



BDELAENCINA TURISMO

**Empresa de servicios turísticos de Baños de la Encina
(Jaén)**

**PLAN DE CONTINGENCIA Y PROTOCOLO DE
ACTUACIÓN PARA LA REDUCCIÓN DE CONTAGIO POR
EL CORONAVIRUS SARS-COV-2**

ÍNDICE DEL PLAN DE CONTINGENCIA

1. Objeto
2. Medidas obligatorias para todos los guías/trabajadores de Bde la Encina Turismo
3. Medidas Generales para los clientes durante las visitas a los monumentos y visitas guiadas en Baños de la Encina.
4. Medidas de prevención en la Oficina Municipal de Turismo
5. Medidas de prevención en el Museo del Territorio "Torreón del Recuerdo"
6. Medidas de prevención en el Castillo de Baños de la Encina.

1. Objeto

Es objeto de este documento el cumplimiento del deber de protección establecido en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, la empresa debe garantizar la seguridad y la salud del personal a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo, integrando la actividad preventiva y adoptando cuantas medidas sean necesarias para su protección.

En este contexto, el presente plan constituye, sin perjuicio de la legislación vigente, directrices y recomendaciones a aplicar para minimizar los riesgos higiénico-sanitarios provocados por el virus SARS-CoV-2 en el desarrollo de la actividad turística de la empresa Bde la Encina Turismo

El COVID-19 es una enfermedad producida por el coronavirus SARS-CoV-2, un virus detectado por primera vez en diciembre de 2019. Los síntomas más comunes que provoca dicha enfermedad son: fiebre, tos y sensación de falta de aire. Otros síntomas pueden incluir: cansancio, dolores, goteo de la nariz, dolor de garganta, dolor de cabeza, diarrea, vómitos. Algunas personas pierden el sentido del olfato o del gusto.

Por ello, las indicaciones que aquí se detallan tan solo pretenden servir de apoyo a un proceso equilibrado de transición que no ponga en peligro en ningún caso la salud y la vida de los trabajadores y clientes.

Para facilitar el éxito del proceso de reincorporación al trabajo la empresa se compromete al total cumplimiento de las medidas preventivas para no poner en peligro a la población trabajadora y sus familias.

2- Medidas obligatorias para todos los guías/trabajadores de Bde la Encina Turismo

La empresa y/o el guía, informarán a los clientes de las medidas de prevención e higiénicas, las restricciones, limitaciones o modificaciones en el servicio para prevenir los contagios.

El guía recordará a los clientes el cumplimiento de las medidas que se desprendan de este plan de contingencia. Informando de las distancias marcadas por cada uno de los diferentes protocolos de seguridad que marquen los monumentos/espacios visitables.

Todos los guías llevarán el siguiente material higiénico sanitario que facilitará la empresa:

- Mascarilla
- Pantalla protectora
- Bote de gel hidroalcohólico para uso personal.
- Evitar el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano a los visitantes así como a cualquier personal de sala o vigilante de los monumentos que se visiten, como también a otros visitantes. Se debe respetar la distancia de seguridad de 2 metros siempre que sea posible.
- Si el guía experimenta cualquier síntoma de la enfermedad, aún con carácter leve, se abstendrá de prestar el servicio.
- Tirar cualquier desecho de higiene personal –especialmente, los pañuelos desechables-, incluidos los EPI, de forma inmediata a las papeleras o contenedores habilitados.
- Evitar, en la medida de lo posible, compartir cualquier objeto/cosa con los clientes.
- Lavarse frecuentemente las manos con agua y jabón, o, si no existe esa posibilidad, utilizar una solución desinfectante. Es especialmente importante después de toser o estornudar y después de tocar superficies potencialmente contaminadas (pomos, barandillas, ascensores, etc.)

3- Medidas Generales para los clientes durante las visitas a los monumentos y visitas guiadas en Baños de la Encina.

- Informarse y formarse en las pautas a seguir en materia prevención de riesgos higiénico-sanitarios antes de realizar el viaje.
- Evitar el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano a los guías así como a cualquier personal de sala o vigilante de los monumentos que se visiten, como también a otros visitantes. Se debe respetar la distancia de seguridad de 2 metros siempre que sea posible.
- Tirar cualquier desecho de higiene personal –especialmente, los pañuelos desechables-, incluidos los EPI, de forma inmediata a las papeleras o contenedores habilitados.
- Lavarse frecuentemente las manos con agua y jabón, o, si no existe esa posibilidad, utilizar una solución desinfectante. Es especialmente importante después de toser o estornudar y después de tocar superficies potencialmente contaminadas (pomos, barandillas, ascensores, etc.)
- Desinfectar frecuentemente los objetos de uso personal (gafas, móviles, palos selfies, etc.) con agua y jabón y, si no es posible, con una solución desinfectante.
- Evitar, en la medida de lo posible, compartir cualquier objeto/cosa con otros clientes que vayan en el mismo grupo de la visita guiada, así como con el propio guía.
- El cliente deberá de respetar las distancias marcadas por cada uno de los diferentes protocolos de seguridad que marquen los monumentos/espacios visitables, los cuales serán informados previamente por el propio guía.
- El cliente deberá de acatar las recomendaciones del guía durante todo el tour conforme se vayan parando en las distintas zonas explicativas para facilitar el acomodamiento del grupo así como respetar la distancia de seguridad
- El guía podrá expulsar de la visita guiada al cliente que, tras reiterados apercibimientos, incumpla las distancias de seguridad que marca este protocolo, perdiendo el derecho a cualquier queja, reclamación y/o devolución del importe del tour.
- Si el cliente manifestara cualquier síntoma de la enfermedad, aún con carácter leve, deberá abstenerse de realizar la visita guiada, en este caso se le devolverá el importe íntegro de la reserva.
- El aforo de las visitas guiadas a los monumentos será como máximo de 30 personas.

4- Medidas de prevención en la Oficina Municipal de Turismo

4.1- Medidas informativas

En la entrada al edificio "Centro de interpretación Torreón del Recuerdo", se habilitará un dispensador de gel hidroalcohólico de uso para el cliente que desee entrar. Junto al mismo estarán expuestos los siguientes carteles: ¿Cómo lavarse las manos?, uso obligatorio de mascarilla y el aforo máximo permitido. Así mismo se habilitará una puerta de entrada y otra de salida al edificio.

Se marcará la distancia de seguridad de 2 metros para evitar aglomeraciones en la entrada y/o salida al edificio con el uso de señalización en el suelo, donde además se indicará el sentido de entrada y salida mediante flechas.

4.2- Atención al visitante.

- Sólo podrá atenderse a 2 personas o grupo de personas del mismo ámbito familiar en los mostradores, señalizando el pavimento para evitar la invasión de las áreas más próximas a los puestos de atención al público y establecimiento de líneas de separación que eviten la acumulación de las personas que se encuentren en espera.
- Instalación de mamparas transparentes sobre los mostradores de atención al público, a modo de barrera que garantice la separación física necesaria para minimizar la posibilidad de contagio.
- Está prohibido la entrega de cualquier folleto, díptico, mapa y/o cualquier otro material publicitario similar, salvo que sea de un único uso y desechable o esté plastificado y pueda desinfectarse sin problemas. Estos folletos no se podrán devolver, habilitándose en la zona una papelera con tapa y pedal.
- No estarán disponibles para el uso del público en general ningún tipo de información turística (planos, guías, etc) en los dispensadores habituales.
- Se habilitará un tablón con información general del municipio, servicios turísticos, horarios, restaurantes, bares y alojamientos para que el cliente puede captar código QR de los mismos o fotografiarlos. Como medida de fomento de las nuevas tecnologías se fomentará el uso de la aplicación turística [Baños Digital](#) y de la web bdelaencinaturismo.com.
- En este mismo tablón se dispondrá de los números de emergencia o centros de salud cercanos.
- No se realizarán encuestas de satisfacción por medios manuales, habilitándose en la página web los cuestionarios de satisfacción a los que se podrá acceder mediante código QR habilitado por cartel en el mostrador de atención.

- Se evitará el uso de material compartido, papel, bolígrafo, etc y en caso de tener que utilizarse deberá desinfectarse posteriormente.

4.3- Actividades comerciales.

Al realizar actividades comerciales se fomentará el uso de pagos por los siguientes medios:

- Preferiblemente se recomienda la reserva on-line en nuestra web bdelaencinaturismo.com
- Pago por TPV, preferiblemente por contactless, tras cada uso con contacto se desinfectará el TPV.
- Pago con efectivo exacto, en este caso, se utilizará por parte del trabajador solución desinfectante antes y después de cobrar.
- No se expedirán entradas en formato papel, en el momento de la compra se emitirá un bono que llegará directamente al e-mail del cliente el cual canjeará de forma digital en el monumento/visita correspondiente. En caso de que no se pudiera utilizar este sistema y tuviera que darse entradas de forma manual, el guía/trabajador se limpiará convenientemente las manos con gel hidroalcohólico previamente a la entrega de la entrada/ticket.

4.4- Medios audiovisuales.

Los audiovisuales disponibles con videos promocionales de Baños de la Encina disponibles mediante pulsación de botones en varios idiomas quedarán anulados. Activándose de forma exclusiva por el personal de la Oficina de Turismo.

4.5- Aseos.

- Se limitará el aforo de los aseos a 2 personas para los aseos masculinos, 2 personas para los aseos femeninos y 2 para los de personas con discapacidad, excepto en casos excepcionales como niños, personas dependientes o con discapacidad que se permitirá un acompañante.
- Se marcará la distancia de seguridad de 2 metros para evitar aglomeraciones en la entrada de los aseos con el uso de señalización en el suelo.
- Se realizarán como mínimo 2 limpiezas diarias, o las que sean necesarias según la afluencia de público. Estas quedarán registradas en documento que quedará expuesto a la entrada de los servicios, quedando constancia del nombre del trabajador, fecha y hora.

4.6- Ascensor.

El uso del ascensor quedará limitado a 1 persona, excepto en los casos de personas de la misma unidad familiar. Si se trata de personas con discapacidad, personas dependientes o

niños, podrán ser acompañados por 1 persona. Esta limitación quedará expuesta de forma clara mediante cartel informativo.

5- Medidas de prevención el Museo del territorio “Torreón del Recuerdo”

5.1- Medidas informativas

En la entrada al museo se establecerá el aforo, marcándose la distancia de seguridad en las escaleras, así como el sentido de la visita a las salas para evitar aglomeraciones, incluyendo señalización en el suelo.

5.2 Aforo y limitación de visitas.

El aforo de visitas al museo será de 10 personas máximo por pase, teniendo un tiempo de duración de 30 minutos para cada pase.

El uso de mascarilla será obligatorio durante toda la visita.

5.3- Reserva y venta de entradas.

El museo fomentará a través de la Oficina de Turismo la reserva y venta de entradas on line mediante la página web bdelaencinaturismo.com. Respecto a los pagos y demás detalles se realizarán conforme a las pautas establecidas en el punto 1.3 Actividades Comerciales en la Oficina de Turismo.

5.4- Plan de limpieza y desinfección.

Limpieza ordinaria dos veces al día, y extraordinarias cuantas veces sean necesarias, haciendo especial hincapié en las vitrinas, tiradores de puertas así como al ascensor y sus botonaduras.

Estas limpiezas del museo quedarán registradas en documento establecido para tal fin quedando visible a la entrada del museo.

Para la limpieza se utilizará los desinfectantes con actividad virucidas autorizados por el Ministerio de Sanidad.

6- Medidas de prevención en el Castillo de Baños de la Encina.

6.1- Medidas informativas

En la entrada al Castillo se habilitará un dispensador de gel hidroalcohólico de uso para el cliente que desee entrar. Junto al mismo estarán expuestos los siguientes carteles: ¿Cómo lavarse las manos?, uso obligatorio de mascarilla y el aforo máximo permitido

6.2- Aforo y limitación de visitas.

Siendo el aforo del Castillo es de 70 personas, pero debido a la disposición de los restos arqueológicos se han determinado las siguientes pautas y recomendaciones a la hora de realizar las visitas al monumento:

El uso de la mascarilla es obligatorio durante todo el recorrido.

El aforo de visitas al Castillo será de 25 personas máximo por cada pase, teniendo un tiempo máximo de duración de 45 minutos para cada pase.

Será obligatorio comenzar la visita en la Edad del Bronce y realizar paradas en los puntos con mayor amplitud, zona del aljibe y en la casa junto a las tinajas. Se subirá a la torre del homenaje por las escaleras de la izquierda del alcazarejo y se bajará únicamente por las escaleras de la derecha del mismo.

El aforo de la Torre del Homenaje queda limitado a 10 personas como máximo. De manera que los guías deberán de adaptar sus explicaciones a esta limitación dividiendo al grupo al subir.

La entrada a las torres musulmanas adaptadas para la visita se hará de forma individual y al final de la visita.

6.3- Atención al visitante.

- Sólo podrá atenderse a 2 personas o grupo de personas del mismo ámbito familiar en el mostrador de entrada. Se le dará prioridad de entrada a los visitantes con reserva previa. Guardando el resto de visitantes las distancias oportunas en el exterior.
- Ante la imposibilidad de la instalación de mamparas, el guía/personal de venta de entradas utilizará de forma obligatoria además de la mascarilla un sistema de pantalla protectora, a modo de barrera que garantice la separación física necesaria para minimizar la posibilidad de contagio.
- Está prohibido la entrega de cualquier folleto, díptico, mapa y/o cualquier otro material publicitario similar, salvo que sea de un único uso y desechable o esté

plastificado y pueda desinfectarse sin problemas. Estos folletos no se podrán devolver, habilitándose en la zona una papelera con tapa y pedal.

- Se habilitará un tablón con un sistema de carteles con información general del municipio, servicios turísticos, horarios, restaurantes, bares y alojamientos para que el cliente pueda captar código QR de los mismos o fotografiarlos. Como medida de fomento de las nuevas tecnologías se fomentará el uso de la aplicación turística [Baños Digital](#) y de la web bdelaencinaturismo.com.
- En este mismo tablón se dispondrá de los números de emergencia o centros de salud cercanos.
- Se evitará el uso de material compartido, papel, bolígrafo, etc y en caso de tener que utilizarse deberá desinfectarse posteriormente.

6.4- Actividades comerciales.

Al realizar actividades comerciales se fomentará el uso de pagos por los siguientes medios:

- Preferiblemente se recomienda la reserva on-line en nuestra web bdelaencinaturismo.com
- Pago por TPV, preferiblemente por contactless, tras cada uso con contacto se desinfectará el TPV.
- Pago con efectivo exacto, en este caso, se utilizara por parte del trabajador solución desinfectante antes y después de cobrar.
- No se expedirán entradas en formato papel, en el momento de la compra se emitirá un bono que llegará directamente al e-mail del cliente el cuál canjeará de forma digital en el monumento/visita correspondiente. En caso de que no se pudiera utilizar este sistema y tuviera que darse entradas de forma manual, el guía/trabajador se limpiará convenientemente las manos con gel hidroalcohólico previamente a la entrega de la entrada/tiket.

6.5- Medios audiovisuales y paneles.

- Las figuras de soldados almohades y el caballo quedarán restringidas en su uso por el visitante, evitando así el riesgo de contagio por contacto.
- El panel-photocall del Capitán Trueno quedará prohibido en su uso al ser foco de contacto de cara y manos.
- El audiovisual en la sala de los matabacanes de la Torre del Homenaje se usará de forma individual, habilitando en el lugar gel hidroalcohólico e instrucciones de uso.

6.6- Plan de limpieza y desinfección.

Limpieza ordinaria dos veces al día, y extraordinarias cuantas veces sean necesarias, haciendo especial hincapié en barandillas, tiradores de puertas, cuerda de acceso a la Torre del Homenaje, y paneles informativos.

Estas limpiezas del Castillo quedarán registradas en documento establecido para tal fin quedando visible a la entrada del Castillo.

Para la limpieza de superficies se utilizará los desinfectantes con actividad virucidas autorizados por el Ministerio de Sanidad, desinfectando las zonas más amplias con una mochila con pistola.

7- Medidas de prevención en la Iglesia de San Mateo

7.1- Medidas informativas

En la entrada de la Iglesia de San Mateo, la Parroquia ha habilitado un dispensador de gel hidroalcohólico de uso para el cliente que desee entrar.

7.2- Aforo y limitación de visitas.

Las visitas guiadas se limitarán a 25 personas como máximo, en pases de como máximo 30 minutos. En caso de que los visitantes tengan que usar los bancos para sentarse deberán seguir las marcas establecidas en los mismos.

7.3- Plan de limpieza y desinfección.

La Parroquia se encarga de realizar las desinfecciones y limpiezas pertinentes. En caso de que los visitantes tengan que sentarse en los bancos de la Iglesia, se procurará limpiarlos después de la visita.

8- Medidas de prevención en la Ermita de Jesús del Llano

8.1- Medidas informativas

En la entrada de la Ermita y de la Sacristía, la Parroquia ha habilitado un dispensador de gel hidroalcohólico de uso para el cliente que desee entrar.

8.2- Aforo y limitación de visitas.

Las visitas guiadas se limitarán a 25 personas como máximo, en pases de como máximo 30 minutos. En caso de que los visitantes tengan que usar los bancos para sentarse deberán seguir las marcas establecidas en los mismos.

Se evitará entrar con el grupo por el Convento, intentando siempre entrar por la puerta de la Iglesia, para evitar aglomeraciones y sitios estrechos.

El aforo al camarín quedará limitado al mismo número de personas, en caso de que el guía lo vea necesario, deberá dividir al grupo.

8.3- Plan de limpieza y desinfección.

La Parroquia se encarga de realizar las desinfecciones y limpiezas pertinentes. En caso de que los visitantes tengan que sentarse en los bancos de la Iglesia, se procurará limpiarlos después de la visita.

9- Medidas de prevención el Molino de Viento

9.1- Medidas informativas

En la entrada al Molino se establecerá el aforo, marcándose la distancia de seguridad en las escaleras, así como el sentido de la entrada y salida. Para evitar aglomeraciones se establecerá una puerta de entrada y otra de salida.

9.2 Aforo y limitación de visitas.

El aforo de visitas al molino será de 10 personas máximo por pase, teniendo un tiempo de duración de 10 minutos para cada pase. El uso de mascarilla será obligatorio durante toda la visita.

9.3- Plan de limpieza y desinfección.

Limpieza ordinaria dos veces al día, y extraordinarias cuantas veces sean necesarias, haciendo especial hincapié en las vitrinas, tiradores de puertas, etc.

Estas limpiezas del Molino de Viento quedarán registradas en documento establecido para tal fin quedando visible a la entrada del molino.

Para la limpieza se utilizará los desinfectantes con actividad virucidas autorizados por el Ministerio de Sanidad.

ANEXO I. ¿CÓMO LAVARSE LAS MANOS?

¿Cómo lavarse las manos?

0 Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



0 Mójese las manos con agua;



1 Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



2 Frótese las palmas de las manos entre sí;



3 Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



4 Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



5 Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



6 Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



7 Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



8 Enjuáguese las manos con agua;



9 Séquese con una toalla desechable;



10 Sírvese de la toalla para cerrar el grifo;



11 Sus manos son seguras.



Organización
Mundial de la Salud

Seguridad del Paciente
UNA ALIANZA MUNDIAL PARA UNA ATENCIÓN MÁS SEGURA

SAVE LIVES
Clean Your Hands