

Plan de contingencia

Patrimonio Toledo

11 de septiembre de 2020



Compromiso
de Calidad Turística

Aprobado por:

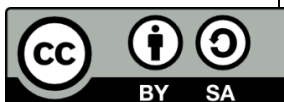
JAVIER CASADO POYALES

Firma:

o, 2020.

Esta obra está sujeta a licencia Reconocimientos-Compartir Igual 4.0
Internacional de Creative Commons.

<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



Índice de contenidos

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVOS DEL PLAN	3
GESTOR DEL PLAN.....	3
CONTENIDO DEL PLAN.....	4
ASPECTOS GENERALES	4
REQUISITOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	4
PLANES DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO	6
ACTUACIÓN EN CASO DE PERSONAS CON SINTOMATOLOGÍA COMPATIBLE CON LA COVID-19	7
MEDIDAS EN LA RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES U OTRAS PERSONAS EXTERNAS A LA ORGANIZACIÓN	8
DIFUSIÓN DEL PLAN	8
MODIFICACIÓN DEL PLAN	8

INTRODUCCIÓN

El coronavirus SARS-CoV-2 ha dado lugar a la aparición de una nueva enfermedad denominada COVID-19 que ha derivado en una pandemia mundial.

Su carácter altamente contagioso, la inexistencia de una vacuna y las cifras de decesos que ha provocado hacen imperativa la necesidad de definir e implementar medidas tendentes a minimizar los riesgos de transmisión de la enfermedad, de acuerdo con el conocimiento científico existente en cada momento, así como con las medidas que determinen las autoridades competentes.

El presente Plan de Contingencias deriva de un previo análisis de los riesgos para la salud asociados al servicio turístico que se presta, de la evaluación de dichos riesgos así como de las conclusiones extraídas en consecuencia. Estas actuaciones han sido llevadas a cabo por *Javier Casado Poyales* para las siguientes actividades:

- *Prestación del servicio de visitas guiadas.*

OBJETIVOS DEL PLAN

Los objetivos del presente Plan de Contingencias son:

- Establecer las medidas de prevención necesarias para la evitación de contagios de la enfermedad Covid-19.
- Establecer las medidas de actuación, en caso de confirmarse sospecha de contagio o contacto con alguna persona afectada.

GESTOR DEL PLAN

La persona responsable de la gestión del riesgo de contagio del coronavirus SARS-CoV-2 es ***Javier Casado Poyales***, *director de Patrimonio Toledo*. Al ser trabajador *autónomo unipersonal*, *asume las competencias de los diversos grupos de trabajo*.

Sus funciones son:

- Establecer los objetivos a perseguir.
- Establecer los mecanismos para reunir la información que le permita tomar las mejores decisiones (consultas a las autoridades, representantes de los trabajadores si los hubiere, empleados, especialistas, etc.)

- Establecer la forma en la que se va a coordinar con las autoridades competentes en cada materia, con los proveedores o subcontratas.
- Realizar la evaluación del riesgo y extraer conclusiones.
- Diseñar, de acuerdo a dichas conclusiones, las medidas a incluir en el Plan de contingencia que pueda considerar varias fases de evolución con posibles restricciones.
- Implementar el plan de contingencia, en función del tamaño y complejidad del establecimiento y supervisar su cumplimiento, valorando su eficacia y modificándolo si fuera necesario, en función de la eficacia demostrada.

CONTENIDO DEL PLAN

ASPECTOS GENERALES

En líneas generales para la prestación del servicio se tendrán en cuenta las siguientes cuestiones:

REQUISITOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En la prestación del servicio se deberá cumplir los siguientes aspectos:

- *Se favorecerán las contrataciones por medios no presenciales y la atención telefónica*
- *En el correo electrónico de confirmación de la reserva se resumen las principales medidas que atañen al cliente y se le enlaza a la sección específica de la página web.*
- *A la llegada del cliente se le recuerdan las medidas de obligado cumplimiento, que son: llevar mascarilla higiénica o quirúrgica durante toda su estancia en la prestación del servicio (o durante todo el desarrollo de la actividad) y guardar la distancia de seguridad.*
- *Se invita al cliente a hacer uso de la solución desinfectante y mantener la distancia de seguridad..*
- *Se favorecerá el uso de medios electrónicos de pago, como la habilitación de nuevas formas de pago por Smartphone, aplicación Bizum, o TPV tanto físico como virtual.*

Medidas preventivas:

- Evitación del saludo con contacto físico. (Incluyendo estrechamiento de manos)
- Utilización de material de autoprotección EPI, en caso de evaluación de alto riesgo, concretamente mascarillas de tipo FFP2. En caso de utilizar una mascarilla higiénica, se optará preferentemente por un modelo homologado UNE 065, de alta protección antibacteriana, (>92 %) equivalente a la protección de la mascarilla FFP2.

- Disposición, como material complementario, de pantalla protectora (nunca sustitutiva de la mascarilla), sino que se podrá utilizar, de manera adicional.
- Se utilizará gel hidroalcohólico desinfectante, para la desinfección de manos, a lo largo del recorrido. Se podrá utilizar, adicionalmente, solución de agua lejía para desinfección del calzado.
- Mantenimiento de la distancia mínima de seguridad (actualmente 1.5 m).
- Toma de la temperatura antes de la prestación del servicio.
- Desinfección, antes de la realización del servicio, del material obligatorio, como el distintivo identificativo de habilitación de guía, o complementos como los altavoces, teléfonos y otros dispositivos móviles (tablets) o auriculares asociados a los mismos. Este tipo de complementos serán de uso personal, evitando compartir este material y la manipulación externa de los mismos.
- Desinfección de objetos de uso personal (gafas, móviles, micrófonos...)
- Utilización de dispositivos *contactless* para la prestación y cobro del servicio: En lo que respecta a la *comunicación* con los grupos, utilización de aplicaciones de radiofrecuencia móvil vía bluetooth para la comunicación con grupos (VOX Connect y Uniti).
- Actualmente, por la situación sanitaria se ha suprimido la utilización los equipos de radioguía (dispositivos a base de receptores inalámbricos individuales) por no ser desechables. Cuando las autoridades sanitarias y la legislación vigente lo permitan, se procedería a la utilización de los mismos siguiendo el método habitual de doble desinfección (antes y después de la prestación del servicio a base de alcohol 70%)
- Para el cobro del servicio, utilización de medios telemáticos como el prepagado transferencia bancaria, uso de TPV físico o virtual (LaCaixa-PayGold) y apps móviles (Bizum) o sistemas de pago similares asociados a entidades bancarias.

Medidas informativas:

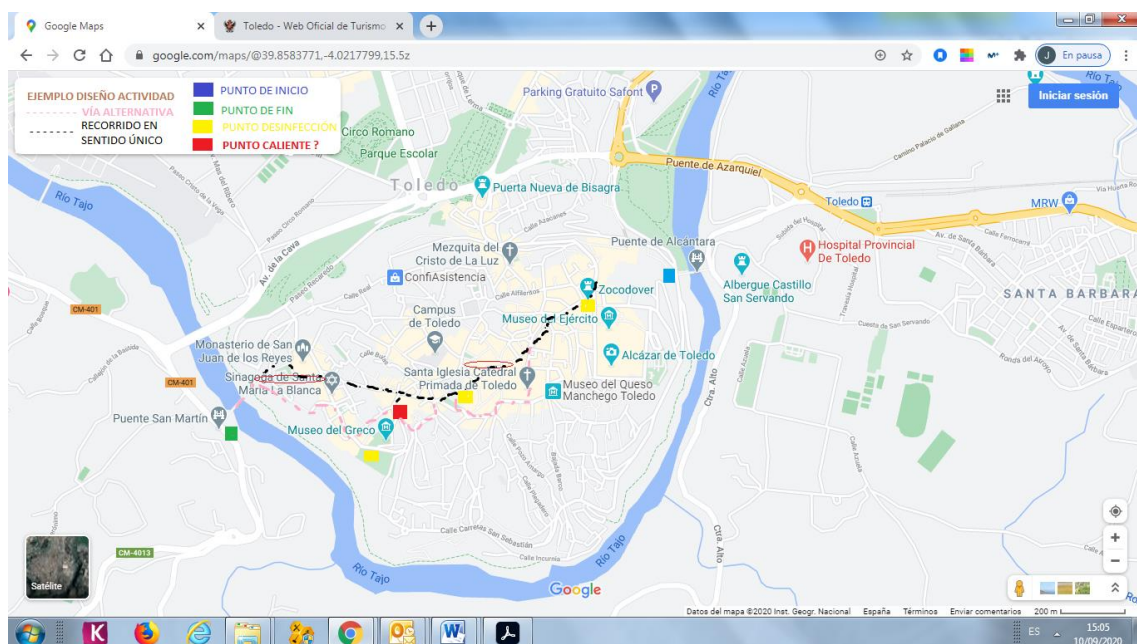
- Informar a los clientes de las medidas de prevención higiénicas que le sean de aplicación

DISEÑO DE LA ACTIVIDAD

Se tomarán las siguientes medidas preventivas en el diseño de las actividades:

- Determinar cómo se va a realizar la visita y por dónde va a discurrir el recorrido
- Siempre que sea viable, debe establecerse un único punto de carga y descarga del vehículo
- 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. (Según la normativa vigente en el momento actual, 24 pax + guía)
- Diseño de recorridos de un único sentido.
- El guía de turismo debería solicitar a los proveedores el protocolo para la prevención de riesgos higiénico-sanitarios frente al COVID-19 que aplique
- En la medida de lo posible, para evitar aglomeraciones, se llegará escalonadamente a los museos /monumentos y se establecerá sistema de cita previa en los monumentos que sea posible.

Ejemplo de modelo visita guiada "base", con señalación de itinerario usual, vías alternativas, evitación de áreas o puntos calientes, señalización de puntos de descarga/inicio y fin, y puntos de pausa para desinfección.



PLANES DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO

De acuerdo con los nuevos riesgos identificados, se ha procedido a modificar los respectivos Planes de Limpieza y Mantenimiento en los siguientes aspectos:

Plan de Limpieza

Se han incrementado las frecuencias en las zonas de mayor contacto y se han modificado los productos a emplear. En concreto se establece lo siguiente:

Limpieza de zonas comunes (portal, escalera) tres veces a la semana utilizando solución a base de agua y lejía.

Limpieza de despacho de trabajo a diario (agua y lejía) y prestando especial atención a zonas de mayor contacto como a pomos, manijas y botoneras (portero automático) utilizando alcohol para la desinfección de los mismos.

Plan de Mantenimiento

Dispensadores de alcohol y gel de base hidro-alcohólica. Reposición cuando es necesario y disposición de un material de reserva, para el reemplazamiento de dicho material cuando fuera necesario.

Felpudos de Desinfección en entrada. Caucho con departamento almacenaje agua-lejía.

ACTUACIÓN EN CASO DE PERSONAS CON SINTOMATOLOGÍA COMPATIBLE CON LA COVID-19

En el supuesto que de una persona muestre sintomatología compatible con la COVID-19 se actuará de la siguiente manera:

- El propio **trabajador**: Se procede a observar la sintomatología y toma de la temperatura. En caso de sospecha de positivo, se pondría en conocimiento de los servicios sanitarios, contactar con los clientes a los que se le ha prestado servicio en los últimos 14 días.
- **Clientes**: Se pondría en conocimiento de los servicios sanitarios, para que asuman la competencia en materia de aislamiento y rastreo de sus contactos. Contacto con el jefe de grupo, familiar o persona a cargo para proceder a la prevención en el resto de los visitantes.
- **Proveedores**, u otras personas externas a la organización: Proceder a la comunicación con las autoridades sanitarias y proceder a autoaislamiento en cuarentena si se ha establecido contacto en situación de riesgo hasta que se confirme que no hay peligro asociado a contagios. En caso de ser un prestatario de servicio de visitas guiadas, se

procederá automáticamente a la cancelación del servicio y al reemplazamiento por otro proveedor.

MEDIDAS EN LA RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES U OTRAS PERSONAS EXTERNAS A LA ORGANIZACIÓN

Javier Casado Poyales, en el hipotético caso de relación con personal externo, informaría a los principales proveedores, subcontratas o personas externas a la organización que acceden a sus instalaciones de las medidas de seguridad y salud referidas especialmente a la COVID-19 para su conocimiento.

Las **instalaciones actualmente** son utilizadas **únicamente** para **uso interno**. El único contacto con personal externo que se realiza actualmente es el de recepción de mensajería, recepcionando los posibles envíos en el portal de la finca y estableciéndose una relación sin contacto. La recepción de correspondencia por personal de correos se realiza, igualmente a distancia, siguiendo las medidas de prevención y seguridad necesarias.

DIFUSIÓN DEL PLAN

El presente Plan de Contingencia será difundido de la siguiente manera:

Difusión de la existencia del Plan de Contingencia en la web propia, y en redes sociales (Facebook y Twitter).

- En relación a los clientes y/o usuarios.
Entrega de copia o resumen del mismo a los clientes que lo soliciten.
- En relación a los proveedores.
Entrega de copia o resumen del mismo a los proveedores que lo soliciten.

Además, y siempre que así se solicite, estará a disposición de las autoridades competentes.

MODIFICACIÓN DEL PLAN

El presente Plan será objeto de revisión y actualización periódica en función de la evolución de las circunstancias, de la legislación aplicable, de los avances en el conocimiento sobre el virus y sobre las mejores medidas para evitar su propagación, así como de las recomendaciones que se dicten al respecto.

Las modificaciones y su difusión se realizarán conforme a lo establecido en las leyes sanitarias competentes tanto de ámbito nacional como autonómico.

En Toledo, a 10 de septiembre de 2020.