



SECTOR: OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-Cov2, para las Oficinas de Información Turística (Directrices y recomendaciones) aprobadas por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) en mayo de 2020.

Este documento reúne, sin perjuicio de la legislación vigente, directrices y recomendaciones a aplicar por las OIT para minimizar de cara a su reapertura los riesgos de contagio del virus SARS-CoV-2.

Este documento será de aplicación a las oficinas y a los puntos de información turística.

La entrada en funcionamiento de los diferentes servicios se realizará conforme al calendario publicado por el gobierno o de acuerdo a las modificaciones que pueda haber en el futuro.

Destaquemos de entre las medidas contempladas en dicha Guía, las siguientes:

- **Atención a la persona visitante**
 - ✓ **Determinar el aforo máximo y establecer las medidas necesarias para asegurar el distanciamiento entre visitantes y con las y los empleados.** Si no puede mantenerse la distancia de seguridad con las y los empleados en la zona de acogida y atención a la persona 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 mascarilla por el personal.
 - ✓ **Cuando sea posible la atención personalizada de más de una persona cliente a la vez, deberá señalizarse de manera clara la distancia de seguridad entre las y los clientes** (p.e. con marcas en el suelo o mediante balizas). En cualquier caso, no podrá atenderse de manera simultánea a varias personas por la misma persona informadora.
 - ✓ **Establecer las medidas necesarias para que el aforo definido no sea sobrepasado** (p.e. mediante control de acceso en puerta, turnos, colocación de catenarias, colocación de marcadores en el suelo, entrada de una persona por unidad familiar o grupo, etc.) En el caso de unidades familiares compuestas por una sola persona adulta con niñas y niños, éstas y éstos podrán acompañar a la persona adulta.
 - ✓ **Contar con solución desinfectante.**
 - ✓ **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**
- **Servicio de información turística**
 - ✓ La OIT debe 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 la persona visitante), evitando el uso compartido de folletos, callejeros, guías en braille, etc. Se eliminará la zona de autoservicio de folletos y podrá instalarse cartelera exponiendo la información retirada del autoservicio.
 - ✓ **Los folletos que se entreguen a la persona 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.
 - ✓ **La OIT debe fomentar el uso de los canales digitales** para facilitar información del destino, así como documentos en formato electrónico (p.e. códigos QR para que la persona visitante se descargue aquella información más demandada, guías del destino en pdf, etc.) Se evitará el envío de información por correo postal.
- **Actividades comerciales**
 - ✓ **Si se realizan actividades comerciales, la OIT 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 la 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).**
- **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. Para ello, éstos deben disponer al menos del siguiente equipamiento:
 - **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.**