

## **PROTOCOLO SERVICIO PREVENCIÓN COVID-19 VISITAS GUIADAS**

En caso de que el guía de turismo sea contratado por un tercero, se aplicará la normativa legal en materia de prevención de riesgos laborales.

### **Recursos materiales**

Materiales a utilizar antes, durante y al finalizar la visita guiada:

- Mascarilla: colocada correctamente antes de recoger al grupo. Llevar alguna mascarilla sin estrenar por si hay algún incidente (rotura de la mascarilla, por ejemplo) durante la visita, propio o de algún cliente.
- Gel desinfectante, para uso propio y del cliente que lo pudiera necesitar

Guantes (en principio guía Recursos materiales )

Materiales a utilizar antes, durante y al finalizar la visita guiada:

- Mascarilla: colocada correctamente antes de recoger al grupo. Llevar alguna mascarilla sin estrenar por si hay algún incidente (rotura de la mascarilla, por ejemplo) durante la visita, propio o de algún cliente.
- Gel desinfectante, para uso propio y del cliente que lo pudiera necesitar

Guantes (en principio guardados, no puestos, como medida de precaución dados, no puestos, como medida de precaución **Medidas a adoptar**

- Informarse y formarse en las pautas a seguir en materia prevención de riesgos higiénico-sanitarios en el desarrollo de su actividad.
- Evitar el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano, tanto a otros guías de turismo, a proveedores, así como a visitantes. Se debe respetar la distancia de seguridad siempre que sea posible.
- Ante cualquier síntoma de la enfermedad, aún con carácter leve, abstenerse de prestar el servicio.
- Llevar puesta la mascarilla (o pantalla protectora) siempre que no pueda garantizarse la distancia de seguridad e instar a los clientes a llevarla también en esos casos. En los casos en los que se utilice mascarilla, desecharla de acuerdo a las instrucciones de fabricante y su vida útil. En los casos en los que se utilice pantalla protectora o mascarilla reutilizable, deberá desinfectarse adecuadamente tras cada uso.
- Tirar cualquier desecho de higiene personal –especialmente, los pañuelos desechables-, incluidos los EPI, de forma inmediata a las papeleras o contenedores habilitados.
- Lavarse frecuentemente las manos con agua y jabón, o, si no existe esa posibilidad, utilizar una solución desinfectante. Es especialmente importante después de toser o estornudar y después de tocar superficies potencialmente contaminadas (pomos, barandillas, ascensores, etc.)
- Desinfectar frecuentemente los objetos de uso personal (gafas, móviles, micrófonos, etc.) con agua y jabón y, si no es posible, con una solución desinfectante. Para la

desinfección de equipos de trabajo electrónicos procede utilizar productos desinfectantes aplicados con un paño, o toallitas desinfectantes.

- Evitar, en la medida de lo posible, compartir equipos de trabajo o dispositivos con otros guías de turismo.

## REQUISITOS DE SERVICIO

### Diseño de actividades

Determinar cómo se va a realizar la visita y por dónde va a discurrir el recorrido.

- Elaborando recorridos de sentido único para evitar cruces de grupos siempre que se pueda (ciudades pequeñas, cascos históricos), coordinándose en todo caso con otros guías de turismo.
  - Evitando zonas susceptibles de concentrar aglomeraciones.
  - Evitando espacios reducidos y con aforos limitados.
- Siempre que sea viable, debe establecerse un único punto de carga y descarga del vehículo en las ciudades con mayor volumen de turismo, para facilitar la información, aplicación de las normativas higiénico-sanitarias y controlar dicha aplicación. Este punto de carga y descarga debería ser consensuado con la administración competente.
  - Los recorridos a pie y las paradas para la explicación de monumentos deben realizarse en espacios abiertos y/o amplios, respetando la distancia de seguridad.
  - Debe establecerse un número máximo de personas a las que ofrecer el servicio de manera segura.
  - Solicitar a los proveedores con los que quiera contratar un servicio (p.e. alojamientos, restaurantes, autocares, museos, monumentos, centros de visitantes, etc.) el protocolo para la prevención de riesgos higiénico-sanitarios frente al COVID-19 que aplique. Si esto no es posible, se debe solicitar y conocer al menos los de aquellos proveedores de servicios con los que más trabaje.

### Coordinación con proveedores de servicios turísticos

Coordinación con los proveedores con el fin de evitar aglomeraciones a la llegada de los grupos, por ejemplo:

- Enviando el listado previo de documentación de los clientes.
- Repartiendo las llaves de las habitaciones dentro del vehículo.
- Accediendo al hotel/museo/monumento de forma escalonada.
- Estableciendo cita previa.

En cuanto al transporte de clientes en autocar, el documento "Medidas para la reducción de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en transporte turístico por carretera" (ICTE, 2020) establece directrices y recomendaciones al respecto para el transportista. Para el transporte de pasajeros deben seguirse las indicaciones que en cada momento dicten las autoridades sanitarias (espacios entre pasajeros, distancia de seguridad con el conductor, etc.) En concreto, cada pasajero debe mantener su posición fija dentro del vehículo cada vez que se suba en él.

### **Información y comunicación previa a las actividades**

El guía debe:

Enviar al cliente junto con el presupuesto un documento aclaratorio de las medidas de prevención que se tomarán en materia de higiene y seguridad durante el desarrollo del servicio, preferentemente en el idioma materno del cliente o, en su defecto, en inglés, y lo más gráfico e ilustrado posible

- Poder acceder a información sobre la localización y contacto de los centros de atención médica y emergencias donde poder derivar a un cliente con sintomatología compatible con COVID-19.

### **Acogida y desarrollo de actividades**

#### **Antes de comenzar el recorrido/visita**

- Recordar las medidas preventivas implantadas e instar a que se cumplan por el bien y seguridad de los demás (no tocar superficies, mantener la distancia de seguridad, uso de mascarilla, lavarse las manos frecuentemente etc.);
- Informar al grupo de cómo se va a realizar la visita, el recorrido y las normas y/o posibles restricciones que se aplican los diversos proveedores (museos, monumentos, espacios naturales, etc.).
- Evitar aquellas formas de saludo y/o despedida que impliquen contacto físico con el cliente.

#### **Durante el recorrido/la visita**

- Dar siempre imagen de tranquilidad y confianza en la aplicación de este protocolo. Durante el recorrido debe recordar al cliente el cumplimiento de este protocolo de medidas.
- Si se opta por llevar guantes hay que ponérselos delante de los visitantes y utilizarlos correctamente, si bien se recomienda optar por el lavado de manos antes y después de la visita y siempre que se compartan equipos.

- Se debe evitar el reparto de material impreso tales como mapas, folletos, etc. Si no es posible, éstos deben encontrarse plastificados, y ser de fácil limpieza y desinfección o de un solo uso.
- Respetar todo lo posible el horario planeado para evitar incidencias. Deben evitarse improvisaciones que afecten al desarrollo e itinerario de la visita.
- Respetar el trabajo de los demás compañeros y la coordinación con los mismos, sobre todo en lugares con calles estrechas, acceso a monumentos, etc.
- Mantener la distancia de seguridad entre el guía y los clientes, y entre ellos mismos durante todo el recorrido. Si no es posible, debe utilizarse mascarilla e instar a los clientes a utilizarla también. Se deberá informar al cliente de dicho punto, al igual que si es necesario que la traigan consigo.
- Para facilitar la comunicación ante clientes con discapacidad auditiva se recomienda utilizar pantallas transparentes.

#### Tras el recorrido y durante la despedida

- Deben desecharse de forma adecuada los materiales de protección utilizados (mascarillas, guantes, etc.)

Todo el material utilizado durante la prestación del servicio debe ser desinfectado a la finalización del mismo

En todas las visitas clientes serán informados de todas las medidas arriba especificadas. En principio los grupos están previstos de 20 personas aunque en la Comunidad Autónoma de Murcia nos permiten un máximo de 30 personas. Se está trabajando con la Dirección General de turismo para adaptar el número de personas que están permitidas para guiar en espacios públicos que sean compatibles con el aforo de entrada a los museos y centros de interés, ya que no es viable en muchos casos de dividir el grupo para cumplir las normas de estos centros.