

# Plan de contingencia

Vanesa Isabel Chirivella Viana: Guía Local Valencia

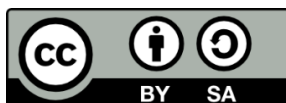
15 de julio de 2020



Compromiso  
de Calidad Turística

Aprobado por: Vanesa Chirivella Viana

Firma:



**Secretaría de Estado de Turismo, 2020.**

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

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

## Índice de contenidos

INTRODUCCIÓN .....	2
OBJETIVOS DEL PLAN.....	3
GESTOR DEL PLAN .....	3
CONTENIDO DEL PLAN.....	4
ASPECTOS GENERALES.....	4
REQUISITOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	5
ACTUACIÓN EN CASO DE PERSONAS CON SINTOMATOLOGÍA COMPATIBLE CON LA COVID-19 .....	6
MEDIDAS EN LA RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES U OTRAS PERSONAS EXTERNAS A LA ORGANIZACIÓN.....	6
DIFUSIÓN DEL PLAN .....	6
MODIFICACIÓN DEL PLAN .....	7

## 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 Vanesa Isabel Chirivella Viana para las siguientes actividades:

- *Prestación de servicio de guía turística*

## OBJETIVOS DEL PLAN

Los objetivos del presente Plan de Contingencias son:

- Establecer las medidas de prevención y protección en relación a 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.

## GESTOR DEL PLAN

La persona responsable de la gestión del riesgo de contagio del coronavirus SARS-CoV-2 es *Vanesa Isabel Chirivella Viana*.

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:

Para poder asistir a la visita la reserva será obligada, ya sea vía correo electrónico, a través del módulo de reservas de la web [www.guialocalvalencia.com](http://www.guialocalvalencia.com), por teléfono +34687300510 o WhatsApp. La reserva siempre deberá ser confirmada por el guía.

Con la confirmación de la reserva se enviará al cliente, los protocolos de seguridad y se facilitará el pago a través de medios electrónicos, transferencia bancaria, Bizum, Paypal, etc.

Si el grupo viniera a través de una agencia, se facilitará el acceso al plan de contingencia y todos los protocolos de seguridad. En caso de poder facilitarlo al jefe de grupo se le enviará por correo electrónico o Whatsapp.

En caso de recoger al grupo en un hotel se podrá pedir en recepción dicho plan de contingencias.

Si la visita se realizará en autobús, se hablará con el responsable del grupo y si se requiere empresa de autobuses para pedirles el plan de contingencia y se establecerán los protocolos a seguir: Distancia de seguridad con el conductor; uso de gel hidroalcohólico.

Se diseñará la visita de acuerdo a un recorrido lógico pero evitando siempre los espacios más transitados, pudiendo variar en trayecto en función de la afluencia en la calle. Este recorrido será explicado al cliente antes de la visita.

Los puntos de carga y descarga serán establecidos las autoridades y se coordinarán con otros guías para evitar aglomeraciones.

Durante la visita es **obligatorio** el uso de la mascarilla, tanto por parte del guía o los clientes.

El guía dispondrá de gel hidroalcohólico para los clientes.

En el caso de usar receptores, se desinfectarán antes de la visita y los auriculares serán siempre desechables. Al finalizar la visita el cliente introducirá en una bolsa el receptor que más tarde será desinfectado. En caso de estos sean alquilados se pedirá a la empresa el plan de contingencia de la misma.

Se podrán usar amplificadores de sonido siempre y cuando no interfieran con otros guías y respetando los horarios de descanso de los vecinos. Se intentará usar aplicaciones de móvil, como Vox Connect u otras, para mejorar el servicio y calidad de la visita. Para ello se avisará al cliente antes de la visita para que se descargue la App y se haga uso de sus propios auriculares.

El guía conoce como proceder ante cualquier síntoma con posibilidad de compatibilidad con el Covid-19. Entre estos síntomas se reconoce, la fiebre, tos seca y dificultad para respirar. Ante estos síntomas el guía se podrá en contacto con las autoridades sanitarias, a través de los teléfonos **900 300 555** o en el teléfono de emergencias **112**. Siguiendo en cada caso las indicaciones de los sanitarios.

El guía tendrá visible en todo momento la acreditación, dispondrá de gel desinfectante. Y en caso de usar guantes, se los pondrá delante del cliente.

Se realizará reserva previa en caso que la visita incluya la entrada de algún museo, monumento o centro arqueológico. Durante la visita a estos se evitarán las horas más concurridas y se seguirán todas las indicaciones de los mismos.

Se evitarán saludos por contacto como darse la mano con otros guías, clientes, conductores o personal de museos, monumento, etc.

Se evitará repartir folletos, en su lugar la mejor opción serán los códigos QR.

Cabe la posibilidad que el guía use una pantalla protectora para personas con dificultad auditiva. Dicha pantalla, es la misma que usan los guías pertenecientes a la Asociación de guías oficiales de la Comunidad valenciana.

Tras la visita se despedirá al grupo sin contacto físico y se le emplazará avisar a la agencia o al guía en caso de sintomatología compatible por COVID-19, por si tuviera que activarse algún protocolo, a través de los servicios de Sanidad.

Se seguirán siempre las indicaciones establecidas por el Ministerio de Sanidad del Gobierno de España y la Conselleria de Sanidad. Pudiendo modificar el plan, restringiendo medidas o ampliándolas, según la situación sanitaria.

## REQUISITOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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

El guía ira provisto de todo el material necesario para la auto protección, mascarilla, gel desinfectante y mantendrá durante todo el tiempo de la visita las distancias de seguridad necesarias.

*Se favorecerán las contrataciones por medios no presenciales y la atención telefónica*

- *Se incluye en la página web una sección especial dedicada a difundir las medidas implementadas para prevenir el contagio así como las medidas de obligado cumplimiento por parte del cliente así como otras recomendaciones. [www.guialocalvalencia.com](http://www.guialocalvalencia.com)*
- *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 la visita. Y mantener las distancias de seguridad que marquen las autoridades sanitarias en cada momento.*
- *Se favorecerá el uso de medios electrónicos de pago (Ej.: habilitar nuevas formas de pago por smartphone). En caso que el pago sea en efectivo, el dinero será introducido por el cliente en una bolsa hermética que proporcionará el guía ya abierta.*

## **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 guía avisará a los servicios sanitarios a través del teléfono de emergencias **112** o el teléfono específico COVID **900 300 555**, actuando según las indicaciones de los mismos.
- En el caso que el grupo hubiera sido reservado a través de agencia de viajes se avisará a la misma.
- Tras la visita, se pedirá al cliente que avise si se encuentra mal durante la visita o los días posteriores a la visita, avisando al guía por correo electrónico o vía telefónica. En caso que los síntomas coincidieran con la visita se le ofrece la posibilidad de llamar a los teléfonos indicados. Ante esta situación la visita podría verse modificada.

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

Vanesa Chirivella Viana informará a los principales proveedores de servicios o personas externas a la organización que colaboren con sus visitas que deben seguir los protocolos de las medidas de seguridad y salud referidas especialmente a la COVID-19 para su conocimiento. Pudiendo solicitarles el Plan de Contingencia.

## **DIFUSIÓN DEL PLAN**

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

Su difusión se realizará a través de la web propia, redes sociales, correo electrónico.

- En relación a los clientes y/o usuarios
- En relación a las agencias de viaje

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 páginas del Ministerio de Sanidad del Gobierno de España y la Conselleria de Sanidad de la Comunidad Valenciana.

Toda modificación se informará a los clientes, agencias de viajes y otros. A través de los diferentes medios de difusión, redes sociales, correo electrónico o página web, [www.guialocalvalencia.com](http://www.guialocalvalencia.com)