

PLAN DE CONTINGENCIA DE SPAINBIRDS NATURE TOURS PARA REDUCIR LOS RIESGOS DE CONTAGIO POR COVID-19

12 de mayo de 2020

Siguiendo las recomendaciones establecidas por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) en materia de turismo activo y ecoturismo, con motivo de la actual pandemia de Covid-19, presentamos aquí el Plan de Contingencia adoptado por Spainbirds Nature Tours, 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 agencia de viajes, 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.

Así pues, Spainbirds Nature Tours 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.

El presente Plan tiene en cuenta las características particulares de nuestra actividad dentro del llamado turismo de Naturaleza, en particular en el sector de la observación de aves, tanto por operatividad en su organización (transporte, alojamiento, servicios de guía...) como por el propio desarrollo de la actividad en el campo (rutas a pie junto a otros viajeros, uso compartido de material óptico, higiene y distancia mínima entre participantes en las diferentes actividades compartidas, etc...).

Nuestro Plan de Contingencia incorpora anexo 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 la 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.

Medidas adoptadas por Spainbirds Nature Tours para reducir el riesgo de contagio de Covid-19 durante el desarrollo de nuestros viajes y excursiones

1. Se proporcionará a clientes y guías el material imprescindible para minimizar el riesgo de contagio tales como mascarillas desechables, guantes, dispensadores de gel hidroalcohólico, toallitas desinfectantes y un contenedor específico destinado a depositar este material una vez utilizado.

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 tanto en los medios de transporte como en zonas comunes de hoteles y casas rurales, así como durante las actividades diseñadas diariamente en el campo.

4. En nuestros vehículos mostraremos carteles visibles con instrucciones básicas sobre higiene y distanciamiento entre viajeros.

5. Pedimos evitar cualquier modo de saludo físico entre guía y viajeros, así como entre los propios viajeros que no pertenezcan a la misma unidad familiar.

6. Se evitará compartir botellas de agua y otros elementos de viaje, como cremas de protección solar o repelentes de insectos, que fueran susceptibles de una posible transmisión de la enfermedad por contacto.

7. 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.

8. 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 los asientos centrales en nuestros vehículos de 5 y 9 plazas para mantener una distancia mínima de seguridad entre viajeros.

9. 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.

10. La desinfección del vehículo se realizará obligatoriamente cada día, a ser posible al finalizar la jornada ya de regreso al alojamiento, 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 y reposabrazos, etc...

11. Spainbirds Nature Tours exigirá antes del comienzo de cada actividad que cada alojamiento nos proporcione su propio Plan de Contingencia con el fin de velar por la seguridad de nuestros clientes, comunicándoles con anticipación cualquier aspecto que considere oportuno deban saber antes del inicio de cada viaje.

12. Por lo general, y siempre que sea posible y lo permita la climatología, el reparto de habitaciones y llaves se realizará en una zona en el exterior del establecimiento, produciéndose la ocupación de las mismas de manera escalonada con el fin de evitar posibles aglomeraciones innecesarias en zonas comunes con otros huéspedes.

13. La gestión de los espacios comunes en hoteles y casas rurales será supervisada en todo momento por el responsable de cada viaje o excursión, por lo general nuestro guía.

14. El tamaño de nuestros grupos quedará limitado a 5 personas más guía especializado cuando viajemos en vehículos de 9 plazas y a 3 cuando lo hagamos en vehículos de 5 plazas, con la posibilidad de la incorporación de un máximo de otros 3 viajeros que se desplacen en sus propios vehículos. Esta situación podría flexibilizarse a partir del mes de septiembre, siempre y cuando no interfiriera en la normativa vigente para evitar contagios.

15. La utilización de material óptico dispuesto para nuestros clientes merece una especial atención. Spainbirds Nature Tours 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. Además, 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 a ningún cliente, a no ser que se produzca su desinfección minuciosa tanto en la entrega como en la devolución. En el caso de telescopios terrestres, se les entregará a los viajeros material desinfectante específico para que puedan aplicarlo a oculares y ruedas de enfoque antes y después de su uso, quedando totalmente prohibida la aplicación de otros métodos de limpieza y siempre siguiendo las instrucciones impartidas por nuestros guías.

Spainbirds Nature Tours se compromete a supervisar el cumplimiento de las presentes medidas. En el caso de que sus trabajadores (guías) o clientes no las cumplieran, Spainbirds Nature Tours 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 “Anexo I, Protocolo de Seguridad para evitar contagios” en su punto número 5.

Spainbirds Nature Tours 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.

Este anexo 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 desde hace tiempo por las propias autoridades sanitarias, pero en parte interpretadas y adaptadas a unos criterios propios como empresa organizadora de viajes para observar aves y fauna. Éstas serían pues, las medidas principales a tener en cuenta según nuestro criterio:

1. Antes de realizar cada viaje, Spainbirds Nature Tours identificará los centros de asistencia médica y emergencia más cercanos en destino, 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 punto 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 y expuestos en nuestra página web, 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, Spainbirds Nature Tours podrá negarle su participación en las actividades programadas tanto en la actividad en curso, como en futuras actividades que pudiera organizar, lo que incluye el no poder utilizar el vehículo empleado para el transporte de viajeros de esa actividad, así como la estancia en los alojamientos involucrados en la misma, y 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 y/o su imagen.
6. De igual modo, y ante denuncias o comunicados directos por parte de sus clientes, por el comportamiento inadecuado de sus trabajadores (normalmente guías), Spainbirds Nature Tours podrá apartarlos como responsables del grupo, proporcionando un sustituto cualificado en el plazo inferior de 24 horas para actividades peninsulares, y 48 horas en el caso de actividades desarrolladas en las Islas Canarias o Baleares. También podrá llevar a cabo las medidas que considere oportunas para salvaguardar sus intereses como organizador de viajes combinados.
7. 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. Por ejemplo, en lo referente a las horas de cena y desayuno si el establecimiento tuviera un aforo limitado de huéspedes en sus zonas de comidas, o evitar la pérdida de transportes alternativos que podrían condicionar la marcha de la actividad, etc...
9. Necesidad de seguir en todo momento las instrucciones de guías y/o personal cualificado para evitar incidentes o situaciones que pudieran degenerar en un riesgo de contagio.
10. Se recordará si fuera necesario, el respeto de las normas de higiene personal, especialmente en el interior de vehículos o espacios comunes en hoteles y casas rurales, 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 (o solución recomendada) 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 o al menos, 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.

Ante cualquier síntoma compatible con Covid-19 (fiebre, tos, dificultad respiratoria, dolor muscular, etc...) ro-gamos sea comunicado al responsable del viaje, que en nuestro caso suele ser siempre el guía, con el fin de, primero, tomar las decisiones oportunas para proporcionar una atención médica rápida y segundo, evitar un posible contagio al resto de viajeros. 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 o viajes:

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.

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. 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 podría ser el alojamiento en destino, el lugar de partida (para lo que se tendría en cuenta la distancia), o cualquier otro que el responsable del viaje, en primera instancia el guía, o posteriormente el organizador del viaje, establecieran como adecuado y/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 y a los responsables del alojamiento que procederá a iniciar su propio protocolo de seguridad, limpieza e higiene del establecimiento, si el cliente ya hubiera hecho uso de ellas.

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 del viaje y al regreso a origen debido a causas de fuerza mayor atendiendo exclusivamente a intereses de salud y seguridad. En este caso Spainbirds Nature Tours 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, vehículos 4x4, pasajes en teleférico, 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 nuestros viajes, se procedería a su sustitución por otro guía cualificado en el menor plazo posible. De lo contrario, Spainbirds Nature Tours se vería obligado a suspender el viaje por razones de causa mayor y se responsabilizaría del traslado de forma segura al lugar de origen de todos los integrantes del grupo.

Nombre del viaje o excursión:

Fecha del viaje o excursión:

D./D^a con DNI
declaro estar informado y conforme con el Plan de Contingencia establecido por Spainbirds Nature Tours para reducir los riesgos de contagio por Covid-19 durante la celebración de sus viajes y excursiones.

De igual modo, como se recoge en los Anexos I y II de dicho Plan de Contingencia, estoy de acuerdo con las medidas adoptadas por dicha agencia de viajes 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 Spainbirds Nature Tours queda eximido de proceder a devoluciones por servicios no disfrutados, en especial los derivados de la contratación de alojamiento, comidas y transportes alternativos u cualquier otro servicio contratado a terceros.

Para que así conste,

_____ a _____ de _____

Fdo.: _____