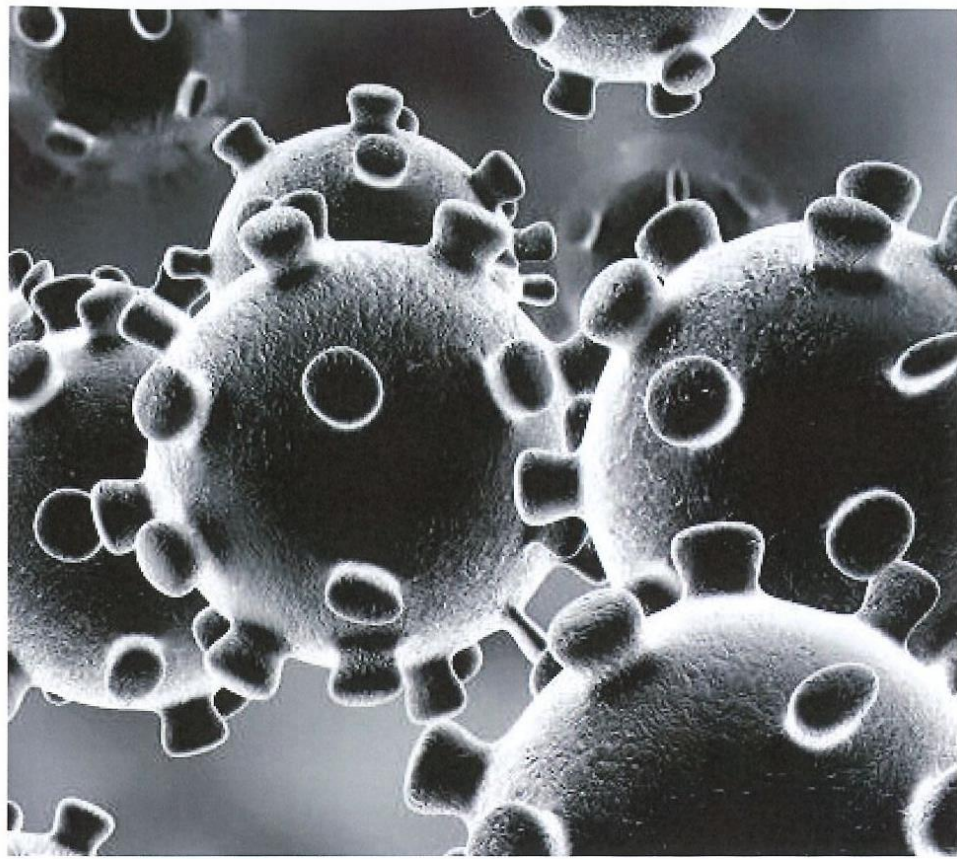


**MEDIDAS
PREVENTIVAS**



CoronaVirus CoVid-19

MEDIDAS PREVENTIVAS

Edición 01 Junio 2020

Protocolo de actuación

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

Medidas a adoptar

- **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.
- Si el guía de turismo experimenta **cualquier síntoma** de la enfermedad, **aún con carácter leve**, debe 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 según 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 compartir equipos de trabajo o dispositivos** con otros guías de turismo. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos (walkies, radio guías, teléfonos, paraguas, etc.), el guía de turismo debe establecer pautas enfocadas a la limpieza y desinfección, y en caso contrario, en el uso de EPI para la reducción del riesgo de contagio.



Medidas informativas

El guía de turismo **debe informar a sus clientes de las medidas de prevención e higiénicas que le son de aplicación**, así como de:

- las posibles restricciones, limitaciones o modificaciones en el servicio para prevenir los contagios.
- las medidas preventivas que se toman durante el recorrido por parte del guía de turismo y que deben adoptarse por parte de los clientes. Éstas últimas **deberán haber sido comunicadas a los mismos antes de la contratación de los servicios**.

El guía de turismo debe instar a los clientes a cumplir con las medidas que se desprendan del plan de contingencia y del que han sido informados previamente a contratar el viaje, tour o servicio. El no cumplimiento de las medidas de prevención descritas por parte de los viajeros conllevará a la **suspensión inmediata del servicio** hasta su subsanación.

Los vehículos de Family Morocco Tour están dotados de mascarillas protectoras de repuesto, así como guantes y solución hidroalcohólica.

Requisitos de servicio

Diseño de actividades

El guía de turismo debe determinar cómo se va a realizar la visita y por dónde va a discurrir el recorrido a partir de la evaluación de riesgos y las normativas y/o posibles restricciones que se aplican por los diversos proveedores de servicios (museos, monumentos, espacios naturales, etc.). Por ello deberá:

- Elaborar **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.
- **Evitar** zonas susceptibles de concentrar **aglomeraciones**.
- Evitar espacios reducidos y con aforos limitados.

Siempre que sea viable, debe establecerse un único punto de encuentro con el chofer y el vehículo en las ciudades con mayor volumen de turismo, para facilitar la información, aplicación de las normativas higiénico-sanitarias y controlar dicha aplicación.

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.

Coordinación con proveedores de servicios turísticos

El guía de turismo debe coordinarse con los proveedores con el fin de evitar aglomeraciones, 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.

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.

Acogida y desarrollo de actividades

Deben cumplirse las siguientes medidas preventivas:

Antes de comenzar el recorrido/visita:

- El guía de turismo debe 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.);
- El guía de turismo debe 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.).
- Se deben evitar aquellas formas de saludo y/o despedida que impliquen contacto físico con el cliente.
- Se debe utilizar una funda desechable por persona en aquellos micrófonos que puedan ser utilizados de manera consecutiva por varios guías de turismo.

Durante el recorrido/la visita:

- El guía de turismo debe 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.
- La habilitación de Guía de Turismo, que siempre debe llevarse visible durante el servicio, debe estar correctamente higienizada.
- El guía de turismo que opte por llevar guantes debe 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.
- Se debe respetar todo lo posible el horario planeado para evitar incidencias. Deben evitarse improvisaciones que afecten al desarrollo e itinerario de la visita.
- Debe respetarse el trabajo de los demás compañeros y la coordinación con los mismos, sobre todo en lugares con calles estrechas, acceso a monumentos, etc. Debería mantenerse la distancia de



Family Morocco Tour

MARRUECOS: Ksar Tanamoust Taous Rissani
W +212 650 689 621 **W** +34 668 808 620
www.familymoroccotour.com
Patente: 19395215 Registro de comercio: 13153



Family Morocco Tour



Family Morocco Tour

seguridad entre el guía de turismo 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:

- Evitar el uso de dinero efectivo y priorizar el uso de tarjeta u otros medios electrónicos, preferiblemente *contactless*, en cobros y pagos de servicios y/o proveedores (p.e pago previo por página web). En el caso de que se manipule efectivo, deben lavarse o desinfectarse las manos a la mayor brevedad.

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

Requisitos de limpieza

El guía de turismo debe considerar los siguientes aspectos en materia de limpieza y desinfección:

El uso, en condiciones de seguridad, de productos de limpieza desinfectantes autorizados que deben emplearse de acuerdo con las fichas de seguridad de dichos productos.

El incremento de las frecuencias de limpieza, especialmente en las zonas de mayor contacto:

Como norma general todo el material utilizado durante la prestación del servicio debe ser desinfectado a la finalización de este.

Aquellos sistemas de recepción de voz para el cliente (auriculares, *whispers*, etc.) que no sean de un solo uso se deben desinfectar siempre a la finalización del servicio y, en todo caso, antes de ser usado por otra persona.

Se debe desinfectar el TPV tras cada uso en el que exista contacto.

En caso de utilizar vehículo propio para el transporte de turistas se debe desinfectar completamente a la finalización del servicio y, si el servicio comprende varios días, diariamente.



Familia Marruecos Tours S.A.R.L
Ksar Tanamoust
Taous Rissani Errachidia Marruecos
Patente 19395215 Registro Comercio 13153



Family Morocco Tour

MARRUECOS: Ksar Tanamoust Taous Rissani
W +212 650 689 621 **W** +34 668 808 620
www.familymoroccotour.com
Patente: 19395215 **Registro de comercio:** 13153



Family Morocco Tour

USO ADECUADO DE LA MASCARILLA

¿Cómo usar y quitarse una mascarilla?



1

Antes de ponerle una mascarilla, lávate las manos con agua y jabón o usa una solución de alcohol.



2

Cúbrete la boca y la nariz con la mascarilla y asegúrate que no haya espacios entre tu cara y la máscara.



3

Evita tocar la mascarilla mientras la usas.
Si lo haces, lávate las manos con agua y jabón o usa una solución de alcohol.

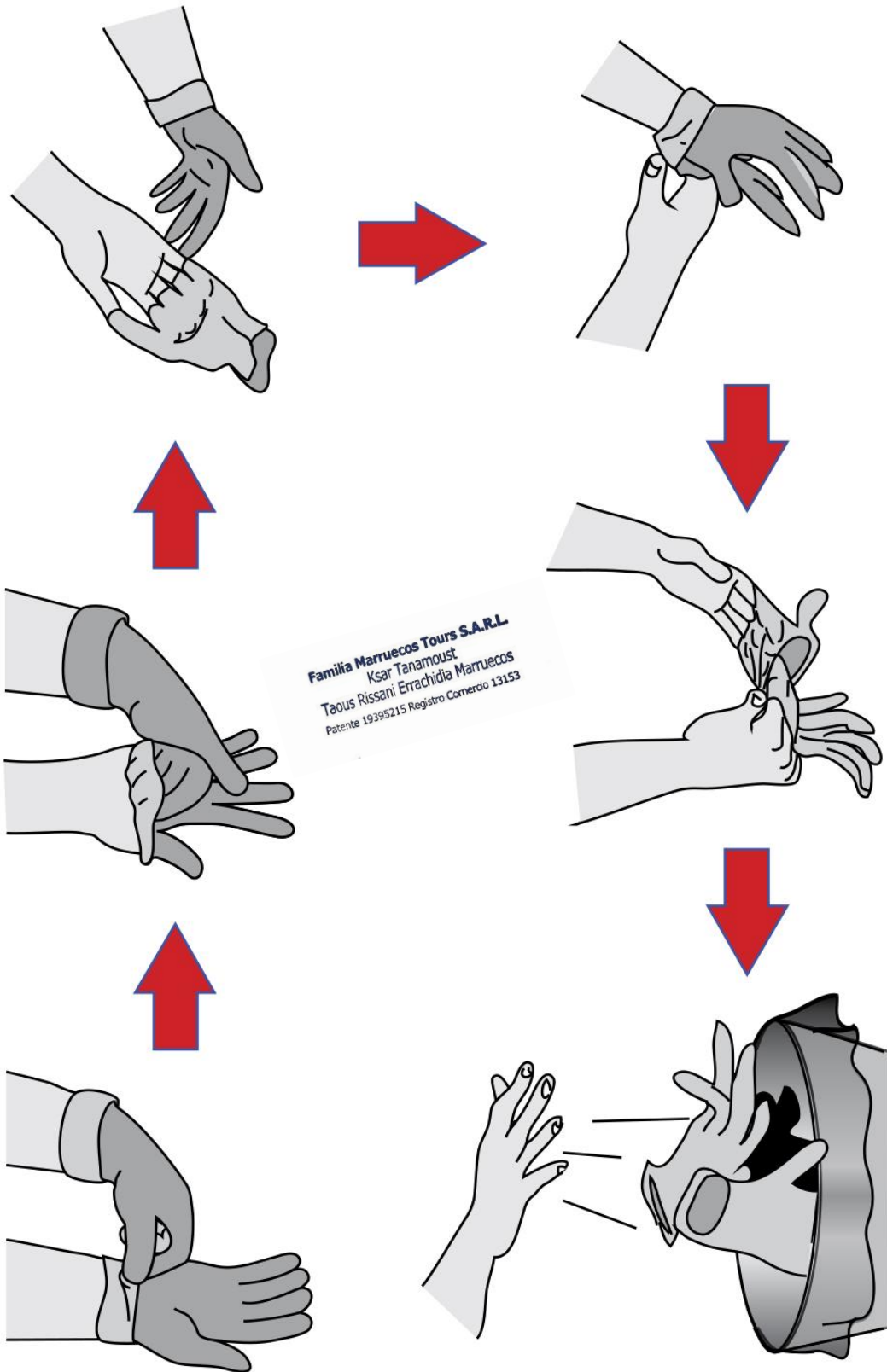


4

Quítate la mascarilla por detrás, sin tocar la parte delantera, y deséchala de inmediato en un recipiente cerrado. Lávate las manos con agua y jabón.

Familia Marruecos Tours S.A.R.L.
Ksar Tanamoust
Taous Rissani Erachidia Marruecos
Patente: 19395215 Registro Comercio: 13153

USO ADECUADO DE LOS GUANTES



MODO DE ACTUACIÓN EN CASO DE PERSONAL INFECTADO O DE RIESGO

Conocimientos básicos sobre COVID-19 a tener en cuenta de cara a su prevención:

- Los síntomas del COVID-19 son tos, fiebre y dificultad respiratoria principalmente y dolor muscular y de cabeza en algunos casos.
- El 80% de los casos presentan síntomas leves y el periodo de incubación es de 2-14 días. El 50% de los casos comienza a presentar síntomas a los 5 días desde el contagio.
- Si una persona trabajadora empezara a tener síntomas compatibles con la enfermedad se **contactará de inmediato con el teléfono habilitado** para ello, asimismo lo pondrá en conocimiento de la empresa. Si la sintomatología se iniciara en el puesto de trabajo, pondrá esta situación en conocimiento con su responsable inmediato. Por su parte, el establecimiento procederá a su **notificación al servicio de prevención** si lo hubiere para que éste adopte las medidas oportunas.
- Si alguna persona trabajadora correspondiese al perfil de “**persona de riesgo**” bien por embarazo, patologías crónicas previas o edad, se procederá a la revisión de su puesto de trabajo por el servicio de prevención, para considerar la conveniencia o no de recomendar su “**aislamiento preventivo**” en caso de no poder realizar su trabajo por teletrabajo, siguiendo el procedimiento antes referido.

REVISIÓN 30 DE MAYO DE 2020

Familia Marruecos Tours S.A.R.L
Ksar Tanamoust
Taous Rissani Errachidia Marruecos
Patente 19395215 Registro Comercio 13153

