

THE YELLOW TOURS



PROTOCOLO COVID-19

Protocolo de actuación para prevenir la transmisión del Covid-19 en los tours, visitas guiadas y actividades que opera y comercializa The Yellow Tours.



ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN
30 DE JUNIO, 2020

#SAFETOURISM / #TURISMOSEGURO

ven & verás



Organización
Mundial de la Salud



Atendiendo al actual contexto COVID-19 y a nuestra política de calidad, **The Yellow Tours** ha definido un **protocolo de actuación** para asegurar que nuestros servicios se prestan con total seguridad para nuestros clientes y trabajadores.

Las medidas que se han seleccionado tienen en cuenta las instrucciones de los **Ministerios españoles de Sanidad y de Comercio y Turismo y del Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTTC)**, cuyas recomendaciones siguen las directrices de la **Organización Mundial de Turismo de la ONU (UNWTO)**, la **Organización Mundial de la Salud (OMS)**, los **Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC)** de EE.UU. y el **Centro Europeo para la Prevención y el Control de Enfermedades (ECDC)**.

Se trata de un protocolo abierto al que se irán incorporando nuevas instrucciones en función de la evolución del **COVID-19** y recomendaciones de las autoridades sanitarias.

2 Objeto

El presente protocolo tiene por objeto dar a conocer las medidas que está implementando The Yellow Tours para la prevención del contagio tanto de los trabajadores como de los turistas que participan en los tours y actividades de The Yellow Tours.

3 Responsabilidades



Dirección de The Yellow Tours. La dirección de la compañía ha nombrado un Responsable de Seguridad Sanitaria y asume la responsabilidad de proporcionar-le los medios necesarios para desarrollar todas las medidas de prevención definidas en este protocolo.



Responsable de Seguridad Sanitaria. Su misión es la difusión de este protocolo de actuación entre todo el personal, la formación en su correcta implementación y la vigilancia de su cumplimiento en todos los tours y actividades que opera la compañía. También es responsable de transmitir y asegurar su cumplimiento a empresas subcontratadas para la realización de alguno de los servicios.



Personal de The Yellow Tours. Todos los trabajadores de la compañía conocen este protocolo de actuación, reciben la necesaria formación y firman una declaración responsable asegurando que conocen y aplican las medidas de prevención que establece el protocolo en la prestación del servicio.



Clientes de tours y actividades. Se informa a todos los clientes de las medidas adoptadas por The Yellow Tours para la prevención del contagio en todos los tours y actividades que opera la compañía. Estas medidas forman parte de la información del tour que se proporciona al cliente antes de la reserva y se recuerdan como mínimo en puntos de encuentro y vehículos de transporte verbalmente y mediante carteles informativos.



4 Medidas básicas de prevención para todo el personal



Se controla diariamente la temperatura de todo el personal implicado en el servicio excluyendo y manteniendo en cuarentena a aquellos que presenten fiebre o síntomas.



Llevar puesta la mascarilla durante el servicio y siempre que no pueda garantizarse la distancia de seguridad e instar a los clientes a llevarla también en esos casos



Realizar una higiene de manos frecuente (lavado con agua y jabón o soluciones alcohólicas),



Evitar el saludo con contacto físico, incluido dar la mano, tanto al resto de personal como a clientes.



Cubrirse la boca y la nariz con pañuelos desechables al toser o estornudar y lavarse las manos. Si no se tienen pañuelos de papel, toser y estornudar sobre el brazo para no contaminar las manos



Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca, ya que las manos facilitan su transmisión



Desinfectar frecuentemente los objetos de uso personal (gafas, móviles, etc.) con agua y jabón cuando sea factible o, en su defecto, con una solución desinfectante.



No compartir equipos de trabajo o dispositivos con otros empleados sin proceder a su desinfección entre uso y uso siguiendo las pautas establecidas en este protocolo.



Llevar diariamente la ropa de trabajo limpia.



5 Medidas específicas de servicio para una experiencia segura

5.1 Vehículos de transporte



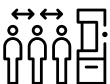
Los vehículos son desinfectados antes y después de cada servicio y lavados en profundidad cada 24 horas.



Se dispone de un registro diario de las limpiezas realizadas a disposición del Responsable de Seguridad Sanitaria



La ocupación de los tours se reducirá, siguiendo las recomendaciones de las diferentes autoridades, garantizando siempre la distancia de seguridad



Los clientes acceden al vehículo por la puerta trasera de forma regulada para mantener en la medida de lo posible la distancia interpersonal.



Se dispone de un dosificador de gel hidroalcohólico a disposición de los clientes a bordo del vehículo y recambios suficientes para garantizar el suministro durante el servicio



Los clientes tienen un asiento asignado para emplear el mismo asiento en caso de subida y bajada del autobús con paradas intermedias, no válido para el Autobus de la Navidad



Los conductores utilizan mascarilla y guantes durante el servicio



5 Medidas específicas de servicio para una experiencia segura

5.2 — Visitas guiadas o actividades



Las visitas o actividades no superan las 20 personas por grupo



El guía utiliza mascarilla y guantes durante el servicio



El guía recuerda las medidas preventivas de The Yellow Tours e informa de aquellas que puedan aplicar en los lugares a visitar (museos, monumentos, etc.), instando a los clientes a cumplirlas por el bien y la seguridad de todos.



Los recorridos a pie y las paradas para la explicación de monumentos se realizan en espacios abiertos y/o amplios, respetando la distancia de seguridad.



En caso de ser necesario, se facilitan al cliente dispositivos desechables (p.e. auriculares) o se fomenta el uso de dispositivos propios (p.e. uso de app en el móvil), no válido para el Autobús de la Navidad.



No se entregan mapas o folletos.



El guía se asegura de la desinfección del equipamiento que utiliza antes y después de cada servicio.



5 Medidas específicas de servicio para una experiencia segura

5.3 Clientes de tours, visitas guiadas o actividades



Se informa al cliente, antes de la contratación, de las medidas que se aplican y debe respetar por la seguridad de todos.



El uso de mascarilla es obligatorio para la admisión del cliente



Se dispone de mascarillas en cantidad suficiente para facilitar gratuitamente al cliente que se presente en el punto de encuentro sin ella.



Se toma la temperatura a todos los clientes y se deniega la admisión a aquellos que presenten una temperatura superior a 37°C, a los que se devuelve el importe íntegro del servicio