



PLAN DE CONTINGENCIA Y PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA NATURA INDÓMITA PARA REDUCIR LOS RIESGOS DE CONTAGIO POR COVID-19.

INDICE

1. Plan de Contingencia

- Introducción
- Gestión del riesgo
- Proceso de contratación
- Desplazamientos
- Desarrollo de la actividad: medidas para reducir el riesgo de contagio

2. Protocolo de seguridad para evitar contagios

3. Protocolo de actuación ante casos con sintomatología

4. Declaración responsable de conformidad

1.- Plan de Contingencia

Introducción

Siguiendo las recomendaciones establecidas por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) en materia de turismo activo y ecoturismo, publicadas por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, y validadas por la Secretaría General de Sanidad con motivo de la actual pandemia de Covid-19, presentamos aquí el Plan de Contingencia adoptado por NATURA INDÓMITA, empresa de VICENTE MALAGÓN S.A. para dichas actividades, orientado a reducir los riesgos de contagio por el virus.

Ante la imposibilidad de crear un Comité de Seguridad y Salud dadas las características operativas de nuestra empresa, ha sido la dirección de la misma en calidad de Comité de Gestión, la que ha establecido las medidas oportunas ajustándonos en todo momento a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y las recomendaciones de las autoridades sanitarias.

NATURA INDÓMITA elabora el presente Plan de Contingencia para reducir los riesgos de contagio por Covid-19 después de haber evaluado todos los riesgos posibles y establecido las consiguientes conclusiones adaptándolas a las características específicas de nuestros clientes y trabajadores.



Se han identificado y analizado los riesgos en el desarrollo de nuestras actividades y se han implementado mejores prácticas en nuestro servicio y personal. La entrada en funcionamiento de los diferentes servicios de la empresa se realizará conforme al calendario publicado por el Gobierno de España y de acuerdo a las modificaciones que pueda haber en el futuro. Las condiciones de servicio y medidas de prevención de higiene particulares quedan expuestas también en el presente documento.

Nuestro Plan de Contingencia incorpora un Protocolo de Seguridad y Salud destinado principalmente a evitar el contagio de Covid-19 entre sus clientes, así como un Protocolo de Actuación en el caso de que guía o clientes mostraran sintomatología compatible con esta enfermedad, siguiendo en todo momento las instrucciones impartidas por las autoridades sanitarias. Este Plan tiene carácter temporal y podrá alterarse en virtud de posibles restricciones o ante la flexibilización de la legislación vigente en materia de ecoturismo.

Gestión del riesgo

NATURA INDÓMITA asume un compromiso firme con la gestión del riesgo, implementando medidas concretas adoptadas para reducir el posible contagio por Covid-19. Se acometerá en todos los procesos llevados a cabo con NATURA INDÓMITA, desde la reserva de la actividad hasta la finalización de la misma, para salvaguardar la salud de los trabajadores de la empresa y de los clientes.

La empresa adopta el presente documento y exige a sus clientes que colaboren y asuman estos procedimientos. La no aceptación de los procedimientos supondría la interrupción del derecho a recibir el servicio.

Proceso de contratación

El proceso de contratación, así como la atención al cliente, se llevará a cabo de manera telefónica o telemática a través de la web www.naturaindomita.com

En el caso de actividades a medida, tras la elaboración del itinerario deseado, se generará un documento y se enviará el enlace al cliente por mensaje electrónico.

Antes de la actividad se solicitará al cliente la aceptación de la Declaración Responsable de Conformidad anexa.

Si la contratación se realizara sin reserva previa, deberá informarse al cliente de estas condiciones a la llegada del mismo al punto de encuentro, y admitirlo solo si está en disposición de cumplir los procedimientos indicados.

Desplazamientos

Se recomendará que los desplazamientos hasta el punto de encuentro o de inicio de la actividad se hagan en vehículo propio, aplicando las recomendaciones y normas del Gobierno de España.



Desarrollo de la actividad: medidas para reducir el riesgo de contagio



Medidas adoptadas por NATURA INDÓMITA para reducir el riesgo de contagio de Covid-19 durante el desarrollo de nuestras excursiones.

1. Se proporcionará a clientes y guías el material imprescindible para minimizar el riesgo de contagio tales como mascarillas desechables, dispensadores de gel hidroalcohólico, toallitas desinfectantes y un contenedor específico desinado a depositar este material una vez utilizado. En el vehículo existirán bolsas de plástico para introducir mochilas o cualquier tipo de equipo de los clientes.
2. Entre el material habitual de primeros auxilios también se incorporará un termómetro para detectar posibles casos febriles.
3. Se mantendrá la distancia mínima de seguridad entre clientes en los medios de transporte así como durante las actividades diseñadas diariamente en el campo.
4. Al realizar el servicio en los vehículos de NATURA INDÓMITA se cumplirán las medidas dictadas por las autoridades competentes. En nuestros vehículos mostraremos carteles visibles con instrucciones básicas sobre higiene y distanciamiento entre viajeros.
5. Antes de comenzar la actividad se lavarán todos las manos con gel hidroalcohólico y se repetirá esta acción cada vez que se toque cualquier equipamiento o después de toser o estornudar.
6. Pediremos evitar cualquier modo de saludo físico entre guía y viajeros, así como entre los propios viajeros que no pertenezcan a la misma unidad familiar.
7. Se evitará tocarse ojos, nariz y boca. Se evitará compartir dispositivos electrónicos, cremas solares, ropa, etc. Cada vez que se toque cualquier equipamiento o después de toser o estornudar, se repetirá la acción del lavado de manos. Se debe tirar cualquier desperdicio de higiene personal de forma inmediata a las papeleras, bolsas, o contenedores habilitados al efecto en los vehículos. Se evitará compartir botellas de agua y otros elementos de viaje que fueran susceptibles de una posible transmisión de la enfermedad por contacto.
8. El uso de mascarillas será obligatorio durante cualquier traslado en nuestros vehículos aún no viajando con otros pasajeros. En el caso de utilizar vehículos de terceros primará la normativa específica de la empresa propietaria.
9. El límite de viajeros vendrá determinado por el número de plazas de los vehículos y siempre estará sujeto a un distanciamiento mínimo recomendado en cada caso por las autoridades sanitarias. Con carácter indefinido mantendremos sin ocupar el asiento central correspondiente a la segunda fila de nuestros vehículos, así como sólo se podrá ocupar un asiento de la tercera fila de los mismos.
10. El tamaño de nuestros grupos quedará limitado a 4 personas más guía especializado cuando viajemos en nuestros vehículos de 6 plazas, y a 6 personas más guía especializado



cuando lo hagamos en vehículos de 9 plazas, con la posibilidad de la incorporación de un máximo de otros 3 viajeros que se desplacen en sus propios vehículos.

11. Cada participante ocupará siempre un mismo asiento en el vehículo y no se permitirán rotaciones hasta que al menos se haya producido la desinfección del mismo.

12. La desinfección del vehículo se realizará obligatoriamente cada día, a ser posible al finalizar la jornada, utilizando únicamente productos permitidos y recomendados por las autoridades sanitarias, incidiendo en la limpieza de aquellas superficies susceptibles de ser utilizadas por más de un viajero como manillas de puertas, controles de subida y bajada de ventanillas, panel de control de aire, reposacabezas, reposabrazos, etc.

13. La empresa llevará a cabo un plan de limpieza y desinfección de todo el material y vehículos empleados durante la actividad. Los productos de limpieza utilizados estarán autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad. En nuestras excursiones usamos además guías para las explicaciones interpretativas; este material se desinfectará al empezar y terminar la actividad.

14. Tras la finalizar la actividad se evitará el contacto personal en las despedidas.

15. NATURA INDÓMITA podrá prestar prismáticos a sus clientes siempre que lo soliciten con la antelación suficiente, procediendo a su desinfección antes del inicio de la actividad. Este material tendrá carácter personal durante el desarrollo de la misma y no podrá ser utilizado por terceros. El cliente se compromete a mantener el material limpio y en buen estado, no utilizando productos abrasivos que puedan dañar su recubrimiento externo ni su óptica. Con el fin de evitar situaciones de riesgo, los guías no cederán por norma sus prismáticos o telescopios a ningún cliente, a no ser que se produzca su desinfección minuciosa tanto en la entrega como en la devolución.

16. La empresa se coordinará con los responsables de los Espacios Públicos protegidos para evitar aglomeraciones, así como con las autoridades competentes para un uso ordenado y seguro de dichos espacios.

NATURA INDÓMITA se compromete a supervisar el cumplimiento de las presentes medidas. En el caso de que trabajadores o clientes no las cumplieran, NATURA INDÓMITA se reserva el derecho a evitar la participación de los mismos en sus actividades, incluso si éstas ya estuvieran iniciadas.

Las consecuencias específicas derivadas de este incumplimiento quedan reflejadas en el "Protocolo de Seguridad para evitar contagios".

NATURA INDÓMITA evaluará el presente Plan de Contingencia de manera periódica, valorando su eficacia y modificándolo, si fuera necesario, en función de los resultados obtenidos durante su implantación y desarrollo, y atendiendo siempre a las recomendaciones de las autoridades sanitarias competentes.



2.- Protocolo de seguridad para evitar contagios

Este Protocolo se establece para que la reapertura de la actividad no aumente el riesgo de contagio comunitario, usando las medidas de protección necesarias para nuestros trabajadores y clientes. Se han identificado y analizado los riesgos en el desarrollo de nuestras actividades y se han implementado mejores prácticas en nuestro servicio y personal. La entrada en funcionamiento de los diferentes servicios de la empresa se realizará conforme al calendario publicado por el Gobierno de España o de acuerdo a las modificaciones que pueda haber en el futuro. Las condiciones de servicio y medidas de prevención de higiene particulares quedan expuestas también en este documento.

El presente Protocolo tiene en cuenta las características particulares de nuestra actividad dentro del ecoturismo, tanto por la operatividad en su organización (transporte, servicios de guía) como por el propio desarrollo de la actividad en el campo (senderismo, uso compartido de material óptico, higiene y distancia mínima entre los participantes de las actividades).

Este Protocolo pretende recoger las principales medidas de seguridad adoptadas, tanto por los clientes como por nuestros guías, para evitar contagios de Covid-19 durante el desarrollo de nuestras actividades en el marco del turismo de Naturaleza. Pretenden seguir, por lo general, las medidas propuestas por las propias autoridades sanitarias, pero estas son en parte interpretadas y adaptadas a unos criterios propios como empresa organizadora de actividades de ecoturismo.

Principales medidas a tener en cuenta:

1. Antes de realizar cada excursión NATURA INDÓMITA identificará los centros de asistencia médica y emergencia más cercanos para derivar a un posible enfermo de Covid-19 de manera efectiva y rápida si fuera preciso.
2. Se pondrán los medios necesarios para la correcta higiene de viajeros y guías (tanto materiales, como realizando las paradas específicas necesarias para su realización, aunque no estuvieran contempladas en el programa).
3. Habrá un único lugar de carga y descarga de viajeros al inicio y finalización de cada viaje, especialmente si ambos procesos tienen lugar en ciudades. Estos lugares serán debidamente comunicados, formando parte de la información ofrecida a nuestros clientes antes de cada salida.
4. Instaremos al cliente en todo momento a cumplir las normas de nuestro Plan de Contingencia.
5. Ante un incumplimiento reiterado de dichas normas por parte de un cliente NATURA INDÓMITA podrá negarle su participación en las actividades programadas tanto en curso como en las futuras que pudiera organizar. Esto incluye no poder utilizar el vehículo empleado para el transporte de viajeros. NATURA INDÓMITA pondrá en conocimiento de las autoridades locales o nacionales competentes en materia de Seguridad y Sanidad dicha situación. También



podrá llevar a cabo cuantas actuaciones legales considere oportunas si estima dañados sus intereses comerciales o su reputación.

6. Ante denuncias o comunicados directos por parte de los clientes por el comportamiento inadecuado de los trabajadores de la empresa, NATURA INDÓMITA podrá apartarlos como responsables del grupo proporcionando un sustituto cualificado en el plazo más breve posible. También podrá llevar a cabo las medidas que considere oportunas para salvaguardar sus intereses como organizador de actividades de ecoturismo.

7. NATURA INDÓMITA informará adecuadamente al cliente de las posibles limitaciones que pudieran producirse al prestar determinados servicios derivados de las propias consecuencias de la pandemia.

8. Se exigirá el cumplimiento de los horarios establecidos por la organización a fin de evitar posibles incidencias.

9. Se comunicará la necesidad de seguir en todo momento las instrucciones de NATURA INDÓMITA para evitar incidentes o situaciones que pudieran degenerar en un riesgo de contagio.

10. Se recordará el respeto de las normas de higiene personal, especialmente en el interior de vehículos o espacios comunes, tales como cubrirse la boca y la nariz con el codo o un pañuelo desechable al toser o estornudar, lavarse a menudo las manos con agua y jabón y/o utilizar productos con base alcohólica, evitar el contacto físico con otros viajeros y mantener la distancia mínima de seguridad siempre que sea posible.

11. Nuestros guías tratarán de evitar la visita a lugares donde es previsible la afluencia masiva de otras personas. Se tomarán las medidas oportunas para hacerlo de una manera segura. También se evitarán espacios reducidos que no estén sujetos a una normativa específica de uso y capacidad.

3.- Protocolo de actuación ante casos con sintomatología

Ante cualquier síntoma compatible con Covid-19 el cliente deberá comunicar dicha situación al responsable de la actividad con el fin de tomar las decisiones oportunas para proporcionar una atención médica rápida y evitar un posible contagio al resto de viajeros.

Recordemos que los síntomas más comunes son: fiebre, fatiga, tos seca y disnea, entre otros.

Siguiendo el consejo del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) en materia de turismo activo y ecoturismo pasamos a enumerar los pasos y supuestos en el caso de identificar un posible caso de Covid-19 durante el desarrollo de una de nuestras excursiones:

1. Una vez comunicado el caso por parte del cliente, se procederá inmediatamente a la priorización de la atención médica del posible enfermo de Covid-19. Para ello se contemplarán los mecanismos más rápidos y adecuados para que un especialista médico determine si el



paciente padece o no la enfermedad. Siguiendo las directrices de las autoridades sanitarias, se llamará al 112 si se observan estos síntomas y se seguirán instrucciones.

2. Aunque la atención de la persona enferma sea prioritaria, se contemplará el mejor escenario posible para el resto de viajeros tomando las pertinentes medidas de seguridad e higiene, y tratando de evitar cualquier tipo de contacto con el resto de viajeros. La empresa procederá a adoptar las medidas oportunas para salvaguardarlos aplicando un protocolo de actuación para las personas que han tenido contacto y aumentando las distancias y medidas de prevención. De igual modo se trasladará a los componentes del grupo sin síntomas al lugar más adecuado en espera de instrucciones, que dependerá en buena medida de su ubicación en el momento del inicio del presente protocolo. Éste podrá ser el que el responsable de la actividad establezca como más adecuado o más seguro.

3. En caso de confirmarse el contagio como positivo, se procederá en primera instancia a comunicar la situación a un familiar o persona de contacto que previamente el cliente haya autorizado en el momento de hacer su reserva.

4. Posteriormente se comunicará el resultado al resto de viajeros.

5. Una vez el paciente esté en manos del personal sanitario y habiéndose coordinado la atención familiar a través de la persona de contacto se procederá a evaluar la conveniencia de continuar con la actividad atendiendo las recomendaciones de los médicos.

6. Si la organización considerase seguro continuar con la actividad habiendo clientes en desacuerdo, se procederá en la medida de lo posible a facilitar el traslado de los mismos a través de medios de transporte alternativos (o del suyo propio si fuera el caso). Los gastos derivados de dicho transporte correrán por cuenta de los clientes que hayan decidido poner fin a la actividad de manera unilateral, y la organización no procederá a realizar reembolso alguno por pérdida de los servicios contratados.

7. Si la organización determinase la no conveniencia de seguir adelante con el programa atendiendo a razones meramente sanitarias, se procederá a la inmediata suspensión de la excursión y al regreso al origen debido a causas de fuerza mayor atendiendo exclusivamente a intereses de salud y seguridad. En este caso NATURA INDÓMITA asumirá la responsabilidad y los costes del traslado de los viajeros y renunciará a la parte de sus honorarios correspondiente al tiempo que no haya prestado sus servicios. En ningún caso afrontará los gastos derivados de la cancelación de los servicios contratados a terceros y no disfrutados por los clientes, tales como alojamiento, comidas, pólizas de seguro de viaje, transportes alternativos como barcos, aviones, autobuses, trenes, vehículos 4x4, así como cualquier otro servicio asociado a la organización propia de cada excursión.

8. En el caso de que fuera el guía el diagnosticado de Covid-19 durante el transcurso de uno de nuestras excursiones, se procedería a su sustitución por otro guía cualificado en el menor plazo posible. De no ser así NATURA INDÓMITA se vería obligada a suspender la actividad por razones de causa mayor y se responsabilizaría del traslado de forma segura al lugar de origen de todos los integrantes del grupo.



9. En caso de accidente se aplicarán las medidas de prevención higiénico-sanitarias siguientes:
- Se atenderá al accidentado con guantes desinfectados y con material de un solo uso y estéril.
 - Se procederá a la desinfección de superficies posiblemente contaminadas y la eliminación de los residuos generados.



4.- Declaración responsable de conformidad

NATURA INDÓMITA incorpora un modelo de Declaración Responsable de Conformidad o Consentimiento Informado para participar en cualquiera de sus actividades. Esta Declaración de Conformidad del cliente se firmará con anterioridad a la actividad y le será enviada por medios telemáticos para informar de su contenido, así como del contenido del Plan de Contingencia y de los Protocolos de NATURA INDÓMITA por la situación derivada de la infección de coronavirus COVID-19.

Esta Declaración Responsable de Conformidad deberá reenviarse firmada a la empresa bien por medios telemáticos o bien mediante su presentación física antes del inicio de la excursión programada.

Con este documento NATURA INDÓMITA informa a todos los implicados en la actividad, personal de la empresa y clientes, de las medidas de prevención establecidas en dichos documentos contra el COVID-19.

D./Dª _____

Con DNI _____ declaro estar informado y conforme con el Plan de Contingencia establecido por NATURA INDÓMITA para reducir los riesgos de contagio por Covid-19 durante la celebración de sus excursiones.

De igual modo estoy de acuerdo con las medidas adoptadas por NATURA INDÓMITA en sus Protocolos de Seguridad y Actuación ante casos con sintomatología compatible con Covid-19.

También me considero informado del proceso de cancelación o suspensión de un viaje ya iniciado en el que se declarase un caso positivo de Covid-19 dentro del grupo de viajeros, por el que NATURA INDÓMITA queda eximida de proceder a devoluciones por servicios no disfrutados, en especial los derivados de la contratación de alojamiento, comidas y transportes alternativos o cualquier otro servicio contratado a terceros.

Para que así conste firmo la presente Declaración de Conformidad.

Firmado:

Excursión:

Fecha de realización:



FIRMADO ESTE DOCUMENTO EL 1 DE JUNIO DE 2020 POR:

Vicente Malagón Sanroma.

Administrador de VICENTE MALAGÓN S.A.

Director de NATURA INDÓMITA.