



Estrategia en destinos turísticos para cumplir con medidas para la reducción del contagio por coronavirus SARS-Cov-2

Especificaciones Oficinas de Información Turística.

Red Tourist Info

Turisme Comunitat Valenciana

Índice



1. Introducción
2. Esquema normativo y Especificaciones sector turístico
3. El Sello “Safe Tourism Certified”
4. Medidas a implementar en servicios turísticos oficinas de turismo
 1. Gestión del Riesgo
 2. Recursos materiales
 3. Medidas generales en instalaciones
 4. Medidas de protección para el personal
 5. Información
 6. Prestación del servicio
 7. Requisitos de Limpieza y desinfección
 8. Requisitos de mantenimiento
5. Ventajas de la certificación
6. Recomendaciones para la reapertura

1 Introducción

El sector turístico español, que representa el 13% del PIB. Con motivo de la crisis sanitaria, provocada por el Covid-19, ha demandado que se acometan planes y protocolos específicos para cada sector turístico, por una parte preservar la salud de turistas, empleados y usuarios.

En la medida en que la erradicación de la pandemia puede convertirse en un largo proceso, el objetivo es normalizar la prestación de los servicios turísticos garantizando el cumplimiento de rigurosos protocolos para minimizar los riesgos higiénico-sanitarios ante un posible contagio.

Dichos protocolos deben implantarse para que la reapertura de las instalaciones no aumente el riesgo de contagio comunitario, así como establecer las medidas de protección necesarias, tanto para clientes, como trabajadores, y proveedores.

2 Especificaciones sector turístico

El ICTE, como órgano gestor encargado del fomento y elaboración de normas de calidad en el sector turístico, lidera esta iniciativa en coordinación con la **Secretaría de Estado de Turismo** y con la participación de instituciones de máximo prestigio: la **Organización Médico Colegial (OMC)** la **Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo (AEEMT)** y la **Asociación Española de Servicios de Prevención Laboral (AESPLA)**, ha elaborado las especificaciones de los siguientes sectores:

- Actividades náuticas
- Agencias de Viaje
- Albergues/Hostels
- Alojamientos Rurales
- Balnearios
- Campings
- Campos de Golf
- Espacios Naturales Protegidos
- Espacios Públicos Singulares
- Guías de Turismo
- Hoteles y Apartamentos Turísticos
- Museos y Sitios Patrimoniales
- Ocio Nocturno
- Oficinas de Información Turística
- Parques de Atracciones y de Ocio
- Playas
- Servicios de Restauración
- Transporte por carretera
- Turismo Activo
- Turismo MICE
- Visitas de turismo industrial, lugares culturales, naturales e históricos.

2 Especificaciones sector turístico

El objetivo de estas especificaciones es:

- garantizar que la apertura de los establecimientos y los destinos turísticos se realice con la mayor seguridad posible,
- ofreciendo al sector turístico una herramienta que permita una prestación de servicio, con medidas de prevención válidas, validadas y controladas, para reducir el riesgo de contagio, y así poder permitir a las empresas turísticas una viabilidad laboral durante el tiempo que convivamos con la pandemia.
- Proteger la salud de trabajadores, turistas, usuarios, proveedores...

No cabe duda que ante la inevitable incertidumbre actual, los potenciales turistas buscarán la máxima seguridad, pero no sólo del producto o servicio del que quieran disfrutar, sino también del municipio o destino.

3 ¿Qué es el Sello “Safe Tourism Certified”?



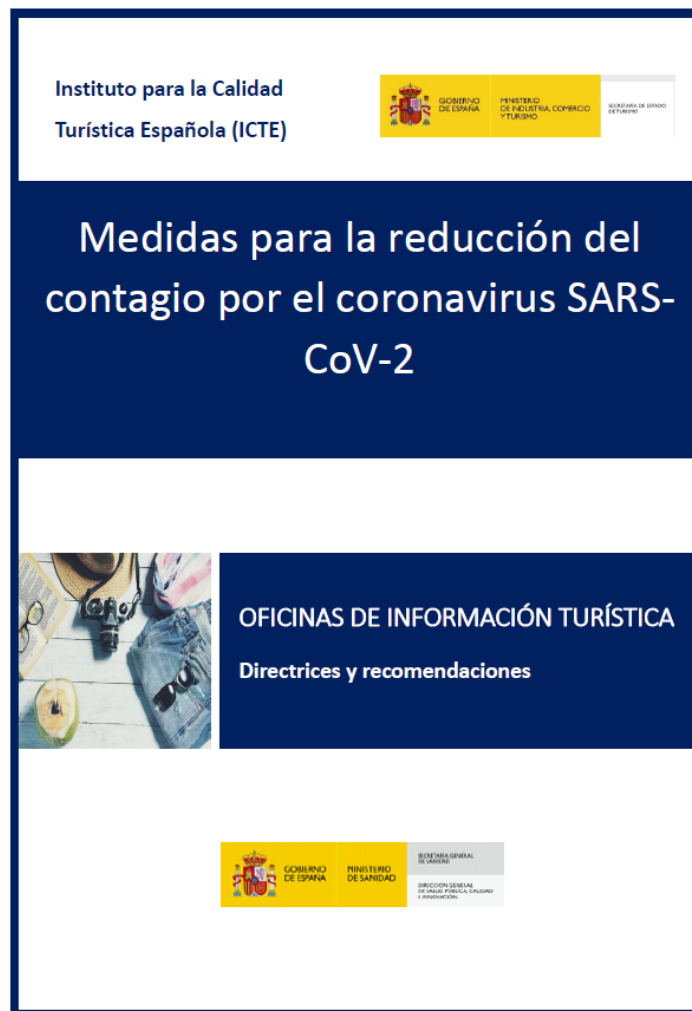
Es un distintivo único y transversal otorgado por el Instituto para la Calidad Turística Española, para todo el sectores antes mencionados, **al que voluntariamente podrán optar las empresas, organizaciones y recursos turísticos**, como marca de garantía y certificación de estos protocolos, marca que se alcanzaría después de haber superado una auditoría realizada por empresas independientes autorizadas por ICTE.

Este sello busca GENERAR CONFIANZA, transmitir el concepto de TURISMO SEGURO CERTIFICADO, basado en la implantación y certificación de un sistema de prevención de riesgo frente a la COVID-19, de manera que se logre generar confianza en los clientes, trabajadores, residentes y operadores turísticos nacionales e internacionales

,
Adok Certificación es una de las entidades autorizadas para la realización de dichas auditorías.



4 Especificaciones oficinas de turismo



4 Especificaciones oficinas de turismo

Protocolo “Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-Cov-2. Oficinas de Información turística. Directrices y recomendaciones”

Herramienta para ayudar a las oficinas de turismo a identificar y analizar sus riesgos, así como a implementar las mejores prácticas en el servicio, sus instalaciones y con su personal para hacer frente al virus

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN:

- **Oficinas de información turística:** Oficinas y Puntos de información turística

4 Especificaciones oficinas de turismo

2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

2.1. COVID-19

La 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.

(Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2020).

2.2 Riesgo

Posibilidad de que una persona se contagie con el coronavirus SARS-CoV-2

2.3. Gestión del riesgo

*Actividades coordinadas para dirigir y controlar la oficina en relación al riesgo.
(UNE-ISO 31000:2018)*

4 Especificaciones oficinas de turismo

3. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

3.1. Requisitos generales

Compromiso firme para la gestión del riesgo, implementando medidas para minimizarlo.

La gestión del riesgo formará parte de todos los procesos. Procesos coordinados entre si.

3.2. Comité de seguridad/salud y gestión

Cuando no exista Comité de seguridad y salud, se deberá crear un Comité para la gestión del riesgo, en el que participará la representación legal de los trabajadores. Independientemente de las decisiones del comité, se cumplirá en todo momento la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Una vez que el Servicio de Prevención identifica y evalúa los Riesgos, es el Comité el que decide las estrategias y toma de decisiones para minimizarlos.

4 Especificaciones oficinas de turismo

3. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

3.2. Comité de seguridad salud/gestión. Funciones:

- Establecer los objetivos.
- Establecer los mecanismos para obtener la información necesaria la toma de decisiones (consultas a las autoridades, empleados, especialistas, etc.)
- Establecer el sistema de coordinación (entre los componentes del comité, entre los empleados y con las autoridades competentes en cada materia, servicio de PRL, con proveedores y subcontratas).
- **Identificar los riesgos** considerando las características específicas de cada tipo de oficina (afluencia de turistas, instalaciones, dimensiones, superficies, etc.).
Para ello, seguirá el “Procedimiento de actuación de los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-COV-2”, elaborado por el Ministerio de Sanidad.
- Realizar una **evaluación** de los mismos y extraer conclusiones.
- Diseñar las medidas de protección necesarias, recogidas en un **plan de contingencia**.
- **Planificar e implementar el plan de contingencia**, en función del tamaño y complejidad de la oficina, y supervisar su cumplimiento, valorando su eficacia y modificándolo si fuera necesario en función de la eficacia demostrada.
- Garantizar **formación e información** del personal

4 Especificaciones oficinas de turismo

3. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

3.2. Plan de contingencia. Incluye:

- La posibilidad de modificar los procesos dirigidos a la toma de decisiones, si fuera necesario.
- La asignación de autoridades y responsabilidades en el marco de la gestión del riesgo.
- La asignación de recursos humanos y materiales, incluida la determinación el uso de Equipos de Protección Individual (EPI) según establezca la evaluación del Servicio de Prevención.
- La determinación e implantación de un protocolo de actuación en el caso de que un empleado o cliente muestre sintomatología compatible con la COVID-19, siguiendo en todo caso las directrices de la prevención de riesgos laborales y autoridades sanitarias, y considerando la revisión de los protocolos de limpieza y desinfección de las superficies potencialmente contaminadas.
- La supervisión del cumplimiento de las recomendaciones y pautas dictadas por las autoridades sanitarias en relación a medidas especiales frente a la COVID-19, tanto por parte de empleados como de clientes, así como de las medidas adicionales contenidas en el plan de contingencia resultante de la evaluación de riesgos.
- Considerar las necesidades de personas con discapacidad

4 Especificaciones oficinas de turismo

3.2.Consideraciones para necesidades de las personas con algún tipo de discapacidad

- Panales y carteles con las normas higienico-sanitarias: tamaño aumentado, contraste, ubicación y altura accesible...
- Folletos o documentos en Fraile: baja provisional o protocolo de desinfección previa del usuario y posterior cuarentena del documento.
- Supervisión de respecto de distancias de seguridad con personas con discapacidad visual, siempre en la medida de las posibilidades.
- Política de prioridad en la atención personalizada...
- En mamparas separadoras: identificar su existencia con puntos rojos o anagramas y eliminar o señalar posibles riesgos de impacto añadidos (siempre que sea de fácil limpieza)
- Códigos QR, documentos audiovisuales, con las normas de seguridad higiénico sanitarias..
- ...



4 Especificaciones oficinas de turismo

3. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL NEGOCIO

3.3. *Recursos materiales*

La oficina deberá hacer acopio de los recursos necesarios establecidos en la evaluación de riesgos y el plan de contingencia, y considerando siempre las recomendaciones de las autoridades sanitarias (**mascarillas, guantes, gel hidroalcohólico, pantalla facial, batas, etc.**) en cada momento durante la evolución de la pandemia.

Se debe considerar las restricciones que pudieran existir para el aprovisionamiento y las posibles limitaciones de servicios por este motivo, , valorando en su caso otras posibilidades distintas y factibles, siempre consensuadas con la representación legal de los trabajadores.

En caso de que en algún momento se detecte falta de recursos materiales, el comité de gestión **deberá analizarlo y registrarlo para la salvaguarda de la oficina y de sus empleados ante las autoridades competentes**, pudiendo analizar y proponer recursos y medidas alternativas. **Registro aspectos críticos**

4 Especificaciones Oficinas de turismo

3. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

3.3. *Recursos materiales. Oficinas de Información Turística*

Se definirá un **PROTOCOLO DE CONTROL DE ACCESO DE PROVEEDORES** a las instalaciones de la oficina. E incluirá:

- Punto de recogida de mercancías de proveedores. Identificado. Y se recibirá en la entrada de la oficina, sin acceder al interior.
- Facilitar información a los mismos de las medidas de seguridad aplicables, para su conocimiento y puesta en práctica. (comunicado por email, documentado en los pedidos...)
- Valorar la conveniencia o no de programar citas (en oficinas de elevada afluencia, puede interesar establecer horarios de baja ocupación, para no entorpecer y evitar riesgos)
- Plan de limpieza y desinfección de las mercancías recibidas a la recepción de las mismas.
- Un protocolo de **registro diario, con responsable asignado, de la fecha, hora, nombre y contacto de los proveedores y servicios comerciales que accedan a las instalaciones**, de forma que pueda trazarse la información y se pueda contactar con los mismos en caso de detección de contagio.

4 Especificaciones oficina de turismo

3. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

3.4. Medidas generales para la oficina de turismo

- Planificar las tareas y procesos de trabajo para que garanticen la distancia de seguridad establecida por las autoridades sanitarias; la ubicación de los puestos de trabajo (mesas, muebles, pasillos..), y la circulación de personas. La oficina debe adaptarse si fuera necesario. (Y modificar los procedimientos de prestación de servicio en su caso). Si hubiera sustanciales, estructurales, se debe poner en conocimiento del S. Prevención, para evaluar si afecta al plan de evacuación).
- En caso de imposibilidad, se tomarán medidas alternativas para evitar el riesgo de contagio por contacto. En caso de turnos, se planificarán los mismos empleados en los mismos grupos de turnos. (en oficinas de tamaño reducido, contemplar la posibilidad de turnos no presenciales (para las tareas que pueden realizarse en remoto: información telefónica, por correo electrónico, redes sociales...))
- Si el personal precisa cambiarse de ropa, debe habilitarse un espacio que permita también asegurar dicha distancia interpersonal o establecer el aforo máximo de los vestuarios de personal, si lo hubiere. Además, se debe mantener el distanciamiento social en reuniones internas.



4 Especificaciones oficina de turismo

3. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

3.4. Medidas generales para la oficina de turismo

- Evaluar la presencia de trabajadores vulnerables frente a la COVID-19 y determinar las medidas específicas de seguridad: trabajadores con **diabetes, enfermedad cardiovascular, enfermedad pulmonar crónica, inmunodeficiencia, cáncer en fase de tratamiento activo, embarazadas y mayores de 60 años.**

ANEXO V: GUÍA DE ACTUACIÓN PARA LA GESTIÓN DE LA VULNERABILIDAD Y EL RIESGO EN ÁMBITOS NO SANITARIOS O SOCIO SANITARIOS

Grupos vulnerables	Patología controlada				Patología descompensada				Comorbilidad ≥ 2 aspectos			
Exposición laboral	NR1	NR2	NR3	NR4	NR1	NR2	NR3	NR4	NR1	NR2	NR3	NR4
Enfermedad cardiovascular/HTA	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	3	3
Diabetes	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	3	3
Enfermedad pulmonar crónica	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	3	3
Inmunodeficiencia	1	3	3	3	1	4	4	4	1	4	4	4
Cáncer en tratamiento activo	1	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4
Mayores de 60 años	Sin patología				Patología controlada				Patología descompensada			
	1	1	2	2	1	3	3	3	1	4	4	4
Embarazo	Sin complicaciones ni comorbilidades				Con complicaciones o comorbilidades							
	1	3	3	3	1	4	4	4				

NR1 (Nivel de riesgo 1): Similar a riesgo comunitario, trabajo sin contacto con personas sintomáticas.

NR2 (Nivel de riesgo 2): Trabajo con posibilidad de contacto con personas sintomáticas, manteniendo la distancia de seguridad y sin actuación directa sobre ellas.

NR3 (Nivel de riesgo 3): Asistencia o intervención directa sobre personas sintomáticas, con EPI adecuado y sin mantener la distancia de seguridad.

NR4 (Nivel de riesgo 4): Profesionales no sanitarios que deben realizar maniobras generadoras de aerosoles, como por ejemplo RCP.

1	No precisa ni adaptación ni cambio de puesto, permanece en su actividad laboral habitual.
2	Continuar actividad laboral. Puede realizar tareas con exposición a personas sintomáticas con EPIs adecuados.
3	Puede continuar actividad laboral sin contacto con personas sintomáticas. Si imposibilidad, tramitar PREL o IT como Trabajador Especialmente Sensible.
4	Precisa Cambio de Puesto de Trabajo y, de no ser posible, tramitar PREL o IT como Trabajador Especialmente Sensible.

IT: Incapacidad temporal. PREL: prestación riesgo embarazo lactancia.

4 Especificaciones oficina de turismo

3. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

3.4. *Medidas generales para la oficina de turismo*

- Si no puede asegurarse la desinfección del método de control horario con contacto (huella, dígitos) en caso de que lo hubiere, implementar un método que evite el uso de una misma superficie por parte de distintos empleados. En caso de que se opte por la desinfección tras cada uso, debe asegurarse la disponibilidad de una solución desinfectante.
- Asegurar la adecuada protección de los empleados, facilitando el lavado de manos con agua y jabón, así como el tiempo necesario. y, si esto no es posible, el uso de soluciones desinfectantes.
- Difundir pautas de higiene con información completa, clara e inteligible sobre las normas de higiene a utilizar en el puesto de trabajo, antes, durante y después del mismo, que puede estar ayudado con cartelería. **INFOGRAFÍAS**
- Establecer normas de uso de las instalaciones en la que se desarrolla el trabajo y los espacios compartidos para mantener la distancia de seguridad (en ascensores, comedores, accesos y zonas comunes, vestuarios, salas de reuniones).

4 Especificaciones oficina de turismo

3. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

3.4. Medidas generales para la oficina de turismo

- Proporcionar los EPI adecuados previa evaluación de riesgos laborales en el contexto COVID-19. En caso de que algún servicio se encuentre subcontratado, el establecimiento supervisará que dicho personal cuenta con los EPI´s necesarios.
- Proceder a la ventilación al menos diariamente y con mayor frecuencia siempre que sea posible, de las distintas áreas de la oficina.



4 Especificaciones oficina de turismo

3. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL NEGOCIO

3.4. *Medidas generales para oficina de turismo*

Además de lo anterior:

- Respetar las distancias de seguridad interpersonal en todas las actividades. Para ello y cuando sea necesario, se deberá realizar el correspondiente **control de aforos** por parte del personal del establecimiento. En caso de que no sea posible, deben garantizarse las medidas y equipos de protección necesarios. (para oficinas de alta afluencia, para evitar conflictos en las colas de espera, se debería contemplar algún sistema de control de los turnos que no suponga un riesgo de contagio, como por ejemplo una aplicación móvil de gestión de turnos, que además nos puede facilitar información para estadísticas))
- **Informar a los empleados** de que el **lavado de ropa de trabajo** debe realizarse a **>60°C**.
- Formar a los trabajadores sobre el correcto uso y mantenimiento de mascarillas, guantes y EPI que utilicen (**SPRL**). Debe quedar **registro de esta formación**
- **Oficinas que comparten instalaciones con otros servicios:** establecer mecanismos de coordinación e información entre los diferentes servicios que se ubican en las mismas instalaciones de forma que las medidas preventivas e higiénicas establecidas resulten efectivas (usuarios, trabajadores, proveedores, etc.).

4 Especificaciones oficinas de turismo

3. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

3.5. *Medidas de protección para el personal*

El personal debe conocer el plan de contingencia, sus responsabilidades-

- Contar con una **información clara e inteligible**, y formación específica y actualizada sobre las medidas implantadas.
- Evitar el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano, tanto al resto de personal como a usuarios. **Respetar la distancia de seguridad** siempre que sea posible (>2 m).
- Considerar la **evaluación de riesgos** de cada puesto de trabajo, que marcará la **obligatoriedad o no de utilizar mascarilla**, el tiempo de uso y las características de ésta en función de la tarea a desarrollar (p.e higiénica, quirúrgica).
- **Tirar cualquier desecho de higiene personal** (especialmente, los pañuelos desechables), así como los EPI de forma inmediata a las **papeleras o contenedores** habilitados y **con accionamiento no manual (con tapa y pedal) y bolsa interior** (doble bolsa).
- **Lavarse frecuentemente y minuciosamente las manos con agua y jabón, o en su defecto con desinfectante**, especialmente tras estornudar, sonarse la nariz o toser o tocar superficies potencialmente contaminadas (dinero, puertas, folletos, bolígrafos, libros o documentos de consulta, etc.).

4 Especificaciones oficinas de turismo

3. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

3.5. Medidas de protección para el personal

- Debe **adaptarse el protocolo de limpieza de manos** atendiendo a las características de la instalación, por ejemplo, cuando por las características físicas del espacio o edificio, no sea posible que el personal se lave las manos periódicamente. En ese caso, se deberá asegurar el uso de **solución desinfectante**.
- **Desinfectar frecuentemente**, a lo largo de toda la jornada laboral, los **objetos de uso personal** (gafas, móviles, etc.) con agua y jabón o, en su defecto, con una solución desinfectante, y los elementos del puesto de trabajo con el cambio de turno. Para la desinfección de equipos electrónicos se deben utilizar productos específicos, aplicados con un paño, o toallitas desinfectantes especiales.
- **No compartir equipos de trabajo** o dispositivos de otros empleados. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos (p.e. caja, mandos TV o aire acondicionado, TPV,, etc.) el establecimiento debe establecer pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso para la reducción del riesgo de contagio (para facilitar la limpieza de los mandos de aire acondicionado o tv se pueden proteger con bolsas de plástico fácilmente desinfectables, similar a las habitaciones de hotel).
- Llevar diariamente ropa de trabajo limpia

4 Especificaciones oficinas de turismo

3. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

3.5.2 Requisitos específicos para el PERSONAL DE LIMPIEZA

- El **personal de limpieza** debe utilizar el equipo de protección individual , resultado de la evaluación de riesgos laborales. Como mínimo, el personal **debe utilizar mascarilla y guantes**.
- **Tras cada limpieza**, los materiales empleados y los equipos de protección utilizados **se desecharán** de forma segura, según corresponda al resultado de la evaluación de riesgos realizada y al plan de contingencia, procediéndose posteriormente al lavado de manos.
- Tras cada limpieza, los materiales empleados y los EPIs usados se desecharán de forma segura, procediéndose posteriormente al lavado de manos.
- Los guantes y mascarillas deben desecharse tras su uso a la finalización de su vida útil y según las instrucciones del fabricante. Se habilitarán cubos con tapa para su depósito y posterior gestión.
- Si la limpieza es subcontratada: la oficina supervisará que el personal cuenta con los EPIs necesarios y actúa bajo los procedimientos establecidos.

4 Especificaciones oficinas de turismo

3. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

3.5. Medidas informativas.

- El **plan de contingencia** debe ser **comunicado** a los representantes de los trabajadores (si los hubiere), a los empleados para su adecuada puesta en marcha y mantenimiento, a los proveedores, usuarios y visitantes de las **medidas que les afecten directamente y que deban aplicar** (p.e. uso de mascarilla, lavado de manos, distancia de seguridad, etc.)
- Las **medidas informativas** deben contemplar las **medidas preventivas implantadas** (p.e. mantenimiento de puertas abiertas para evitar contacto, anulación temporal de algunos servicios) en el centro (a través de cartelería) y **pautas a seguir por los visitantes** (p.e, respeto a las distancias de seguridad, etiqueta respiratoria (cumplimiento de protocolo), etc.)
- La **cartelería** dispuesta debe encontrarse en **al menos una lengua extranjera** (considerando el país/países de origen de los clientes).
- Se debe instar a empleados y visitantes a colaborar en el cumplimiento de las medidas que se desprendan del plan de contingencia y **proporcionar al personal la información necesaria** relativa a las medidas preventivas e higiénicas, y **para el uso adecuado del material de protección**.

4 Especificaciones Oficina de Turismo

4. REQUISITOS DE SERVICIO

4.1. Atención al visitante

- Determinar el **aforo máximo** y establecer las medidas necesarias para **asegurar el distanciamiento entre visitantes y con los empleados**.
- Si no puede mantenerse la distancia de seguridad con los empleados en la zona de acogida y atención al visitante, se debe optar por la **instalación de elementos físicos que aseguren la protección del personal**, de fácil limpieza y desinfección, o por el uso de **maskarilla por el personal**.
- Cuando sea posible la **atención personalizada de más de un cliente a la vez**, deberá **señalizarse** de manera clara la **distancia de seguridad entre clientes** (p.e. con marcas en el suelo o mediante balizas). En cualquier caso, **no podrá atenderse de manera simultánea a varias personas por el mismo informador**.
- Establecer las medidas necesarias para que el **aforo definido no sea sobrepasado** (**control de acceso** en puerta, turnos, colocación de catenarias, colocación de **marcadores en el suelo**, entrada de **un miembro por unidad familiar o grupo**, etc.) En el caso de unidades familiares compuestas por un solo adulto con niños, éstos podrán acompañar al adulto.
- Contar con **solución desinfectante**.

4 Especificaciones Oficina de Turismo

4. REQUISITOS DE SERVICIO

4.1. Atención al visitante

- Fomentar el **pago con tarjeta u otros medios electrónicos**, preferiblemente contactless.
- **Desinfectar el TPV** tras cada uso en el que exista contacto.
- **Limpiar y desinfectar los mostradores varias veces al día**, considerando la mayor o menor afluencia de visitantes.
- Disponer de los **números de emergencias y hospitales o centros de salud** cercanos.
- **Limpiar y desinfectar el equipo informático** y cualquier otro elemento de uso (p.e. el teléfono) **al inicio y a la finalización del turno de trabajo**, recomendándose disponer de auriculares y cascos de uso individual.
- Las **medidas de control de aforo** deben **anunciarse de forma que sean visibles por el visitante desde el exterior de la OIT. CARTELES**

Se recomienda la colocación de alfombras desinfectantes a la entrada de las OIT.

4 Especificaciones Oficina de Turismo

4. REQUISITOS DE SERVICIO

4.2. Servicio de Información turística

- Establecer un **protocolo para el suministro de folletos y material escrito** (en el caso de que se facilite) **de manera segura** (p.e. evitando el contacto directo con el visitante), **evitando el uso compartido de folletos**, callejeros, guías en braille, etc.
- **Se eliminará la zona de autoservicio de folletos** y podrá instalarse **cartelería** exponiendo la información retirada del autoservicio.
- Los folletos que se entreguen al visitante no podrán ser devueltos.
- Se dispondrá de **papelera** en la zona de exposición/consulta con tapa y pedal.
- **No se realizarán encuestas de satisfacción por medios manuales**, evitando el uso de material compartido, papel y bolígrafo.
- **Fomentar el uso de los canales digitales para facilitar información del destino**, así como documentos en formato electrónico (p.e. **códigos QR** para que el visitante se descargue aquella información más demandada, **guías del destino en pdf**, etc.).
- **Se evitará el envío de información por correo postal.**

4 Especificaciones Oficina de Turismo

4. REQUISITOS DE SERVICIO

4.2. Servicio de Información turística

- Si la OIT dispone de **pantallas táctiles** u otros equipamientos de uso compartido para la mejora de la experiencia del visitante (**pantallas informativas, tablets, gestores de colas, gafas 3D, etc.**), éstas **quedarán inhabilitadas de forma temporal** y hasta que el comité de seguridad y salud/gestión determine que se pueden habilitar de acuerdo a la evolución del contexto, **a menos que se asegure la disponibilidad de medios junto a las mismas para su uso seguro** (p.e **guantes** o solución **desinfectante** o **toallitas desinfectantes**, y **cartelería** para el uso seguro de estos equipamientos).

4.3. Actividades comerciales

Si se realizan **actividades comerciales**, la oficina fomentará el **pago por medios electrónicos y desinfectará el TPV (si lo hubiere)** tras cada uso en el que exista contacto. **Se utilizará preferentemente guantes o solución desinfectante al cobrar** y, si no es posible, se deberán extremar las medidas de seguridad y la frecuencia del lavado de manos.

En todo caso, se atenderá a la *“Guía de Buenas Prácticas frente al COVID-19 para los establecimientos y los trabajadores del sector comercio” (MINCOTUR, 2020).*

Para la prestación de visitas guiadas se atenderá a las *“Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoCV-2 para guías de turismo” (ICTE, 2020).*

4 Especificaciones Oficina de Turismo

4. REQUISITOS DE SERVICIO

4.4. Aseos

En caso de que la OIT cuente con aseos de uso público, **se abrirán cuando se pueda garantizar su uso en condiciones de seguridad**. Deben disponer al menos de:

- Dispensadores de jabón, solución desinfectante y dispensadores de papel de secado o secador de manos.
- Papelera de accionamiento no manual, disponiendo en su interior de doble bolsa interior.
- La organización debe velar por que los **usuarios respeten las distancias de seguridad**.
- Debe **asegurarse la reposición de consumibles** (jabón, toallas de papel...)
- Los dispensadores de papel, gel y jabón deben limpiarse periódicamente, atendiendo al nivel de uso.

De acuerdo a la Orden SND/386/2020, de 3 de mayo, los aseos de uso común deben limpiarse y desinfectarse como mínimo 6 veces al día

4 Especificaciones oficinas de turismo

5. REQUISITOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

5.1. Plan de limpieza

Adaptar su plan de limpieza y desinfección teniendo en cuenta la evaluación de los riesgos identificados. Debe considerar como mínimo:

- Un **incremento de las frecuencias de limpieza y repasos**, especialmente en las zonas de mayor contacto (superficies, pomos, lavabos, grifería, aseos, manivelas, botoneras ascensores, mostrador de recepción, acogida y atención al cliente, puertas, teclados, pantallas táctiles, TPV, tótems, zona comercial, vitrinas, audioguías, botón de descarga del wc, barreras de protección,, etc.) De forma específica, debe **desinfectarse la zona de trabajo de los empleados al finalizar su turno** (ej. mostrador de recepción, caja, etc.)
- Los **aseos** deben limpiarse **al menos 6 veces al día**.
- Las superficies deben limpiarse con productos desinfectantes.
- **La ventilación/aireación al menos diaria de los espacios**, y con mayor frecuencia siempre que sea posible.
- **OIT: Renovación de aire interior diariamente** con apertura de puertas o sistemas de aire acondicionado.
- Al menos **2 veces al día**, una limpieza y desinfección de las instalaciones con especial atención a las superficies de contacto más frecuentes. **Una** de esas limpiezas se realizará obligatoriamente **al finalizar el día** (Orden SND/399/2020, de 9 de mayo)

4 Especificaciones oficina de turismo

5. REQUISITOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

5.1. Plan de limpieza

- Usar **productos de limpieza desinfectantes con actividad virucida autorizados** por el Ministerio de sanidad. En el uso de estos productos siempre se respetarán las indicaciones de las fichas técnicas y de seguridad del producto.
- La **recogida de papeleras** de zonas de uso común debe realizarse de forma que éstas **queden selladas y trasladadas al punto de recogida de residuos**.
- Debe quedar **registro de las limpiezas realizadas**. (se recomienda evitar el uso de papel y bolígrafo, y durante este periodo migrar a sistemas informáticos de registro, aplicaciones móviles, por aplicaciones de mensajería, etc siempre que se quede archivado, de cara a una posible inspección de las autoridades sanitarias).
- Ventilación periódica de instalaciones como mínimo de 5 min al día (*Orden SND/399/2020, de 9 de mayo*)

4 Especificaciones oficinas de turismo

5. REQUISITOS DE MANTENIMIENTO

- Adaptar el plan de mantenimiento preventivo en base a la evaluación de riesgos y el plan de contingencia.
- Incluirá como mínimo: barreras físicas, dispensadores de jabón, de papel, barreras físicas como mamparas, el cierre o precinto de elementos anulados por fuente de riesgos, el aire acondicionado, ...
- El personal de mantenimiento debe protegerse con los **medios de protección personal** que determine el resultado de la evaluación de riesgos del puesto.
- Una vez **finalizada la asistencia** o reparación, el personal **desechará los EPI** de acuerdo a lo definido en el plan de contingencia, y se lavará posteriormente las manos.
- Se debe **evitar** cualquier **contacto físico** (saludo, entrega albaranes, etc.).

De forma específica, debe **revisarse el sistema de aire acondicionado** periódicamente, especialmente **la limpieza de filtros y rejillas**. (se recomienda aumentar la frecuencia, aunque siempre a criterio del servicio de prevención)

4 Especificaciones oficinas de turismo

5. REQUISITOS DE MANTENIMIENTO

- En caso de que este servicio esté subcontratado, la OIT supervisará que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios y actúa bajo los procedimientos establecidos.
- Debe quedar registro de las tareas de mantenimiento realizadas. Evitar informes en papel, albaranes. Solicitar envío por email de los informes).
- Para las revisiones preventivas internas, tales como equipamiento, revisión trimestral de extintores: evitar el uso de papel y boli, y potenciar el registro informático.

Ayuda técnica. Listado de documentos



- ✓ Identificación y evaluación de riesgos
- ✓ Plan de contingencias
(incluye autoridades en gestión del riesgo)
- ✓ Registro de aspectos críticos o acta reunión comité
(registro falta de recursos materiales)
- ✓ Pautas y normas de higiene en puestos de trabajo
- ✓ Cartel con aforo
- ✓ Plan de formación de trabajadores, incluyendo manual de bienvenida
- ✓ Registros de formación-información trabajadores, sobre plan de contingencia, sus responsabilidades y medidas específicas implantadas
- ✓ Registro de entrega de EPI´s
- ✓ Protocolo control acceso a proveedores
- ✓ Protocolo para el suministro de folletos y material escrito de manera segura
- ✓ Cartelería con medidas preventivas e higiénicas implantadas
- ✓ Información prácticas higiene y limpieza para empleados
- ✓ Información prácticas higiene y limpieza para visitantes
- ✓ Plan de limpieza + Registro tareas limpieza o certificado de empresa
- ✓ Plan de mantenimiento + Registros de revisiones o certificado de empresas
- ✓ Fichas técnicas y de seguridad productos de limpieza
- ✓ Plan de contingencia y procedimientos prevención COVID de empresas subcontradas
(limpieza, mantenimiento, control de plagas, etc.)

Ayuda técnica. Listado de documentos

Mascarillas higiénicas en población general

La mayoría de las personas adquieren la COVID-19 de otras personas con síntomas. Sin embargo, cada vez hay más evidencia del papel que tienen en la transmisión del virus las personas sin síntomas o con síntomas leves. Por ello, el uso de mascarillas higiénicas en la población general en algunas circunstancias podría colaborar en la disminución de la transmisión del virus.

Esto es así, sólo si se hace un uso correcto y asociado a las medidas de prevención y se cumplen las medidas para reducir la transmisión comunitaria:

- Si tienes síntomas, quédate en casa y aislate en tu habitación
- Mantén 1-2 metros de distancia entre personas
- Lávate las manos frecuentemente y meticulosamente
- Evita tocarte ojos, nariz y boca
- Cubre boca y nariz con el codo flexionado al toser o estornudar
- Usa pañuelos desechables
- Trabaja a distancia siempre que sea posible

Una mascarilla higiénica es un producto no sanitario que cubre la boca, nariz y barbilla provisto de una sujeción a cabeza u orejas

Se han publicado las especificaciones técnicas UNE para fabricar mascarillas higiénicas:

- Reutilizables (población adulta e infantil)
- No reutilizables (población adulta e infantil)

¿A QUIÉN se recomienda su uso?
A la población general sana

¿CUÁNDO se recomienda su uso?

- Cuando no es posible mantener la distancia de seguridad en el trabajo, en la compra, en espacios cerrados o en la calle.
- Cuando se utiliza el transporte público.

Haz un uso correcto para no generar más riesgo:

- Lávate las manos antes de ponerla.
- Durante todo el tiempo la mascarilla debe cubrir la boca, nariz y barbilla. Es importante que se ajuste a tu cara.
- Evita tocar la mascarilla mientras la llevas puesta.
- Por cuestiones de comodidad e higiene, se recomienda no usar la mascarilla por un tiempo superior a 4 horas. En caso de que se humedezca o deteriore por el uso, se recomienda sustituirla por otra. No reutilices las mascarillas a no ser que se indique que son reutilizables.
- Para quitarte la mascarilla, hazlo por la parte de atrás, sin tocar la parte frontal, deséchala en un cubo cerrado y lávate las manos.
- Las mascarillas reutilizables se deben lavar conforme a las instrucciones del fabricante.

21 abril 2020
Consulta fuentes oficiales para informarte
www.mscs.gob.es
@sanidadgob

VESTE LO PARAMOS UNIDOS

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE SANIDAD

¿Cómo lavarse las manos?

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** Sirvase de la toalla para cerrar el grifo;
- 11** Sus manos son seguras.

Organización Mundial de la Salud

Seguridad del Paciente

SAVE LIVES
Clean Your Hands



5 ¿Qué es el Sello “Safe Tourism Certified”?



El sello “**Safe Tourism Certified**” es un distintivo único y transversal para todo el sector al que voluntariamente podrán optar las empresas, organizaciones y recursos turísticos, como marca de garantía y certificación de estos protocolos, marca que se alcanzaría después de haber superado una auditoría realizada por empresas independientes.

“**Safe Tourism Certified**” pretende transmitir el concepto de turismo seguro certificado, recogiendo en el propio sello que lo que se está certificando es la implantación de un sistema de prevención de riesgos para la salud frente a la COVID-19”, de manera que se logre generar confianza en los clientes operadores turísticos nacionales e internacionales, además de en los residentes, clientes y trabajadores.



5 Ventajas certificación

Sello de garantía para la prevención COVID-19”



- ✓ Disponer de un sistema de trabajo basado en los estándares en prevención del COVID-19 de reconocimiento normativo nacional, y adaptados al sector turístico de referencia (museos, oficinas de turismo, restaurantes, playas, hoteles, campings, etc.)
- ✓ Asegurar la verificación del riguroso cumplimiento de los Protocolos Sectoriales elaborados por el ICTE, y avalado por auditorías independientes realizadas por profesionales cualificados.
- ✓ La generación de confianza y la mejora de la percepción de la seguridad entre clientes, trabajadores, proveedores, hoteles, restaurantes, agencias, turoperadores...
- ✓ La visibilidad de un reconocimiento exigente e independiente, creador de que puede marcar la diferencia y será generador de ventajas competitivas.



5 Ventajas de certificación

Adok Certificación es una Entidad de Certificación homologada por el ICTE para la realización de auditorías de Calidad Turística y cuyo reconocimiento se hará extensible para certificar que los establecimientos del mencionado sector cumplen con los protocolos establecidos asegurándose así que **puedan** reabrir sus puertas al público dando las máximas garantías de seguridad y confianza a sus clientes.



Enlaces y documentos de interés

Guías para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 en el sector turístico

<https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/Paginas/Guias-sector-turistico.aspx>

Documentos técnicos para profesionales (COVID-19)

<https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCoV-China/documentos.htm>

Orden SND/399/2020, de 9 de mayo, para la flexibilización de determinadas restricciones de ámbito nacional, establecidas tras la declaración del estado de alarma en aplicación de la fase 1 del Plan para la transición hacia una nueva normalidad.

<https://www.boe.es/boe/dias/2020/05/09/pdfs/BOE-A-2020-4911.pdf>

6. Tourist Info: clave en la recuperación turística de un destino. Recomendaciones previas a la apertura.

1. **Aumentar la frecuencia de revisión de la oferta turística.** Conforme avance a desescalada, paulatinamente abrirán restaurantes, parques, museos, teatros, cines... y la revisión debe ser diaria, para poder actualizar los listados, junto con sus horarios que pueden variar también. Estos listados deben ser actualizados también en la web. De igual manera los medios de transporte.
2. **Aumentar la relevancia y el impacto en redes sociales de cada una de las aperturas de establecimientos.**
3. **Campaña de promoción del Plan B.** Con los recursos turísticos a un tercio de sus aforos o las limitaciones de las playas, es posible que tengamos que redirigir a turistas a otras opciones, recursos menos demandados y menos masificados. Vender, ofrecer compensaciones o cortesías, dotar de recursos alternativos atractivos puede ser una buena opción, para evitar masificaciones al distribuir el flujo turístico, para dar a conocer lugares de destino no tan conocidos, y evitar una insatisfacción por parte del turista ante efecto “puerta cerrada”.

Tourist Info: clave en la recuperación turística de un destino. Recomendaciones previas a la apertura.

4. **Mejorar la seguridad de los recursos turísticos.** Aumentando la información sobre las normas higiénico-sanitarias específicas y comunes de cada recurso, previa a su visita, incluyéndolas en los documentos y folletos de cada un (inclusive la oficina de turismo), la web, los emails.. Como ejemplo: según el informe de CSIC sobre la supervivencia del covid19 en aguas de baño, indica que en aguas de ríos y lagos de agua dulce es superior a agua de mar y piscinas, por lo que hay que extremar la precaución, y evitar aglomeraciones en recursos turísticos de interior con ríos, pantanos, lagos... Visibilizar estas indicaciones son muy útiles para aumentar la seguridad de algunos recursos.

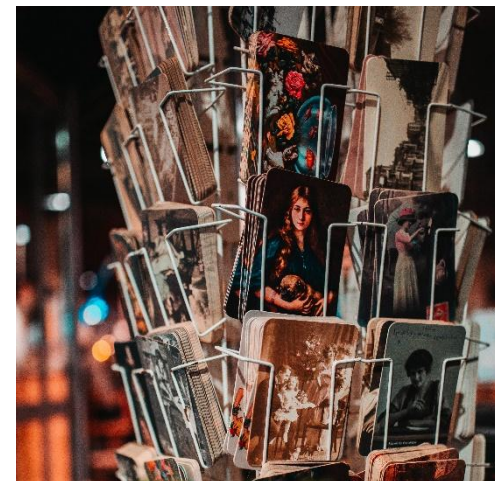
Objetivo alineado con el ODS 3 de La Agenda 2030 de las Naciones Unidas (ver 100 recomendaciones Para los destinos turísticos de la Comunitat Valenciana)



Tourist Info: clave en la recuperación turística de un destino. Recomendaciones previas a la apertura.

5. **Implantar aplicaciones informáticas.** En un escenario dónde el canal mayoritario tanto para reservas como para pagos va a ser telemático, siempre será un acierto: reducir riesgos, reducir papel, disponer de datos para los indicadores DTI, y agilizar las gestiones con los turistas.

6. **Folletos a la carta.** Disponer en lugar visible pero protegido de un ejemplar de todos los folletos (tanto de oferta pública como privada), y entregar al turista previa petición. Esta medida, impuesta por los protocolos de prevención del covid19, evita Despilfarro de folletos y sus costes, reduce el residuo generado de papel, y preserva el buen estado de mantenimiento de los folletos. Además de poder registrar así qué recursos le realmente le interesan, y mejorar los indicadores estadísticos.



Tourist Info: clave en la recuperación turística de un destino. Recomendaciones previas a la apertura.

7. **Adaptación de la encuesta de satisfacción**. Incluir preguntas como “valore su percepción de la seguridad del destino”. Según un estudio reciente de Hosteltur, el factor decisivo a la hora de elegir destino por parte del turista nacional no va a ser tanto el precio como la percepción de seguridad del destino, por lo que este indicador DTI cobra importancia, y saber el valor y los comentarios al respecto siempre nos puede ayudar a mejorar y a detectar zonas de carencia, o percibidas así.

8. **Crear paquetes de destino Safe Tourism Certified**. Una posible acción para mejorar esa percepción de la seguridad del destino podría ser potenciar la certificación de la oferta, tanto pública como privada, y elaborar listados de establecimientos y recursos certificados en el municipio, visibilizándolos desde todos los medios de comunicación y promoción de la oficina.

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

Business World Alicante
Muelle de Poniente, s/n
03300 Alicante

Antonio José Franco
Delegado Levante
ajfranco@adokcertificacion.com
672 711 451

