

1º. CONTRATACIÓN Y COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.

La contratación de las actividades se realizará a través de Internet preferentemente.

También por otros medios como teléfono, whatsapp, siguiendo la secuencia de nuestro protocolo de Venta de Servicios.

En el Paso 2 del Protocolo de Venta de Servicios **“Información acerca de las actividades”**

al cliente se le facilitará el listado de material y las recomendaciones covid19: (incluidas en Anexo I y II)

- Se facilitará una declaración de conformidad al cliente, donde se indique:
 - Listado de material y recomendaciones covid-19 (Anexos I y II)
 - Medidas específicas de prevención en función de la actividad
 - Condiciones de cancelación en el supuesto de clientes con síntomas compatibles con covid-19.
- Se elaborará un documento a modo de contrato donde se adjunte la declaración de conformidad y se le hará llegar por correo electrónico (Necesitaremos que nos lo firme y nos lo envíe).
- Elaboramos un registro de los clientes que realicen la actividad, a ser posible digital.

2º. ORGANIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES.

Ratios: Se establece un máximo de 10 participantes durante la fase 1 (BOE- Orden SND/399/2020) y un máximo de 20 participantes durante la fase 2 (BOE- Orden SND/414/2020). Sobre esta base legal los ratios que aplicaremos a las actividades serán específicos para cada especialidad, siendo muy rigurosos para priorizar la seguridad higiénico sanitaria de los clientes y los guías.

Recorridos: Evitaremos recorridos muy populares que puedan llegar a estar masificados. Nos coordinaremos, si fuera necesario, con otras empresas y guías para evitar aglomeraciones.

Desplazamientos: Evitaremos siempre que sea posible que las personas de distinta procedencia compartan vehículo. Si fuera inevitable compartir vehículo cumpliremos las medidas dictadas por las autoridades competentes.

3°. DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES.

El **punto de encuentro** con clientes lo realizaremos, preferentemente, en el punto de inicio de la actividad o del trayecto (es importante valorar si en los puntos concretos de inicio disponemos o no de cobertura).

Al recibir a los clientes en lugares abiertos no usaremos mascarilla y guantes mientras cumplamos con las medidas de distanciamiento.

En el saludo y presentación evitaremos el contacto físico.

A las explicaciones sobre el desarrollo de la actividad a realizar, añadiremos las indicaciones específicas sobre las medidas a adoptar durante la actividad para evitar el riesgo de contagio.

El reparto de material individual o colectivo lo realizaremos en un espacio abierto y lo repartiremos a cada persona por separado para evitar que sea manipulado por varias personas.

Antes del reparto y después, nos desinfectaremos las manos con solución hidroalcohólica. Usaremos mascarilla durante el reparto del material y valoraremos el uso de guantes del nitrilo.

4°. DESPUÉS DE LA ACTIVIDAD.

Nos quitaremos los equipos en lugares abiertos y amplios para garantizar una separación adecuada.

Depositaremos todos los equipos individuales y colectivos en bolsas de basura u otros elementos de depósito y transporte.

La ropa utilizada durante la actividad la lavaremos de manera adecuada y con especial cuidado con gorras, gorros, bragas de cuello y prendas personales similares.

Lavaremos y mantendremos en cuarentena el material técnico usado siguiendo la indicaciones de los fabricantes y lo mantendremos en cuarentena durante un periodo no inferior a 72 h (ver cuadro de recomendaciones en el Anexo III).

Cada uno de los trabajadores tiene la responsabilidad de hacerse un seguimiento personal de su salud, comunicando al resto de los compañeros si tiene síntomas compatibles con el covid-19.

5°. MATERIAL HIGIÉNICO SANITARIO ANTI COVID-19 PARA LOS GUÍAS.

- 4 mascarillas. las mascarillas podrán ser:
 - Higiénicas no reutilizables (UNE 0064-1)
 - Higiénicas reutilizables (UNE 0065)
 - Quirúrgicas (UNE-EN 14683:2019)
- 3 pares de guantes de nitrilo
- Bote de gel o espray desinfectante biodegradable

Otros materiales aconsejados:

- Gafas de sol y / o transparentes , a ser posible que cubran los ojos por completo
- Crema de protección solar de uso individual
- Vestimenta con bolsillos que nos permita llevar material de protección y desinfección durante la actividad
- Si usamos guantes de actividad siempre se desinfectaran al final de la actividad.
- Gorra con visera.
- Varias bolsas de plástico.

6°. MEDIDAS ESPECÍFICAS POR ESPECIALIDAD/ACTIVIDAD.

Pasamos al listado de actividades con sus medidas específicas.

1. Senderismo / Trekking / Ecoturismo.(Media Montaña)
2. Vías ferratas
3. Piragüismo en aguas tranquilas (Travesía)
4. Piragüismo en aguas vivas y Rafting
5. Barranquismo

1. Senderismo / Trekking / Ecoturismo.(Media Montaña)

Se seguirán las instrucciones del guía en todo momento.

El punto de encuentro con clientes lo realizaremos, preferentemente, en el punto de inicio de la actividad o del trayecto(es importante valorar si en los puntos concretos de inicio disponemos o no de cobertura).

Al recibir a los clientes en lugares abiertos no usaremos mascarilla y guantes mientras cumplamos con las medidas de distanciamiento.

El uso de mascarilla será recomendado en estos supuestos:

- Durante el briefing de inicio y la despedida , si no se puede mantener la distancia de seguridad de 2 metros.
- Durante los descansos, si no se puede mantener las distancia de seguridad.
- En situaciones de contacto cercano para evitar peligros en montaña.
- En refugios o espacios cerrados.

Cuando se esté en movimiento tomaremos estas medidas:

- Guardaremos la distancia interpersonal de 2 a 4 metros siempre que sea posible.
- Fomentaremos el uso de gafas de sol o transparentes.
- Controlaremos el ritmo y la velocidad de progresión y avisaremos con antelación al grupo a la hora de hacer paradas para evitar aglomeraciones.
- Respetaremos la distancia interpersonal durante el cruce con otros grupos.
- Mantendremos un nivel de esfuerzo homogéneo y evitaremos cambios de ritmo.
- Al usar pasarelas, cables u otros elementos artificiales nos desinfectamos las manos.
- Gestionaremos los zig zag y las zona empinadas del recorrido para evitar detenerse encima o debajo de otra persona.
- Con viento fuerte usaremos mascarilla o si el terreno y la seguridad lo permite aumentaremos la distancia de seguridad.

2. Vías Ferratas

Elegiremos vías adaptadas al nivel de los clientes y, en la medida de lo posible con pies de vía cómodos y terrazas en los puntos de reunión.

Se seguirán las instrucciones del guía en todo momento.

Elegiremos un lugar lo más espacioso posible para prepararnos para la escalada y mantendremos distancia entre participantes.

- Usaremos mascarilla al acercarnos a dar explicaciones técnicas a los clientes
- Se recomienda el uso de pañuelo bajo el casco
- No cogemos material de escalada con la boca o morderemos la cuerda
- Si usamos guantes para la progresión los desinfectaremos durante los descansos largos y al final del día
- Nos desinfectaremos las manos si fuera preciso antes del intercambio de material
- Elegiremos las vías ferratas que favorezcan la fluidez de los clientes
- Adaptaremos los modos de progresión y trabajo durante la actividad para respetar al máximo la distancia de seguridad.
- Los clientes se equiparan individualmente siguiendo las indicaciones del guía y manteniendo la distancia de seguridad.
- Usaremos y haremos usar gafas de sol o transparente durante la progresión
- Evitaremos el adelantamiento entre clientes. Cuando otras cordadas más rápidas u otras que provengan de la dirección opuesta, se favorecerá el paso en los puntos más anchos, usaremos mascarilla durante los cruces o adelantamientos
- En el caso de ayuda directa del guía a un cliente ambos estarán con mascarilla y el contacto lo dirige el guía evitando las agarrarse las manos
- Los guantes de actividad los desinfectamos en las parada largas y después de la actividad
- Fomentaremos el lavado de manos o la desinfección con geles hidroalcohólicos biodegradable

Ratios específicas:

- Fase1: Máximo 2 clientes por Guía
- Fase 2: Máximo 4 clientes por Guía
- Fase 3: ratios normales

3. Piragüismo en aguas tranquilas (Travesía)

El reparto de material individual o colectivo lo realizaremos en un espacio abierto y lo repartiremos a cada persona por separado para evitar que sea manipulado por varias personas.

Realizaremos las explicaciones técnicas manteniendo la distancia de seguridad de 2 metro. Para explicaciones personalizadas donde no podamos mantener la distancia de seguridad usaremos la mascarilla.

Los clientes ajustarán de manera individual sus piraguas. En el caso de que el guía tenga que realizar una ayuda se hará con la mascarilla.

Las piraguas dobles se suministrarán exclusivamente a personas que provengan del mismo grupo natural.

Evitaremos el intercambio de material como palas o chalecos entre clientes, así como el compartir bebida, comida, protección solar, etc

.Si usamos gafas de sol las llevaremos con una cinta o cordón para evitar su pérdida.

Cuando el guía tenga que asistir a los clientes en un vuelco los clientes seguirán las pautas indicadas por el guía.

Cuando por razones de seguridad se tenga que realizar un contacto físico, el guía dirigirá la maniobra evitando agarrar directamente las manos y al transmitir las indicaciones se girará la cabeza al lado opuesto.

Durante la travesía:

Mantendremos una distancia entre Kayak de al menos 8 metros siempre que las circunstancias y las condiciones lo permitan.

Evitaremos en la medida de lo posible formaciones en batería y se optará por “punta de flecha”.

Ratios específicas:

Fase 1: Máximo 10 por grupo - Fase 2: Máximo 20 por grupo - Fase 3: Por definir

4. Piragüismo en aguas vivas y Rafting

El reparto de material individual o colectivo lo realizaremos en un espacio abierto y lo repartiremos a cada persona por separado para evitar que sea manipulado por varias personas.

Realizaremos las explicaciones técnicas manteniendo la distancia de seguridad de 2 metro. Para explicaciones personalizadas donde no podamos mantener la distancia de seguridad usaremos la mascarilla. Especialmente y para evitar contactos innecesarios se hará mención expresa de los procedimientos de autorrescate y vaciado de embarcaciones, con el fin de facilitar las explicaciones posteriores a la distancia adecuada.

Los clientes ajustarán de manera individual sus piraguas. En el caso que el guía tenga que realizar una ayuda se hará con la mascarilla.

Evitaremos el intercambio de material, palas, chalecos, cascos o cubrebañeras entre clientes así como el compartir bebida ,comida, protección solar, etc.

Cuando el guía tenga que asistir a los clientes en un vuelco los clientes seguirán las pautas indicadas por el guía.

Cuando por razones de seguridad se tenga que realizar un contacto físico, el guía dirigirá la maniobra evitando agarra directamente las manos y al transmitir las indicaciones se girara la cabeza al lado opuesto.

Cuando realicemos desplazamientos con los vehículos de la empresa por demanda de la propia actividad usaremos y haremos usar mascarilla, intentaremos mantener la distancia entre clientes. Se desinfectará el interior del vehículo tras cada jornada.

Se mantendrá especial atención en la actividad de **rafting** o descenso en bote para que los ocupantes de cada balsa o raft provengan de grupos naturales, en todas las fases.

Ratios específicas:

Fase 1: Máximo 10 por grupo - Fase 2: Máximo 15 por grupo - Fase 3: Por definir

4. Piragüismo en aguas vivas y Rafting

El reparto de material individual o colectivo lo realizaremos en un espacio abierto y lo repartiremos a cada persona por separado para evitar que sea manipulado por varias personas.

Los clientes se equiparan individualmente siguiendo las instrucciones del guía y respetando las distancias de seguridad.

Barrancos acuáticos:

- Evitaremos las actividades técnicamente complejas para poder mantener la distancia entre los componentes del equipo (clientes y guías).
- Si afrontamos barrancos técnicos lo haremos con clientes con cierto grado de autonomía.
- Evitaremos que los clientes se adelanten entre sí. Favoreceremos el adelantamiento de otros grupos que progresan con más rapidez en zonas anchas y respetando las distancias de seguridad.
- En los pasos donde sea necesario la ayuda del guía, será el guía quien tenga el contacto con el cliente evitando agarrar las manos.

Barrancos secos (asimilable también a la espeleología):

- Usaremos gafas de sol o transparente durante toda la progresión (salvo en espeleología).
- Evitaremos que los clientes se adelanten entre sí. Favoreceremos el adelantamiento de otros grupos que progresan con más rapidez en zonas anchas y respetando las distancias de seguridad.
- En los pasos donde sea necesario la ayuda del guía, será el guía quien tenga el contacto con el cliente evitando agarrar las manos y haremos uso de la mascarillar

ANEXO I

Listado de material que debe llevar cada cliente.

- Mascarillas higiénicas o quirúrgicas.
- Bolsa de plástico Gafas de sol o transparentes que cubran los ojos al máximo posible.
- Crema de protección solar individual.
- Comida y bebida individual, con los útiles necesarios (servilletas, navaja, etc)
- Bote pequeño con gel o espray desinfectante biodegradable.
- Mochila pequeña o vestimenta con bolsillos que nos permita llevar el material de protección y desinfección.
- Pequeña bolsa estanca (para las actividades acuáticas) para llevar el material de protección y desinfección

ANEXO II

Información previa para los clientes.

- Si tiene algún síntoma de la COVID-19, si está o ha estado en contacto en los últimos 14 días con alguna persona con COVID-19. No podrá realizar la actividad.
- Si es mayor de 60 años no podrá realizar las actividades.
- Lávese las manos o desinfectelas al comienzo y al final de la actividad y siempre que le sea posible durante la actividad. En particular debe desinfectarse las manos después de cada contacto, intercambio de material, antes y después de comer y beber.
- Al toser o estornudar tápese con la parte interna del codo y no intente comunicarse mientras tose.
- Manténgase atento durante las marchas y las actividades para adaptar el ritmo de progresión y poder mantener la distancia de seguridad.
- Evite tocarse la boca nariz y ojos con las manos.
- Evite sujetar con la boca el material(morder la cuerda, sujetar cintas o cordinos con la boca,etc).
- Tenga a mano la mascarilla para los casos donde sea necesario su uso.
- Lleve siempre que pueda las gafas de sol o transparentes.
- No comparta la crema de protección solar.
- No intercambie agua y alimentos.
- Siga las instrucciones de su guía en todo momento
- (Junto a este documento debemos incluir las condiciones de cancelación en caso de que el cliente presente síntomas de covid-19 o el guía)

ANEXO III

Cuadro de limpieza de materiales:

MATERIAL	LIMPIEZA	CUARENTENA
Material Textil	Lavar con agua y jabón o desinfectar con Oxvirin o Sanytol. Siguiendo las indicaciones del fabricante.	72h
Material Duro	La habitual para este tipo de materiales.	72h
Neopreno	Lavar con agua y jabón según las indicaciones del fabricante	72h
Vehículos	Limpieza de interiores con una bayeta húmeda con dilución de lejía al 2%	Cada jornada de utilización