en el suelo

Pintado de marcas en el suelo con un distanciamiento de seguridad de 1,5 metros. Estas marcas estarán presentes en zonas donde se puedan producir colas o aglomeraciones como en paradas de taxis, *transfers* de salida, *check-*

Cruceros

in, baños, salidas del control de seguridad para acceder al barco o recogida de equipaje. Deben ser antideslizante y que no se degrade a la intemperie. También se repartirán por todo el recinto cartelería como recordatorio de mantener la distancia social de 1,5 metros con las personas que no pertenezcan a su mismo grupo.

Control de aforo automático de personas

Control de aforo en todo recinto cerrado con un conteo automático en entrada y salida con pantallas donde se informará si pueden acceder o el aforo está completo. El aforo irá determinado por los metros cuadrados de superficie del recinto y la distancia social que debe haber entre personas.

Cartelería y megafonía

Se informará de manera clara a los pasajeros y trabajadores mediante carteles informativos, pantallas con videos informativos y mensajes cortos a través de la megafonía de forma continuada de las normas básicas que deben seguir en todo momento como desinfectarse las manos habitualmente, uso de mascarilla obligatorio, guardar la distancia social de seguridad de 1,5 metros, etc.

También se darán instrucciones claras y concisas en todos los medios informativos nombrados anteriormente de los pasos a seguir en caso de que alguna persona tenga síntomas que puedan cuadrar con la enfermedad, como actuar, a quien acudir, números de teléfono al que pueden llamar y como proceder.

Toda la información debe ofrecerse en varios idiomas entre ellos en español, inglés y alemán.

5.2. Medidas en las operativas de embarque y desembarque en puerto base (*turn around*)

Una de las partes más importantes y complejas del abanico de operativas que tiene un crucero en su itinerario de viaje son las operativas de desembarque y embarque de pasajeros o también conocidas como "*turn around*". Este punto es uno de los más delicados ya que se mezclan en un intervalo menor a 24 horas en un mismo lugar el fin del viaje de unos y el comienzo de su periplo

vacacional para otros, lo que quiere decir que cientos e incluso miles de personas estarán transitando una zona determinada y acotada durante la estancia en puerto del buque, llegando muchas veces a coincidir unos horarios con otros.

Los cruceros o buques de pasaje suelen tener un puerto (100% del pasaje desembarca / embarca) o dos puertos (por ejemplo 30% del pasaje en un puerto y el 70% del pasaje en el otro puerto) donde realizan el cambio de pasaje, es decir, se desembarcan los pasajeros que ya ha finalizado su viaje y embarcan nuevos viajeros que comienzan su nuevo crucero. Estos puertos son conocidos con el nombre de puerto base, ya que como su mismo nombre indica son la base de operaciones portuarias del crucero, tanto para cambio de pasaje, provisiones, descarga de desechos, etc.

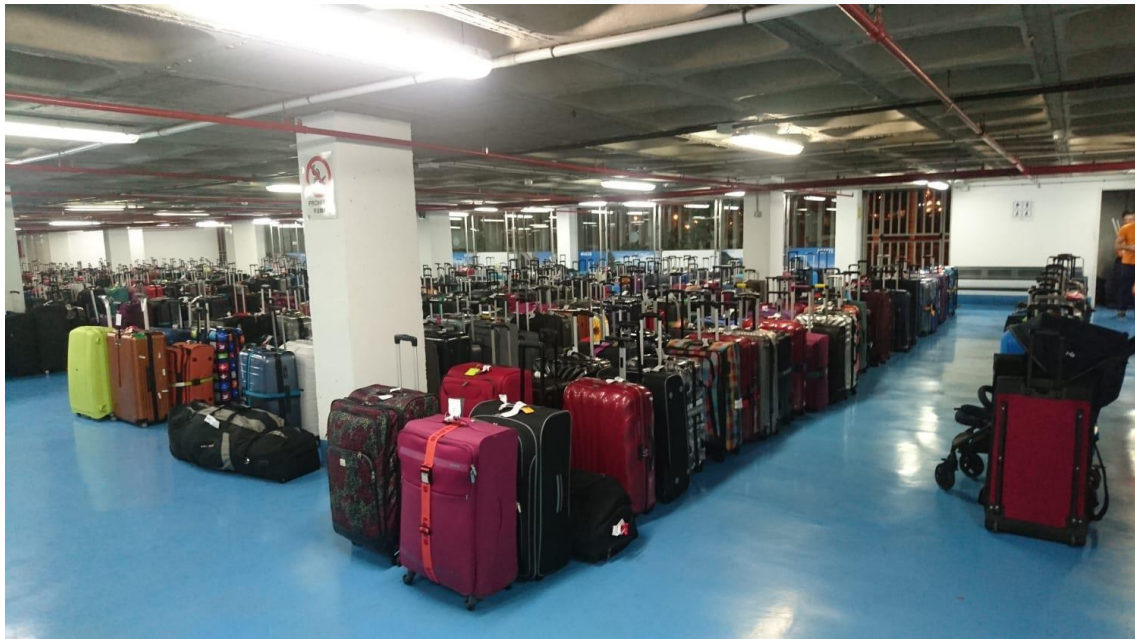
5.2.1. Desembarque

La llegada del crucero a su puerto base suele ser en horario nocturno de madrugada, mucho antes del amanecer para una vez el buque está completamente amarrado a muelle se comienza de inmediato con la operativa de descarga del equipaje. Esto consiste en la descarga de las maletas de los pasajeros que ese día deben desembarcar del crucero porque ya han finalizado su viaje y se trasladan a una terminal donde se distribuyen las maletas por cubiertas, colores o el sistema ya preestablecido por el buque para que cada pasajero sepa identificar donde se encuentra su maleta una vez desembarque y se dirija a recogerla.

Una vez todas las maletas se encuentran en la terminal colocadas y separadas se habilitará una sola entrada y una sola salida para evitar un descontrol del acceso y superar el aforo máximo por metros cuadrados permitido. La operativa de salida de pasajeros y vaciado de las terminales de maletas se prolonga durante varias horas con picos de salida de pasajeros del buque y *transfers* que los transportan normalmente al aeropuerto durante la mañana, siempre en consonancia a los vuelos de regreso a su país de origen o próximo destino.

Cruceros

Imagen 1: Terminal Norte del muelle cruceros de Santa Catalina llena de maletas de pasajeros de salida



Fuente: Sepcan S.L.

Imagen 2: Terminal Sur del muelle de cruceros de Santa Catalina con maletas de pasajeros de salida



Fuente: Sepcan S.L.

Para el correcto control y cumplimiento de las normas, protocolos y recomendaciones en el desembarque de los pasajeros del buque se deberá hacer de la siguiente manera:

- De forma gradual y controlada, con la suficiente antelación para que ningún pasajero pierda su transfer o transporte ya contratado ni tenga problemas con su vuelo de regreso a casa o próximo destino. No se permitirá la salida de más pasajeros del buque de los que puedan estar al mismo tiempo en la terminal de cruceros y recinto portuario de acuerdo con la distancia de seguridad y m² disponibles.
- La salida será en fila desde la escala del buque hasta la terminal respetando la separación de 1,5 metros entre una persona o grupo y otros (marcas colocadas previamente en el suelo).
- Se le tomará la temperatura a toda persona que baje del buque nada más pisar tierra con un termómetro infrarrojo, tanto pasajeros como tripulantes.
- Las mascarillas serán de uso obligatorio y se accederá de forma gradual con un control de aforo de acuerdo con los m² de la terminal para recoger su equipaje o el de sus familiares / amigos.
- Tendrán acceso en todo momento nada más bajar del barco a geles desinfectantes de manos y se les animará a desinfectarse las manos habitualmente además de una doble comprobación de temperaturas de todas las personas que accedan a la terminal por un escaneo automático en la entrada.
- A la hora de recoger su equipaje dentro de la terminal, sólo se permitirá el acceso de una persona por grupo y serán asistidos por personal en caso de necesitarlo por el número de maletas, a recogerlas y sacarlas de la terminal hasta la zona de espera o al tratarse de personas de avanzada edad, embarazadas, personas con alguna discapacidad, etc. Se evitarán las aglomeraciones tanto fuera como dentro de las terminales de pasajeros habilitando zonas amplias y abiertas.
- Se habilitará una zona de espera segura que cumpla con la distancia de seguridad de 1,5 metros entre personas de diferentes grupos, una vez hayan recogido su equipaje, hasta que puedan acceder a su transfer al aeropuerto o a donde se dirijan, en las cuales el embarque a las mismas será controlado y progresivo y se les asistirá a los pasajeros con su equipaje en caso necesario o al tratarse de personas de avanzada edad,

embarazadas, personas con alguna discapacidad, etc. y siempre tratando de minimizar cualquier contacto entre personas, ya que los conductores tendrán prohibido bajarse del vehículo desde que entren al recinto portuario hasta que salgan, en todo momento deben permanecer en su asiento para evitar mayor circulación de personas y contactos innecesarios.

- También se ampliará la zona habilitada como parada de taxis de salida para respetar la distancia de seguridad de 1,5 metros entre personas o grupos de personas, habiendo personal controlando el acceso por orden a los mismos y ayudando a los pasajeros con su equipaje en caso necesario o al tratarse de personas de avanzada edad o con alguna discapacidad y siempre tratando de minimizar cualquier contacto entre personas, ya que los taxistas tendrán prohibido bajarse del vehículo desde que entren al recinto portuario hasta que salgan, en todo momento deben permanecer en el asiento del conductor para evitar mayor circulación de personas y contactos innecesarios.

Con estas medidas se espera conseguir una operativa de salida de pasajeros lo más segura posible con la menor interacción entre personas, evitando todo contacto, pero siempre comprobando que todas las personas cumplen con las normas antiCOVID-19 exigidas en todo el recinto portuario.

5.2.2. Embarque

Una vez el buque se ha vaciado de maletas, total o parcialmente, de los pasajeros de salida da comienzo seguidamente el embarque de nuevos pasajeros con sus correspondientes equipajes. Esta fase de la operativa se prolonga durante todo el día hasta casi la salida del barco de puerto, habiendo picos de recepción de pasajeros y de trabajo dependiendo de la confluencia de los vuelos de llegada desde su país de origen.

La llegada de nuevos pasajeros se divide en 2 tipos: guaguas o *transfers* desde el aeropuerto y llegadas individuales en vehículos (coches particulares de alquiler o taxis).

Las primeras son las más habituales y numerosas y van acorde a los vuelos de llegadas al aeropuerto ya contratados con el crucero, por lo que se puede tener

un tiempo estimado de llegada a puerto y el número de personas para así controlar y segregar los grupos de pasajeros y no ocasionar un efecto embudo o tapón en la entrada de la terminal, evitar aglomeraciones y demorar el *check-in* y embarque de pasajeros en el crucero. La guagua accede al recinto portuario y desembarca a los pasajeros en la zona de la terminal designada para las llegadas donde reciben un cóctel de bienvenida y pasan al *check-in* por parte de personal del barco normalmente, donde le proporcionan su tarjeta de embarque y camarote para posteriormente pasar al control de seguridad antes de entrar al buque donde se escanean sus objetos personales y bolsos o maletas de mano y pasan por arcos de seguridad. Si pasan satisfactoriamente ya pueden acceder al crucero y comenzar su viaje. Su equipaje se descarga en una zona apartada y designada exclusivamente para ello fuera del tránsito de las personas por el recinto portuario, donde se escanean una a una por personal especializado en busca de objetos peligrosos o prohibidos por el buque, para así remitir al oficial de seguridad las maletas que porten objetos sospechosos. El último paso consiste en separar el equipaje de acuerdo con las instrucciones del barco (por cubiertas, por colores, etc.) y embarcarlas para su posterior tratamiento a bordo hasta llegar cada maleta a su cabina de destino.

La segunda opción, menos numerosa pero también habitual, tiene un trato diferenciado al disponer de una zona habilitada para la recepción de las maletas del pasajero que llega por cuenta propia en vehículo privado, de alquiler, taxis, etc. por lo que se reciben las maletas y se le asiste al pasajero a la hora de explicarle donde deben dirigirse para realizar el *check-in* y control de seguridad antes de entrar al barco, colocar sus tickets de cabina en sus maletas, dar información acerca de los servicios disponibles, etc.

Para adecuar esta parte de la operativa a la nueva normalidad y medidas de prevención antiCOVID-19 se propondrá lo siguiente:

- La salida de los pasajeros de llegada de las guaguas o *transfers* se hará de forma gradual, es decir, no se dejará bajar a todos los pasajeros para evitar la acumulación de personas en un mismo lugar y así cumplir con la distancia de seguridad en tierra. Se controlará el desembarco de los

Cruceros

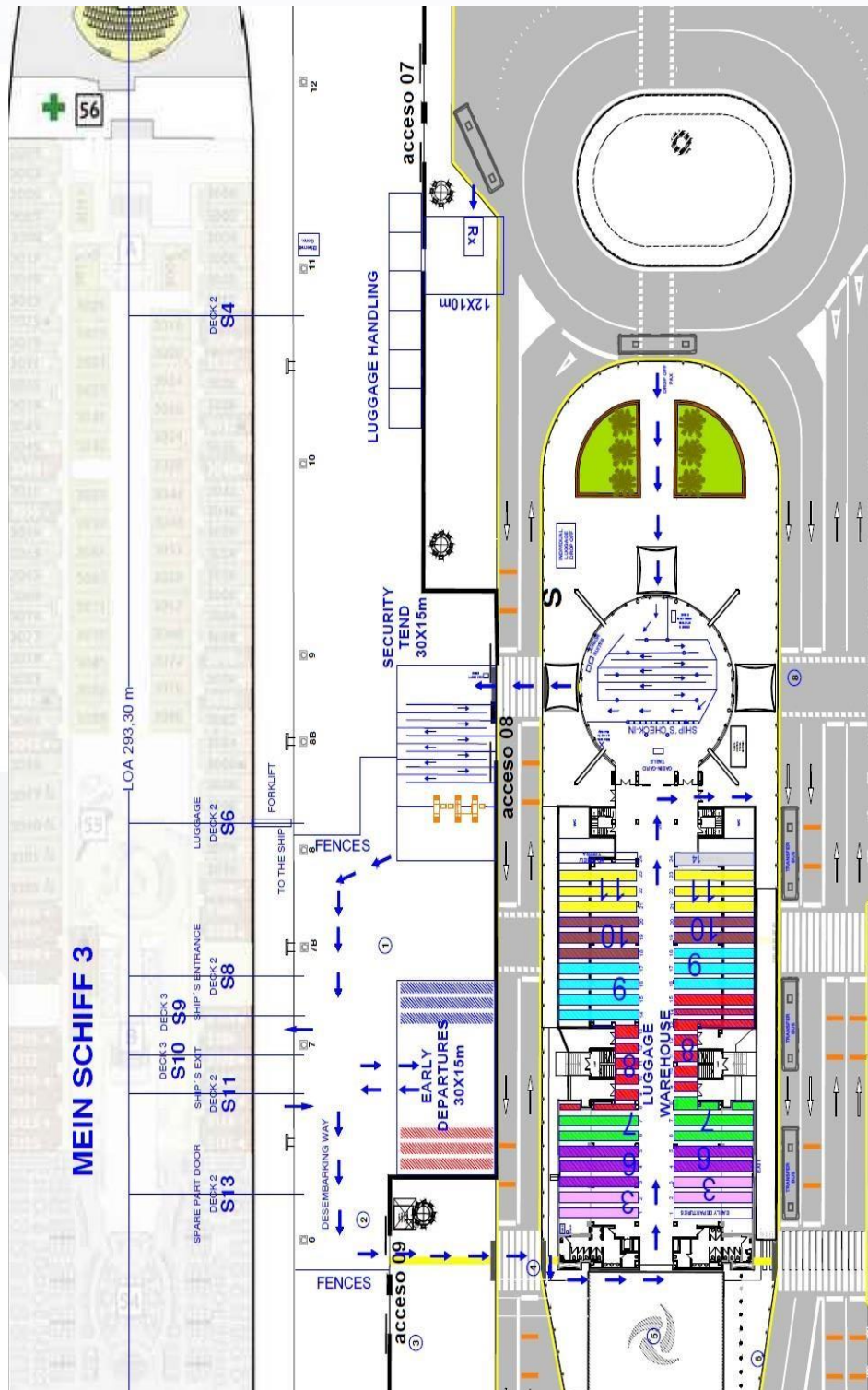
pasajeros guardando la distancia de seguridad de 1,5 metros una vez estén en tierra.

- Se les exigirá en todo momento a todas las personas mascarilla. En caso de no disponer de ellas se proporcionarán máquinas expendedoras de mascarillas.
- A cada persona que baje de la guagua se le tomará la temperatura con un termómetro infrarrojo.
- Todos los pasajeros deberán respetar la distancia de seguridad de 1,5 metros entre personas o grupos siguiendo las marcas en el suelo.
- Tendrán acceso en todo momento nada más bajar de la guagua a geles desinfectantes de manos y se les animará a desinfectarse las manos habitualmente antes de entrar en cualquiera de las terminales y además de una doble comprobación de temperaturas de todas las personas que accedan a la terminal por un escaneo automático en la entrada.
- No se podrán crear acumulaciones de personas dentro de la terminal, ni en el *check-in* ni en la zona de seguridad, el acceso a las mismas deberá ir acorde al máximo por metro cuadrado permitido guardando la distancia de seguridad y sólo podrán seguir entrando pasajeros una vez hayan salido los que finalicen todos los trámites, siendo controlado con los contadores automáticos de aforo colocados en cada terminal y recinto cerrado.
- El paso de los pasajeros por la zona de seguridad será de forma ordenada y controlando en todo momento el aforo y la distancia de seguridad. El personal encargado del cacheo de personas sospechosas de portar algún objeto prohibido o de registrar pertenencias personales lo hará con guantes, mascarilla y pantalla facial y de forma que haya el menor contacto posible.
- El acceso al buque, después de pasar el control de seguridad será igualmente controlada para que no se creen aglomeraciones y en todo momento se guarde la distancia de seguridad, en total cooperación siempre con el personal del crucero.
- A la hora de atender las llegadas individuales se evitará cualquier contacto con el pasajero, manteniendo la distancia de seguridad y dejando que ellos

mismos depositen las maletas en una zona neutra donde una vez no las necesiten para nada más y estén marcadas con su camarote de destino, será recogida por nuestro personal y trasladadas a la zona de escaneo. En caso necesario se asistirá con la descarga del equipaje al tratarse de personas de avanzada edad, con alguna discapacidad, embarazadas, etc.

Con estas medidas se espera conseguir un mayor control en la llegada de pasajeros y realizar una operativa de embarque libre de cualquier peligro siempre de una manera cordial y cálida, pero siendo exigentes e inflexibles con las normas antiCOVID-19 a todas las personas.

A continuación, se adjuntan ejemplos de planos de operativas antes del coronavirus de servicio al pasaje en el muelle de cruceros de Santa Catalina y como segunda imagen se detallan los cambios propuestos para realizar una operativa segura con las medidas antiCOVID-19.



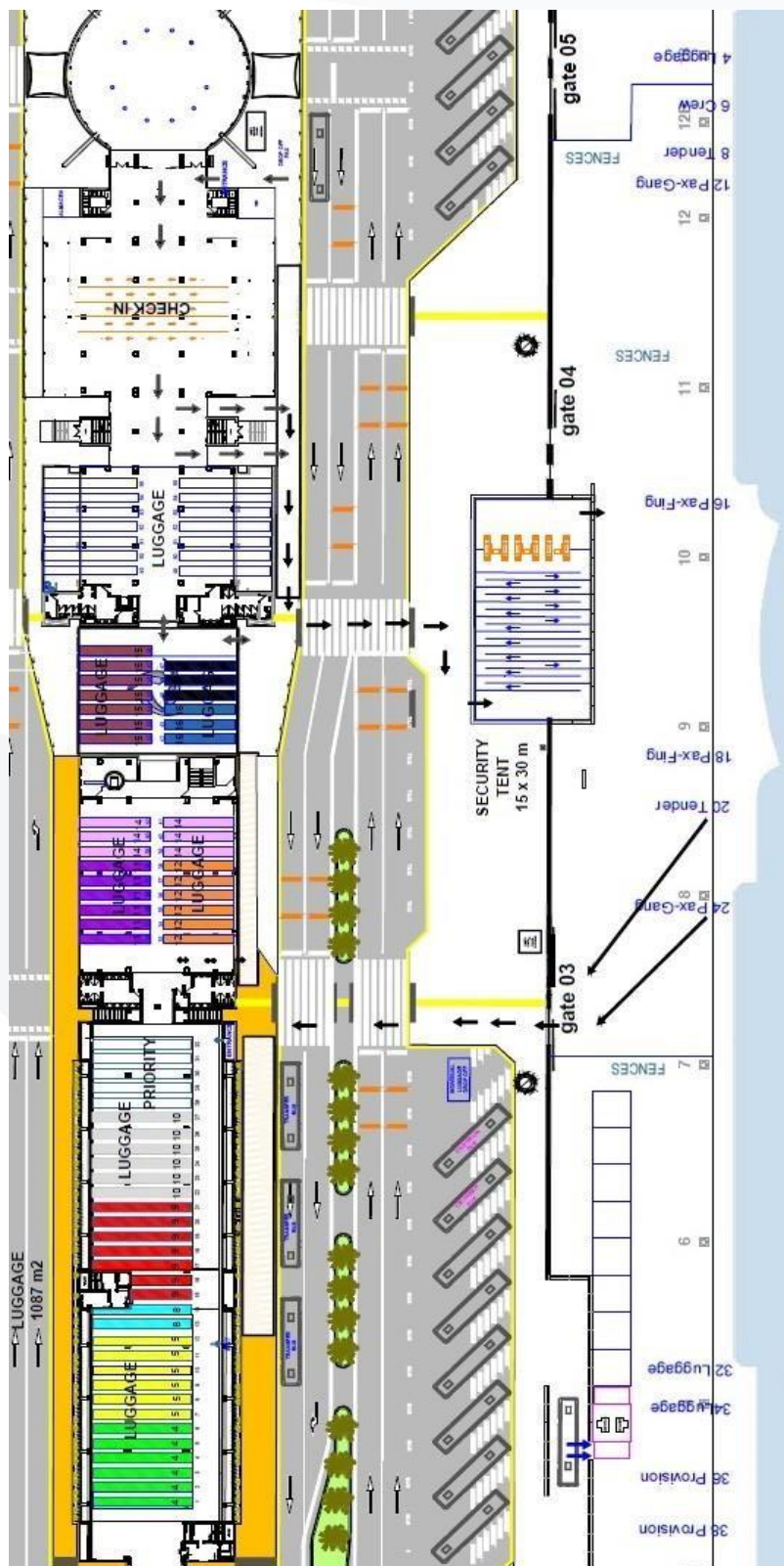
Plano del muelle de cruceros de Santa Catalina operativa parte naciente de servicio al pasaje. Fuente: Sepcan S.L.



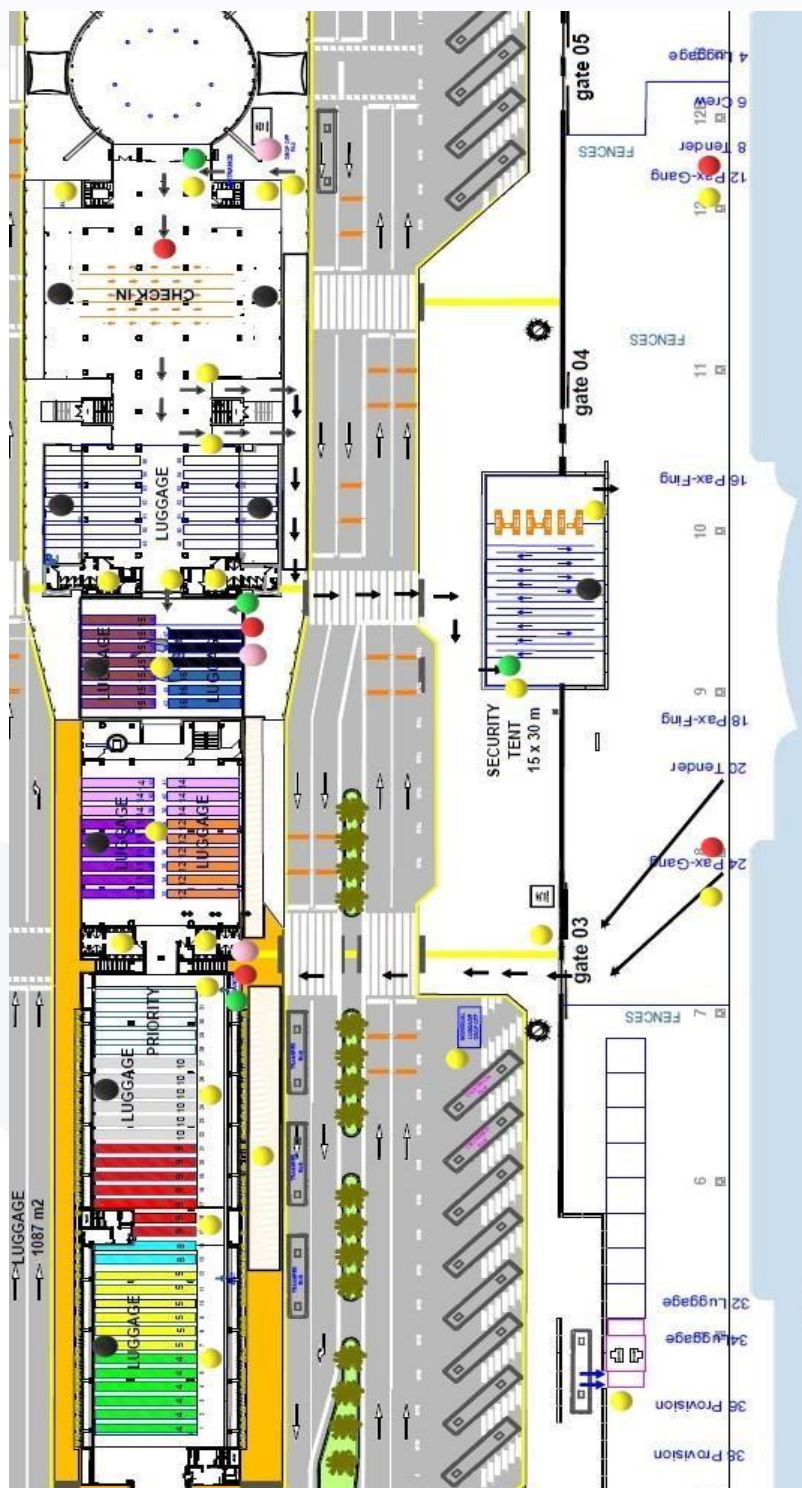
Control automático de aforo

Purificador de aire

Cruceros



Plano del muelle de cruceros de Santa Catalina operativa parte naciente de servicio al pasaje. Fuente: Sepcan S.L.



Plano del muelle de cruceros de Santa Catalina operativa parte poniente del servicio al pasaje con medios de protección y desinfección. Fuente: Sepcan S.L.

Desinfectante de manos

Control de temperatura

Control automático de aforo

Máquina expendedora de mascarillas

Purificador de aire

5.3. Medidas para el personal de servicios al pasaje y otros trabajadores

Todos los trabajadores accederán a su puesto de trabajo bajo los mismos controles establecidos para los pasajeros. Se limitará el acceso a las terminales al número de personas mínimo imprescindible para operarlas con seguridad. Los trabajadores ajenos deberán cumplir rigurosamente el protocolo establecido. Se llevará un estricto control de accesos y aforos, no permitiéndose concentraciones y trabajos que no resulten necesarios.

Los equipos de trabajos deberán ser del menor número posible y segregados para evitar contagios entre diferentes turnos, los conocidos como equipos o grupos burbuja. Dichos equipos de trabajos deberán dejar su zona de trabajo limpia para el siguiente equipo. El equipo entrante deberá limpiar su zona de trabajo antes de comenzar creando así una barrera de limpieza y desinfección entre los diferentes equipos.

Las mascarillas son obligatorias para todos los trabajadores que accedan al Muelle de Santa Catalina, tanto a la terminal como al atraque, y a su vez se acompañarán de pantallas faciales protectoras y guantes a aquellas personas que desempeñen una labor de cara al público o que deban tener estrecho contacto con los pasajeros. Se deberá mantener la distancia de seguridad de 1,5 metros siempre que sea posible y no se podrán mantener reuniones presenciales de más de cinco personas. Al igual que con los pasajeros, se les tomará la temperatura en el control de seguridad y en caso de estar por encima de 37°C no se les permitirá el acceso. Si se produce un caso confirmado, todo su grupo de trabajo será considerado sospechoso y pasarán a estar en cuarentena comenzando con el protocolo de trazabilidad para averiguar si ha tenido contacto con alguien más de la terminal o que pueda ser un caso sospechoso de la COVID-19.

En la manipulación de maletas es estrictamente obligatorio el uso de guantes de trabajo.

Estos deberán ser desinfectados constantemente ya que se trata de un EPI muy útil pero también contraproducente sino se hace un uso adecuado del

mismo y se desinfecta al igual que si fueran manos desnudas al contacto con cualquier superficie.

Los conductores de taxis, guaguas y chofer privados no podrán bajarse en ningún momento del vehículo ni acceder a ninguna de las terminales. Se les tomará la temperatura junto a sus pasajeros en el control de acceso y luego deberán dirigirse a su zona designada sin poder bajarse del vehículo.

En caso de presentar una temperatura por encima de los 37°C cualquiera de los ocupantes, no podrán acceder. Una vez finalizado su servicio, deberán abandonar el recinto portuario sin demora para evitar la acumulación de personas innecesariamente.

En el caso de los transportistas y trabajadores de provisiones, deberán seguir las mismas pautas que los trabajadores de la terminal. Trabajarán en equipos de trabajos segregados y deberán nombrar en cada grupo un responsable asignado al monitoreo del resto de sus compañeros. En caso de detectar algún síntoma compatible con la enfermedad, deberá reportarlo de inmediato al supervisor de guardia. Se deberá evitar compartir equipos de trabajo.

En caso de no poder evitar tener que alternar el material entre trabajadores, se deberá realizar su correcta desinfección antes y después de su relevo, por ejemplo, la maquinaria pesada como las carretillas elevadoras.

Toda empresa que vaya a realizar trabajos dentro del recinto portuario deberá presentar su plan específico a la actividad a realizar como complemento de este protocolo. Dicho plan deberá ser aprobado antes de que comiencen los trabajos.

Todo trabajador que acceda por primera vez al recinto portuario será debidamente instruido para que puede ejercer sus funciones con total seguridad. Tendrán a su disposición los contactos en caso de que detecten alguna emergencia o anomalía.

5.4. Medidas en caso sospechoso de contagio de COVID-19

Todo trabajador que opere dentro del recinto portuario y/o la terminal de cruceros deberá, además de ejercer sus funciones laborales, estar alerta ante cualquier síntoma que pueda desarrollar compatible con la enfermedad. En el

supuesto de que empezara a tener síntomas u observara síntomas en otra persona, deberá alertar de inmediato a su responsable para que se active el protocolo.

En el caso de que alguna persona supere la temperatura establecida de 37°C o padezca síntomas compatibles con la enfermedad, se le trasladará a la denominada “habitación blanca”. Dicha habitación estará libre de alfombras, decoración y con reducción de textiles. Contará con una ventilación adecuada para la renovación del aire, mobiliario claro y de fácil limpieza. Solo tendrá acceso a ella los profesionales sanitarios.

Una vez el paciente sospechoso es trasladado a la habitación blanca, los sanitarios le realizarán un test rápido de detección de la COVID-19. En el supuesto caso que de negativo se le permitirá continuar su viaje. Si el sospechoso es un trabajador, no se le permitirá reincorporarse a su puesto de trabajo hasta que esté autorizado por el Servicio Canario de Salud. Si el paciente resulta positivo:

- Se alertarán a las Autoridades Sanitarias.
- Se realizará un estudio de trazabilidad y se apartarán a las personas con las que ha tenido contacto (amigos, familia, etc.).
- Se cerrará la terminal en la que se ha producido el caso. Se desinfectará reforzando la limpieza en lo que haya tenido contacto.

Se creará un registro de controles y pruebas realizadas en la base de datos tanto para casos negativos como positivos. Estos datos permitirán el adecuado control y seguimiento a las Autoridades Sanitarias, Autoridad Portuaria y Delegación del Gobierno. El tratamiento de los datos personales siempre se hará de acuerdo con la legislación vigente sobre materia de datos personales y garantía de los derechos digitales.

Según la disponibilidad de test rápidos, se podría establecer la obligatoriedad a todas las empresas operadoras dentro del recinto portuario de la realización de test a sus trabajadores cada 15 días.

5.5. Medidas sancionadoras por incumplimiento de las normas antiCOVID

Toda persona no autorizada no podrá acceder bajo ningún concepto al recinto portuario y por ende a la terminal de cruceros.

El incumplimiento de las siguientes normas conllevará la denegación de acceso o expulsión del recinto:

- No cumplir con los EPIs descritos anteriormente
- Toda persona cuya temperatura supere los 37°C. En el supuesto caso que el sujeto se encuentre dentro de alguna de las terminales, se aplicará el protocolo de casos sospechosos de la COVID-19
- Toda persona que rompa las barreras de seguridad, distanciamiento social o desobediencia de las normas descritas

Todas estas medidas sancionadoras deberán ser llevadas a cabo por la autoridad competente. Se sugiere emplear la ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública. En el se establecen las siguientes sanciones graves y muy graves:

- Infracciones muy graves (sanciones entre 60.001€ y 600.000€)
 - La realización de conductas u omisiones que produzcan un riesgo o un daño muy grave para la salud de la población.
 - El incumplimiento, de forma reiterada, de las instrucciones recibidas de la autoridad competente, o el incumplimiento de un requerimiento de esta, si este comporta daños graves para la salud.
- Infracciones graves (sanciones entre 3.001€ y 60.000€)
 - La realización de conductas u omisiones que puedan producir un riesgo o un daño grave para la salud de la población, cuando ésta no sea constitutiva de infracción muy grave.
 - La denegación de apoyo, auxilio o colaboración a los agentes de la autoridad sanitaria.

Cruceros

- El incumplimiento de las instrucciones recibidas de la autoridad competente, si comporta daños para la salud, cuando no sea constitutivo de infracción muy grave.
- La resistencia o la obstrucción de aquellas actuaciones que fueren exigibles, de acuerdo con lo previsto en esta ley.

Las medidas sancionadoras descritas anteriormente son recomendaciones y sugerencias que se dejarán en manos de las autoridades competentes. Lo que si se aplicará será la denegación de acceso a la terminal de cruceros y zona portuaria, o la expulsión de esta en caso de encontrarse ya dentro de ella al incumplir alguna de las medidas y protocolos a seguir, o de suponer un riesgo para el resto de las personas.

6. REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

A la hora de desarrollar una operativa de cambio de pasaje (*turn around*) de un crucero en un puerto base debemos tener en cuenta una serie de requisitos básicos sin los cuales no sería posible dicha actividad como son:

- **Línea de atraque:** un muelle con una longitud suficiente para el atraque de cruceros y buques de pasaje adaptado con defensas de muelle y norays de suficiente potencia para soportar los cabos del buque.
- **Terminal de cruceros:** para poder albergar un cambio de pasajeros de un crucero donde en un mismo día pueden confluir miles de personas entre las que salen del barco y las que entran debe haber una o varias construcciones cerca de la línea de atraque donde el buque esté amarrado para poder organizar de manera ordenada las distintas operativas que se desarrollan desde que el buque llega a puerto hasta que zarpa de este. Una terminal de cruceros puede dividirse en zonas de exterior y zonas de interior. Las zonas de **exterior** se podrían dividir en:
 - **Zona de descarga de pasajeros:** lugar destinado a la llegada de pasajeros en sus transfer o guaguas a la terminal de cruceros para comenzar su nuevo crucero.
 - **Zona de recogida de pasajeros:** lugar destinado a la recogida de las personas que hayan finalizado su viaje y deban volver a su país de origen o su siguiente destino donde deberán subir a su transfer o guagua destino al aeropuerto u otros.

Cruceros

- **Zonas de espera:** lugares al aire libre donde los pasajeros podrán disfrutar del buen tiempo mientras esperan a poder embarcar en el crucero o la llegada de su transporte si han terminado su crucero.
- **Zonas de descarga de equipaje:** parcela acotada fuera del tránsito de peatones donde se recoge el equipaje y maletas de los pasajeros para su posterior escaneo, clasificación y entrega al crucero.
- **Paradas de taxis:** como su mismo nombre indica una zona dentro del muelle dedicada a ofrecer a los pasajeros el servicio privado de taxis.
- **Zonas de trabajo:** al igual que las zonas de descarga de equipaje, cualquier zona de trabajo debe estar acotada y el acceso controlado para que solo puedan entrar los trabajadores autorizados para ello con los EPIs correspondientes y separada siempre de cualquier zona de tránsito de personas y evitar cualquier interferencia entre los pasajeros y los trabajos que se desempeñen a pie de muelle en una operativa de cambio de pasaje para un crucero.

Por otro lado, las zonas de **interior** dentro de la terminal de cruceros se podrían enumerar en:

- **Zonas de check-in:** salas destinadas a tramitar la llegada de pasajeros al crucero donde se comprueba la documentación del pasajero y se le asigna un camarote a bordo durante toda su estancia en el buque de acuerdo a lo que haya contratado previamente con la compañía
- **Zonas de seguridad y escaneo:** lugares bajo techo donde el personal cualificado para ello escanea equipaje y personas con arcos de seguridad para evitar que puedan subir a bordo cualquier objeto prohibido por el propio buque.
- **Aseos**
- **Salas de maletas:** esta zona suele ser de las más amplias de la terminal donde se depositan las maletas que se descargan del crucero para los pasajeros que ese día están de salida porque han

finalizado su viaje y a lo largo del día van desembarcando y recogiendo su equipaje para volver a casa o su nuevo destino.

- **Salas de espera:** lugares destinados a que los pasajeros tanto de salida como de llegada puedan esperar cómodamente bajo techo a que su camarote esté preparado o le permitan el embarque o por el contrario su transporte esté preparado para partir.
- **Oficinas:** espacios destinados para las distintas empresas que desarrollen su actividad dentro de la terminal de cruceros en alguna o algunas de las operativas que se le realizan a un crucero en un cambio de pasaje.
- **Personal cualificado:** personas especialmente formadas y con los correspondientes EPIs que desempeñen las labores necesarias en una operativa de cambio de pasaje en un crucero como pueden ser: maleteros, azafatos/as, vigilantes de seguridad, supervisores, etc.
- **Maquinaria:** para poder desarrollar todas las actividades en una operativa de cambio de pasaje en una terminal son necesarias varios tipos de maquinarias como: carretillas elevadoras, escáneres tanto fijos como móviles, arcos de seguridad, etc.
- **Controles de seguridad:** En una terminal de cruceros la seguridad es primordial. Estamos hablando de que en un día de operativa de cambio de pasaje en un crucero nos encontramos con una confluencia de miles de personas en un mismo entorno donde tiene que ser controlado quién accede y para qué. Al igual que un aeropuerto, las terminales de crucero son puntos estratégicos para los grupos radicales y dedicados a hacer daño a gran escala por la alta concentración de personas en un espacio y por querer introducir en los buques objetos peligrosos, es por lo cual que los controles deben ser estrictos desde la entrada de la terminal identificando a las personas que quieran acceder teniendo que estar autorizada para ello y posteriormente escaneadas junto con sus objetos personales previo embarque en el crucero.

Si la persona que quisiera acceder a la terminal no está autorizada no se le permitirá la entrada. En caso de que la persona esté autorizada, pero en el

Cruceros

control de escaneo de seguridad se le detectase cualquier objeto prohibido se le retirará de inmediato sin poder acceder al crucero con él. En el caso de objetos peligrosos o prohibidos para los pasajeros, se pone en manos de la seguridad del buque las pertenencias donde se haya detectado algún objeto que forme parte del listado de objetos peligrosos, y el personal del barco se encargará de decidir si permite que embarquen con ello, o se lo retiran en custodia hasta finalizar el crucero donde se lo devolverán.

En el caso de los trabajadores que deban desempeñar cualquier labor dentro del recinto portuario de la terminal de cruceros. se procederá de la misma manera, deberán estar autorizados por el control de seguridad y deberán dirigirse a su zona de trabajo.

A todos estos requisitos para poder desarrollar una operativa de cambio de pasaje de un crucero en una terminal con puerto base. hay que sumarle las medidas a tomar y tener en cuenta en esta nueva normalidad en todos los ámbitos antes nombrados como son:

- Limpieza más profunda y con intervalos de tiempo más cortos de toda la terminal
- Desinfección constante, sobre todo de zonas y objetos susceptibles de tránsito y contacto habitual
- Ventilación preferiblemente natural de zonas interiores donde haya acumulación y tránsito constante de personas. Si no se pudiera ventilar con aire fresco o no fuera suficiente de acuerdo a los m² del habitáculo y el aforo se dotaría de un sistema de renovación de aire automático que cumplan con las normas antiCOVID y sus sistemas de filtrados deberán ser revisados y reemplazados con mayor frecuencia.
- Adecuar los espacios para mantener la distancia de seguridad entre personas de distinto grupo de 1,5 metros
- Grupos burbuja de trabajadores de máximo 5 personas
- Control de aforo en las zonas interiores
- Evitar que las personas tengan contacto proporcionando sensores *contactless* en interruptores, secadores de mano, dispensadores de gel hidroalcohólico, dispensadores de papel, puertas automáticas, etc.

Hay que tener en cuenta que para llevar a cabo una buena operativa cumpliendo todos los nuevos requisitos habrá que mantener los puntos nombrados anteriormente en la preparación previa a la operativa, durante la ejecución de la operativa y tras finalizar la misma, ya que hay que cumplir las medidas, normas y protocolos en las tres fases sino podemos enfrentarnos a una posible brecha de seguridad que conlleve un riesgo asociado que pueda desembocar en un posible contagio o brote.



7. REQUISITOS DE LIMPIEZA Y SOSTENIBILIDAD

7.1. Sostenibilidad

El desarrollo sostenible de cualquier actividad es un aspecto fundamental a tener en cuenta para minimizar el impacto medioambiental que pueda tener, así como aprovechar todos los recursos de la forma más eficiente, segura y sostenible posible. Con la llegada del coronavirus SARS-CoV-2 y las nuevas medidas y protocolos de buenas prácticas, el aumento de residuos y desechos ha sido exponencial, ya que el uso de EPIs como, por ejemplo, las mascarillas se han trasladado a toda la población obligatoriamente.

Por lo tanto, hay que tratar de evitar la creación innecesaria de más residuos y desechos que además conllevan un peligro biológico, ya que se trata de objetos desechables con posible contaminación vírica, lo cual deberían ser tratados y depositados en los correspondientes contenedores.

Una medida a tener muy en cuenta a la hora de encontrar un uso sostenible, es la de los EPIs reutilizables. Todos aquellos que puedan ser utilizados más de una vez y desinfectados tras su uso, siguiendo las instrucciones del fabricante y las autoridades sanitarias, prevendrán la creación de más desechos innecesariamente y contribuyendo al cuidado del medio ambiente.

7.2. Limpieza

Hoy más que nunca, la limpieza y desinfección son factores básicos para evitar la propagación del coronavirus SARS-CoV-2 y está demostrado que, sin el adecuado protocolo de desinfección de superficies, el virus puede campar a sus anchas y sobrevivir en determinadas superficies durante horas o incluso

días, siendo un foco de propagación enorme en lugar como una terminal de cruceros.

La terminal deberá desinfectarse completamente antes de cada operativa, cada 12 horas y después de cada operativa.

Los puntos críticos donde se debe prestar más atención son:

- Manillas
- Baños
- Mostradores y sus pantallas de protección
- Micrófonos
- Zonas de gran aforo (Límite de la Autoridad Portuaria)
- Bancos
- Mesas
- Papeleras
- Zonas de control de seguridad (arcos, scanner y *gate control*)
- Pasarelas
- Poste separador de cinta extensible
- Vallado de seguridad
- Máquinas expendedoras
- Ascensores

Estos son ejemplos de lugares y objetos donde, durante el desarrollo de la operativa de cambio de pasaje, los equipos de limpieza deben tener especial hincapié en llevar una desinfección constante con productos adecuadas para cada superficie y sin que puedan dañar al usuario teniendo en cuenta personas con posibles alergias o pieles sensibles, controlando cuáles son los puntos calientes donde haya más afluencia de personas y sean susceptibles de más manipulación.

Se deberá llevar un registro de limpieza y desinfección por zonas y por tiempo en toda la terminal para controlar y minimizar la supervivencia del virus en cualquier superficie.

Cruceros

En caso de que haya un caso positivo de la COVID-19, se comenzará con el protocolo de trazabilidad y se precintará y desinfectará de inmediato toda zona que pudo ser susceptible de paso y manipulación por parte de la persona infectada, sino se hubiera hecho ya previamente en las rondas preestablecidas de limpieza durante la operativa de puerto base después del paso del infectado.

El personal de limpieza deberá estar instruido en los tiempos de supervivencia del virus y en que superficies puede proliferar, para que sean conscientes del porqué de la importancia de su labor y deberán conocer qué productos viricidas son los adecuados y aceptados por las autoridades sanitarias teniendo en cuenta que no sean perjudiciales para la salud ni su uso acabe siendo contraproducente para las personas por un excesivo uso de ellos o la aplicación de productos no recomendados para el contacto con la piel o ser respirados en lugares de interior.



8. VIABILIDAD ECONÓMICA Y DISFRUTE EXPERIENCIAL

El impacto económico que ha asestado la pandemia de la COVID-19 a nivel mundial a millones de personas no es el único problema derivado de la enfermedad, sino que va más allá del aquí y ahora, y se vislumbra un futuro y una evolución económica desoladoras y una crisis económica que puede durar años. Aún con todas las medidas que han tomado los gobiernos y tendrán que seguir aplicando en el futuro para tratar de paliar esta situación, el impacto sobre la producción global, la interrupción de cadenas de suministros y distribución y las repercusiones financieras que todo esto tiene en las empresas y los mercados hacen que debamos prepararnos y adaptarnos para un futuro austero y modificar ciertas conductas y pautas que ya no deberíamos repetir a la hora de aplicarlas tanto en la macroeconomía, como en la microeconomía.

El sector de los cruceros es especialmente vulnerable ante las medidas sanitarias y restricciones de movilidad que se han tenido que tomar por todos los países afectados, ya que se trata de un servicio basado en el transporte de cientos y miles de personas en un mismo buque, donde la confluencia de pasajeros en un mismo espacio a bordo (piscinas, bares, restaurantes, teatros, discotecas, gimnasios, spa, etc.) es algo que forma parte de la experiencia de un crucero, pero todo esto se ha visto afectado por medidas, como la del distanciamiento social necesario para evitar la propagación del virus y las navieras se han visto forzadas a tener que reducir el aforo de sus buques entre un 30-40% y modificar el divertimento a bordo donde las aglomeraciones de pasajeros y la mezcla de personas formaba parte de lo habitual.

Cruceros

La viabilidad económica de este proyecto y el disfrute experiencial del mismo están supeditados a las nuevas normas y protocolos de buenas prácticas que hay que cumplir a rajatabla, aunque esto no quiere decir que deban ser razón para que los sobrecostes que se puedan derivar de ello y las limitaciones que surjan en comparación con la manera de disfrutar de la experiencia anterior a la pandemia sean obstáculos para no poder desarrollar la actividad vacacional en cruceros.

El equilibrio que hay que encontrar entre seguir siendo competitivos a la hora de ofertar Canarias como un destino viable para el turismo de cruceros, para las navieras, obteniendo beneficios y el sobrecoste que supone adaptar todas las operativas de puerto base cumpliendo con los protocolos de buenas prácticas es uno de los retos a conquistar por nuestra parte y para ello debemos tener en cuenta los costes derivados de:

- EPIs.
- Productos de higiene y desinfección específicos contra la COVID-19.
- Maquinaria adaptada a las nuevas normas, medidas y protocolos.
- Gestión de residuos generados por la COVID-19.
- Aumento en la contratación de personal para poder atender las nuevas tareas de control, limpieza, desinfección, mantenimiento y atención al cliente en el rediseño y adaptación de la actividad operativa a las nuevas normas.
- Reacondicionamiento de zonas para que cumplan con la distancia de seguridad, reducción y control de aforo máximo y ventilación.
- Otros costes futuros con la evolución de la pandemia.

Tras la reanudación del sector de cruceros, que esperemos sea pronto con el esfuerzo y la ayuda de todos, debemos tener muy presente que la primera impresión que se lleven los turistas de esta nueva manera de disfrute del tiempo de ocio y esparcimiento durante la visita por nuestras islas es primordial. Está claro que el bienestar y la salud pública es la principal preocupación de todos, lo ha sido durante todos estos meses tanto de organismos públicos como privados y lo seguirá siendo hasta encontrar una

solución, pero esto no es impedimento para que el disfrute experiencial de los pasajeros de un crucero sea negativo.

Llevando a cabo una buena aplicación de medidas y protocolos sanitarios se puede disfrutar de una experiencia muy enriquecedora en esta nueva normalidad donde a la misma vez que cada persona debe protegerse y proteger a los suyos puede pasar tiempo libre y los trámites y pasos a seguir en una terminal de cruceros tanto para el embarque antes de comenzar sus vacaciones como desembarque al finalizar las mismas sea un recorrido cómodo, sencillo, rápido y sobre todo seguro.

No nos podemos permitir el lujo de una mala experiencia, ya que la fidelización de nuestros turistas y clientes se basa en las buenas experiencias, siendo un alto porcentaje los que repiten en las Islas Canarias como su destino turístico preferido y lo recomiendan como opción vacacional.



9. MEDIDAS Y RECOMENDACIONES GENERALES DE BUENAS PRÁCTICAS

La utilización por parte de un crucero de un puerto base y una terminal para realizar un cambio de pasaje total o parcial de aquí en adelante en esta nueva normalidad que nos ha tocado vivir y a la que tenemos que adaptarnos a todos los niveles, conllevará una serie de medidas que hay que tomar para, primero garantizar la seguridad de todos los usuarios de la terminal y segundo, para la supervivencia de un sector que debe proliferar de nuevo y renacer con unas nuevas directrices que aseguren continuar con el desarrollo de esta actividad sin que haya un nuevo parón a causa de rebrotes.

Para ello debemos tomar en cuenta algunas medidas y recomendaciones como lo son:

- **Digitalización de la terminal:** se debe evitar o minimizar todo contacto entre personas y con cualquier objeto de la terminal para así no pueda haber contagio por contacto de objetos. La tecnología *contactless* es un ejemplo perfecto de como prácticamente cualquier aparato se puede transformar para que no haya necesidad de interactuar con contacto físico entre la persona y el dispositivo, siendo solo necesario la detección por infrarrojos u otros sensores para activarse. En una terminal de cruceros no podemos encontrar con múltiples objetos que pueden integrar esta tecnología como lo son:
 - Puertas
 - Luces
 - Grifos

- Lavabos
 - Dispensadores de papel
 - Dispensadores de jabón
 - Dispensadores de gel hidroalcohólico
 - *Check in*
 - Ascensores
 - Máquinas expendedoras
- **Controles continuos de temperatura:** la manifestación del virus en un cuerpo humano cuando hay síntomas comienza por la fiebre, por lo tanto, es fundamental que desde el acceso al muelle haya varios puntos de toma de temperatura a toda persona que quiera acceder a las instalaciones tanto para estar a pie de muelle como quien quiera acceder a la terminal de cruceros. Desde el primer control de seguridad de acceso al muelle de puerto base debe haber un control de temperatura manual con termómetro por infrarrojo o similar para toda persona que venga caminando o en vehículo y sus acompañantes. Las entradas de las terminales también tendrán cámaras de infrarrojos de detección de temperatura corporal con una alarma si detecta que alguien supera el límite establecido.
- **Control de aforo y aglomeraciones:** uno de los puntos clave a controlar por parte del personal de la terminal son las aglomeraciones tanto fuera como dentro de la terminal y que no se supere el aforo máximo establecido dentro de los lugares cerrados, que estará controlado por contadores automáticos y pantallas que muestren claramente si se puede acceder o ya está completo y se debe esperar a que alguien abandone el recinto por la puerta de salida. Las personas son propensas a despistarse y olvidarse de ciertas normas que aún no tenemos automatizadas y tendemos a la relajación con las medidas de seguridad, por eso debe haber un constante control por parte del personal para evitar contactos innecesarios y que se respete en todo momento la distancia de seguridad entre personas de distinto grupo y evitar aglomeraciones y corrillos.

Cruceros

- **Entradas y salidas:** se debe señalizar claramente en toda zona de paso y tránsito de personas el sentido de la marcha diferenciando carriles de ida y vuelta con una separación entre carriles de 1,5 metros y en los accesos a los edificios identificar una única entrada y salida y solo usarlas en el sentido dado para así evitar el entrecruzamiento de personas y cualquier contacto o acercamiento más de lo debido. Con esto también se consigue controlar los accesos a edificios y zonas cerradas e interiores.
- **Información:** hay que ser constantes a la hora de informar a los pasajeros y todas las personas que transiten la terminal de cruceros de que deben cumplir con las normas de distanciamiento social, deben respetar las colas, las señalizaciones, llevar una repetida desinfección de manos, la obligatoriedad de la mascarilla en todo momento, entre otros, y esto se debe hacer tanto visualmente con cartelería fija y pantallas colocadas estratégicamente con mensajes en bucle como por megafonía, y será en diferentes idiomas para la fácil comprensión de todos. También se debe facilitar información sobre números de emergencia y cómo actuar en caso de padecer algún síntoma que se pueda identificar con los descritos por infección de la COVID-19.
- **Grupos burbuja:** las empresas que desempeñen alguna laboral en la terminal o en el recinto portuario durante una operativa de servicio al pasaje deberá controlar que sus trabajadores cumplen con los requisitos anteriormente nombrados y además tendrán que segregar a sus trabajadores en grupos de máximo 5 personas (a excepción de trabajos que puedan necesitar un mayor número de personas por grupo para su desarrollo) donde se aislarán y no se mezclarán con otros trabajadores ni de su empresa ni de otras para crear una estanqueidad entre personas a la hora de un posible positivo no tener que aislar a una empresa completa o a un número de personas elevado sino sólo a un pequeño grupo. Si se debiera compartir maquinaria o cualquier objeto para el desarrollo de los trabajos se deberá desinfectar antes y después de su uso con productos homologados por el Ministerio de Sanidad y tomarse el tiempo que sea necesario para hacer un relevo con todas las garantías de evitar cualquier posible brote o propagación del virus. A su vez tendrán las empresas que

proporcionar un sistema de fichada digital para evitar cualquier contacto con papel u otros objetos susceptibles de tener que ser compartido y coordinar las entradas y salidas de turnos del personal para no caer en aglomeraciones de personas en espacios reducidos.

- **Profesionalidad y formación:** todos los trabajadores que desempeñen alguna labor dentro de las instalaciones portuarias y de la terminal de cruceros deberán estar formados en protección y protocolos antiCOVID y en especial los que estén de cara al público dedicados a atender a los cruceristas directamente manteniendo siempre un trato cordial y amable donde el turista reciba una calurosa bienvenida o una despedida donde no sea un “adiós” sino un “hasta luego” con ganas de volver a repetir destino en nuestras islas, respetando las normas sanitarias y de seguridad e informando al cliente de todas aquellas protocolos que deben seguir para que su paso por la terminal sea seguro, confortable y donde se intente mitigar lo máximo posible lo extraño que pueda parecer unas vacaciones con esta nueva situación para todos donde las mascarillas, geles hidroalcohólicos y el distanciamiento social forman parte ya de nuestro día a día.
- **Ampliación de zonas determinadas:** de acuerdo con las normas de aforo limitado en lugares cerrados y distanciamiento social toda aquella zona susceptible de aglomeraciones o un alto uso o demanda por parte de los pasajeros durante una operativa de *turn around* deberá ser ampliada en la medida de lo posible. Por ejemplo, una parada de taxis al ser al aire libre tiene más posibilidades de con una pequeña modificación sea ampliada para intentar atender la misma demanda que teníamos, pero con una mayor distancia de seguridad entre personas y respetando las normas sanitarias. Habrá otro tipo de lugares donde sea más complicado acometer cualquier ampliación o modificación por no ser viable económicamente ni por tiempo, como por ejemplo una sala dentro de una terminal, por lo que se hará un control de aforo. Toda zona que sea susceptible de una modificación viable económicamente y sostenible con el medio ambiente debe ser acometida para favorecer a que las personas respeten la distancia de seguridad entre sí y evitar aglomeraciones, nerviosismo, retrasos en la

atención al cliente, crispación y que unas vacaciones o una experiencia de divertimento se transforme en una mala experiencia.

- **Desinfección y limpieza:** otro punto clave a tener en cuenta nombrado anteriormente. La desinfección de zonas comunes y de objetos susceptibles de manipulación debe ser constante y profunda llevando un seguimiento durante toda la operativa de desinfección y limpieza en cortos períodos de tiempo y en un “*Deep cleaning*” o limpieza profunda antes de cada operativa y al finalizar la misma utilizando materiales desinfectantes homologados por las autoridades sanitarias, que sean lo menos dañinos para pieles sensibles y respetuosos con el medio ambiente contribuyendo a la sostenibilidad del sector.
- **Producción local:** debemos potenciar la producción local y las empresas canarias. Todo lo que pueda ser consumo de producto local y servicios con empresas locales ayudará a la economía del archipiélago ahora mismo bastante debilitada a causa de las fuertes restricciones y los rebrotes que están habiendo. Ayudarnos entre todos es una tarea primordial para poder superar esta crisis unidos y así ofrecer a los visitantes por nuestras islas un amplio abanico de productos y servicios de empresas canarias de alta calidad. Potenciar la marca Canarias Fortaleza en todos los sentidos, siendo el objetivo de los protocolos de buenas prácticas y diferenciarnos del resto, siendo autónomos e independientes en todo lo posible.

10. CONCLUSIONES

El fuerte impacto socioeconómico que ha tenido la abrupta llegada de la COVID-19 a nuestras vidas, ha llevado al mundo a una situación insólita en nuestra sociedad moderna sin precedentes.

Tras haber pasado una primera ola muy dura y devastadora en muchos sentidos y para muchos sectores, debemos prepararnos para, hasta la llegada de una vacuna o tratamiento factible que consiga controlar o erradicar el virus, convivir con el virus adaptando nuestras vidas y poder continuar con la máxima prevención y seguridad posibles desarrollando todas las actividades del día a día. Todo ello, sin tener que parar de nuevo en seco toda actividad no esencial, lo que nos llevaría a un desastre socioeconómico de alcances incalculables.

Las consecuencias que está teniendo el coronavirus SARS-CoV-2 en la comunidad canaria es especialmente grave, ya que nuestra economía insular está basada directa e indirectamente en un alto porcentaje en la actividad turística. Este sector se ha visto afectado hasta el límite del cierre temporal, o como muchos que no podrán volver a reanudar su actividad al no poder afrontar “cero actividad” durante tanto tiempo y unas pérdidas totales de sus negocios. Los ERTES se han convertido desgraciadamente en una figura muy extendida en las empresas canarias que se ha prolongado en el tiempo donde aún después de más de 6 meses muchos canarios siguen sin poder recuperar su puesto de trabajo dada la poca o nula actividad en su sector.

La responsabilidad social de todas las personas, entes públicos, privados y cada uno de nosotros es fundamental para mejorar la situación y atendiendo

a las medidas, protocolos de buenas prácticas, recomendaciones sanitarias y la **no relajación** de las mismas.

El sector de cruceros estaba viviendo una época dorada en Canarias con una trayectoria ascendente al batir récords año tras año de movimiento de millones de turistas de visita por las Islas Canarias, lo que estaba convirtiéndolo en un sector a tener muy en cuenta, siendo una pieza clave en el engranaje de la economía canaria y la atracción de más turistas por nuestro archipiélago.

Este protocolo de buenas prácticas está desarrollado bajo la experiencia de años de trabajo en el sector turístico de cruceros y más en concreto, de operativas de *turn around* o cambio de pasaje. Las recomendaciones descritas en este documento se han realizado para garantizar un desarrollo seguro, viable y sostenible de la actividad de cruceros en puerto base tanto para trabajadores como para turistas.

BIBLIOGRAFÍA

1. Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública. Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2011-15623>
2. OMS (2020). Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19). Organización Mundial de la Salud. Recuperado de: <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>
3. Boletín Oficial del Estado (14/03/2020). Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2020-3692>
4. Boletín Oficial del Estado (25/04/2020). Resolución de 23 de abril de 2020, de la Secretaría General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa, referente a los equipos de protección individual en el contexto de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. Recuperado de: https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-4651
5. Boletín Oficial del Estado (10/06/2020). 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 el COVID-19. Recuperado de: <https://www.boe.es/eli/es/rdl/2020/06/09/21/con>
6. Boletín Oficial de Canarias (20/06/2020). 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 el 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. Recuperado de:
<http://www.gobiernodecanarias.org/boc/2020/123/004.html>

7. Boletín Oficial del Estado (27/06/2020). Resolución de 23 de junio de 2020, de la Dirección General de la Marina Mercante, por el que se establecen medidas restrictivas a los buques de pasaje tipo crucero, para afrontar la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. Recuperado de:
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2020-6847>

EQUIPO DE TRABAJO

Maestro – Sergio Socas Álamo

CEO de la empresa Servicios Portuarios S. L. (SEPCAN S.L.), con formación en Comercio Internacional, concesionario de la terminal de cruceros del Puerto de Alicante, miembro del CLIA, colaborador de *Cruise Gate Hamburg* en el desarrollo de protocolos para combatir el COVID-19.



Experiencia profesional como:

- CEO en Sepcan,S.L (Servicios Portuarios Canarios, S.L) desempeñando labores de director comercial, director general y actualmente CEO (2010-2020).
- Rio Narcea: Responsable de Logisitica del proyecto de la mina de oro en Mauritania (2008-2010).
- CBO *Forwarding*: Gerente de empresa *forwarding* (2006-2008).
- Berge Maritima: Responsable Línea Regular Portugal-Canarias-Cabo Verde (2001-2006).

Comité de profesionales operativos

Rafael Salazar Nuez

Diplomado en Navegación Marítima por la Universidad de La Laguna (2007-2010).

Experiencia profesional como:

- Ha trabajado desempeñando diferentes labores en operativas de *Turn Around* en cruceros con puerto base en Las Palmas en la empresa SEPCAN S.L. (2007-2017).
- Departamento de operaciones de la empresa SEPCAN S.L. (Servicios de amarre de buques y plataformas petrolíferas, servicios a cruceros con puerto base en Las Palmas, servicios de *Catering Offshore* en la industria del *Oil&Gas*, lucha contra la contaminación en el puerto de Las Palmas,



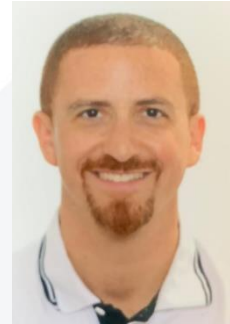
Cruceros

servicio de recogida de residuos por mar, servicio de agua potable a buques) (2013 – 2017).

- Jefe de operaciones de SEPCAN S.L. (2017 – Actualidad).
- Capitán del buque multipropósito “J. Socas” con base en el puerto de Las Palmas (2018 – Actualidad).

Dan Leví García Bautista

Formado en diferentes vertientes marítimas con experiencia de trabajos en el puerto de Las Palmas como formación marítima en seguridad y contraincendios, formación sanitaria, formación en equipos de radio como operador restringido del Sistema Mundial de Socorro y Seguridad Marítimos (SMSSM), patrón portuario.



Experiencia profesional como:

- Ha trabajado desempeñando diferentes labores en operativas de *Turn Around* en cruceros con puerto base en Las Palmas y puerto base en Santa Cruz de Tenerife en la empresa SEPCAN S.L. (2010-Actualidad).
- Departamento de operaciones de la empresa SEPCAN S.L. (Servicios de amarre de buques y plataformas petrolíferas, servicios a cruceros con puerto base en Las Palmas y Santa Cruz de Tenerife, servicios de *Catering Offshore* en la industria del *Oil&Gas*, lucha contra la contaminación en el puerto de Las Palmas, servicio de recogida de residuos por mar, servicio de agua potable a buques) (2016 – Actualidad).

Responsable de operaciones *Turn Around* de cruceros con puerto base en Las Palmas y Santa Cruz de Tenerife (2018 – Actualidad).

ANEXO

Dado que la naturaleza de este proyecto está basada en los cruceros y las medidas y protocolos a tomar en cuenta para poder ejercer la actividad crucerista como puerto base específicamente en las Islas Canarias, citaremos a continuación un fragmento de la resolución de 23 de junio de 2020, de la Dirección General de la Marina Mercante, por el que se establecen medidas restrictivas a los buques de pasaje tipo crucero, para afrontar la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, aún vigente en todo el territorio Español donde dictamina lo siguiente:

“Por todo lo expuesto, esta Dirección General de la Marina Mercante, resuelve:

Primero. Objeto.

Esta resolución tiene por objeto restringir la actividad de los buques de pasaje tipo crucero en los puertos españoles.

Segundo. Prohibiciones.

Se prohíbe la entrada en puertos españoles de los buques de pasaje de tipo crucero que realicen viajes internacionales y naveguen por aguas del mar territorial con objeto de entrar en los puertos españoles abiertos a la navegación internacional, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado tercero.

Tercero. Excepciones.

El Director General de la Marina Mercante podrá levantar la prohibición prevista en el apartado segundo, a solicitud de Puertos del Estado y de acuerdo con el Ministerio de Sanidad, para entradas de buques concretas o para un conjunto de ellas como parte de un itinerario por uno o varios puertos.

Cuarto. Información y notificación de la medida.

La adopción de esta prohibición de entrada en puertos españoles de los buques de pasaje de tipo crucero procedentes de cualquier puerto, así como el procedimiento de excepcionalidad previsto en el apartado tercero, se comunicará:

1. Por el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana a la Comisión Europea y al resto de Estados miembros.

2. Por el Ministerio de Sanidad se realizará la correspondiente notificación a la Organización Mundial de Salud en aplicación del Reglamento Sanitario Internacional, 2005.

Quinto. Entrada en vigor y efectos.

1. Esta resolución entrará en vigor y producirá efectos a partir de su publicación en el «Boletín Oficial de Estado».
2. Tendrá vigencia hasta la finalización de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, de acuerdo con el artículo 2.3 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 hasta que existan circunstancias que justifiquen nueva resolución modificando o derogando la presente.”

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: septiembre de 2020

