

# PROTOCOLO POST COVID-19

Red de Oficinas de Turismo  
de la Región de Murcia



Costa Cálida  
Región de Murcia



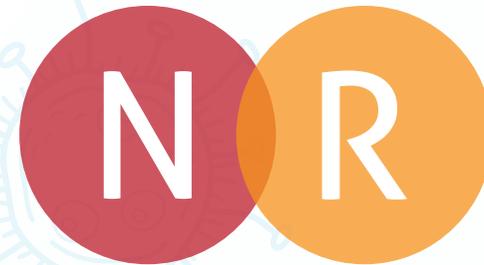
RED DE OFICINAS  
DE TURISMO DE LA  
REGIÓN DE MURCIA

# Introducción

Ante un posible escenario de recuperación lenta del Turismo y los cambios inherentes en la manera de comportarse de turistas y visitantes a las oficinas de turismo, se plantea la necesidad de adoptar medidas que cumplan la seguridad sanitaria y que incrementen la percepción de seguridad que tiene el visitante turista en su visita a la oficina y por tanto una idea general de la seguridad del destino.

Para ello desde el ITREM, coordinado por la Dirección de Calidad de la Red de Oficinas de Turismo y consensuado con las oficinas de turismo a través de su órgano técnico, se propone una serie de medidas a adoptar, tanto físicas como de gestión, que se catalogan en **necesarias** **N** y **recomendables** **R**, para que sean estimadas y en su caso, adoptadas por las Concejalías de Turismo de los municipios turísticos que forman parte de la Red.

Para la elaboración de este protocolo se han contemplado las recomendaciones recogidas en las guías de buenas prácticas para el sector turístico y el sector comercial frente al COVID-19, así como el procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al Sars-Cov-2 publicada por el Ministerio de Sanidad.

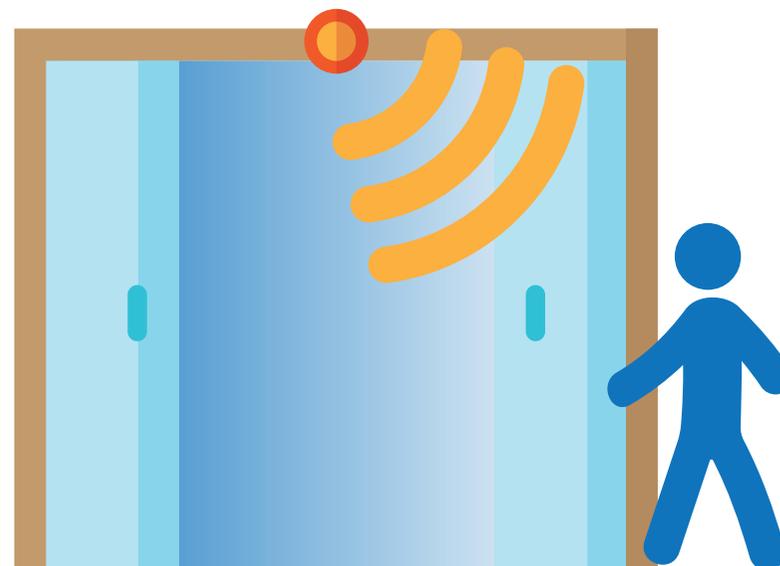


# Medidas físicas en la oficina

- **Cartelería informativa en la parte exterior** de la oficina de turismo. Ésta mostrará información referente al aforo, gestión de colas y medidas de higiene a adoptar, incluido el uso de EPIs. La cartelería será **homogénea** en su mensaje para todas las oficinas de turismo, acentuando la percepción de seguridad y dando una imagen única de destino. Deberá estar traducida en los principales idiomas de los usuarios (castellano, inglés, francés y/o alemán). **N**

- **Limitación del aforo.** Se deberá calcular el número máximo de personas permitidas dentro de la oficina, considerando la superficie real destinada a la atención al público y estimando un mínimo de 2 / 2.5 metros cuadrados por usuario. El aforo máximo deberá estar indicado en la cartelería exterior en idiomas. **N**

- Siempre que sea posible, las puertas de apertura manual se sustituirán por puertas de **apertura automática** con sensores. En su defecto, se recomienda el **uso de dispositivos de pie** para evitar las aperturas manuales. **R**



- **Gestor de colas.** En aquellas oficinas con grandes aglomeraciones y atención a grupos, deberá dividirse el espacio mediante catenarias u otros sistemas limitadores del espacio, estableciendo una zona de recepción con un dispensador de turno, manual o digital, pantalla de visualización del mismo (interior / exterior), un sistema de pantalla táctil e impresión de ticket, o cualquier otro sistema que permita la información al público. **N**

- **Medidas de higiene.** En las entradas de las oficinas se dispondrá de dispensadores de gel hidroalcohólico para el público y, si así lo determina la autoridad sanitaria, guantes y/o mascarillas. **N**

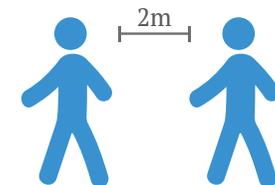
- **Espacio de seguridad.** Se realizará el acotamiento del espacio anterior al mostrador, con un metro de distancia, mediante señalización en suelo o mediante acordonamiento de la zona y uso de mamparas de metacrilato en mostradores y mesas de atención al público. **N**

- **Reducción de las cantidades expuestas de folletos** de papel en la zona de autoservicio, o bien ejemplar de muestra para que sean solicitados en mostrador. En el primer caso, se recomienda una reposición diaria / cada dos días para minimizar las superficies de contacto. La reposición deberá realizarse con los EPIs de protección y guantes. **N**

- **Plan de limpieza de superficies** de contacto. Se recomienda una limpieza de dos veces al día intensificando la misma sobre superficies, elementos metálicos, mostrador, equipos informáticos, tabletas a disposición del público, etc., según indican las recomendaciones de la autoridad sanitaria. **N**

- **Reorganización de los espacios de atención al público.** No podrá atender al público más de una persona a la vez dentro del mismo **mostrador**, a no ser que exista una distancia real de 2 metros lineales entre ambos puestos. **N** Deberán habilitarse por lo tanto nuevos puestos de atención o llevarse a cabo una redefinición del espacio para cumplir esta premisa.

- **Renovación del aire interior** con apertura de puertas o sistema de A/A disponible. Se recomienda una renovación del aire de los locales comerciales 6 veces a la hora. La capacidad de renovación de aire dependerá de los sistemas de AA y de su eficacia. Se intensificará la limpieza de los filtros del AA, cuya limpieza se realizará con una frecuencia trimestral. **N**



# Uso de EPIs e higiene frecuente

El uso de EPIs estará determinado en base a las medias establecidas por la autoridad sanitaria: **N**

- Uso de  **mascarilla en la atención al público**, siempre sometido a los requisitos establecidos por la autoridad sanitaria.
- Uso de **guantes** en los puestos de trabajo, siempre sometido a los requisitos establecidos por la autoridad sanitaria.
- **Lavado frecuente** y adopción de las medias de higiene especificadas, siempre sometido a los requisitos establecidos por la autoridad sanitaria.



# Atención al público

- **Se informará** a los usuarios de las medidas de seguridad adoptadas para atender al público: distancia de seguridad, aforo máximo, gestión de colas, etc., así como de las recomendaciones / obligaciones de acceso a la oficina con mascarilla /guantes. Se invitará al uso de gel hidroalcohólico antes de usar la zona de autoservicio de folletos.
- La atención al público se hará siempre **tras la mampara**, evitando cualquier **intercambio** de elementos.
- Se ofrecerá al usuario **aplicaciones móviles** con rutas geopositionadas para facilitar la autogestión de las visitas a los municipios, para lo que se pondrá a su disposición la **app Costa Cálida**, las propias apps municipales y enlaces a la web [www.murciaturistica.es](http://www.murciaturistica.es) (apartado **Rutas**), o a las propias webs municipales que dispongan de información geopositionada.
- En aquellas oficinas que dispongan de **merchandising**, se utilizará el sistema de pago con **TPV**, eliminando el intercambio con dinero en efectivo.
- La **empatía** con el usuario será crucial para generar confianza y transmitir la percepción de destino seguro y atractivo.

# Medidas a adoptar por el informador en su puesto de trabajo

Siguiendo las directrices de Buenas Prácticas en los Centros de Trabajo y las Medidas para la prevención de contagio del COVID-19, editadas por el Ministerio. **N**

- Mantén la distancia interpersonal (aproximadamente 2 metros).
- Evita el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano.
- Evita en la medida de lo posible utilizar equipos y dispositivos de otros trabajadores y, en caso de que sea necesario, aumenta las medidas de precaución y, si puedes, desinféctalos antes de usarlos. Si no es posible, lávate las manos inmediatamente después de haberlos usado.
- Facilita el trabajo al personal de limpieza cuando abandones tu puesto, despejando lo máximo posible.
- Tira cualquier desecho de higiene personal –especialmente, los pañuelos desechables- de forma inmediata a las papeleras o contenedores habilitados.

- Lávate frecuentemente las manos con agua y jabón o con una solución hidroalcohólica. Es especialmente importante lavarse después de toser o estornudar o después de tocar superficies potencialmente contaminadas. Trata de que cada lavado dure al menos 40 segundos.

- Cúbrete la nariz y la boca con un pañuelo desechable al toser y estornudar y deséchalo a continuación a un cubo de basura que cuente con cierre. Si no dispones de pañuelos emplea la parte interna del codo para no contaminar las manos.

Tanto las medidas organizativas como higiénicas y de seguridad sanitaria del centro de trabajo se acordarán en un plan de contingencia, identificando el riesgo de exposición al virus que presenten las diferentes actividades que se desarrollan en el mismo. Dichas medidas serán consensuadas con los delegados de prevención o los representantes de los trabajadores.

# Gestión de visitas guiadas

La realización de las vistas guiadas incluidas en el programa de la Red de Oficinas de Turismo, estará sometida a lo establecido por las autoridades competentes. No obstante, se añaden una serie de recomendaciones destinadas a crear confianza y seguridad en el visitante-turista durante su estancia en el destino. Éstas se basan en huir del turismo masivo, promoviendo desplazamientos cortos desde el lugar de origen y buscando el factor local y exclusivo, así como una percepción de alta seguridad sanitaria. **R**

- En el diseño de la visita guiada será necesario tener en cuenta medios de desplazamiento de los usuarios hasta los puntos de encuentro, aforo máximo de cada recurso visitado en situación post COVID-19, aforo en medios de locomoción específicos de la visita, como autobús, trenecito o barco turístico, y medidas específicas de protección.
- Se deben plantear inicialmente visitas guiadas para **grupos reducidos**, no superiores a 15 personas.

- **Se informará** a los usuarios de las medidas de seguridad a adoptar durante la visita, distancia mínima de 2 metros, uso de EPIs, etc.
- Se recomienda sistema de guiado inalámbrico, así como uso de pantalla completa por parte del guía para facilitar las medidas de seguridad y la inclusión de todos los colectivos.



# Digitalización del servicio de atención al público (medio plazo)

- Uso de **códigos QR** para la descarga de los folletos digitalizados, bien a través de pantallas o de cartelería que disponga del catálogo de folletos y sus respectivos códigos, disminuyendo el uso de papel como elemento transmisor. El Itrem está trabajando en un listado digitalizado de todos los folletos de las oficinas de turismo incluidos en RITMO, que sea capaz de autogenerar el correspondiente código QR. **R**
- **Recogida de datos estadísticos** de los usuarios de las oficinas de turismo, directamente a través de tabletas, para reducir el uso de papel y optimizar el proceso de recogida de datos. **R**
- **Encuestas de satisfacción** de destino realizadas de forma digital través de dispositivos táctiles. **R**

- Atención al público presencial mediante **pantallas visuales** que sustituyan al actual folleto en papel y permitan el envío directo de la información al usuario, vía mail o sms. El Itrem está trabajando en la modificación de la herramienta RITMO, con la finalidad de integrar estas nuevas funcionalidades. **R**

