

## NOTA PREVIA

**Todo lo aquí expuesto no comporta modificar los Manuales, Procedimientos, Instrucciones, Registros y Documentos Expresos del Sistema de calidad. Se plasma en este Plan para evitar esa circunstancia, con la confianza de que se recuperará la normalidad pronto.**

### 1. Antecedentes.

Con motivo de la alerta sanitaria provocada por el COVID-19 a primeros del mes de marzo de 2020, en la Oficina Tourist Info se establecen una serie de medidas, en línea con la recomendaciones de las autoridades sanitarias, intentando garantizar el funcionamiento regular de la oficina, y, a su vez, preservar la salud de sus empleados y visitantes.

A tal efecto se ha generado la Incidencia<sup>1</sup> número \_\_\_ del Sistema de Calidad, donde se estipula la generación de un Plan de Contingencia de la Oficina Tourist Info, para dar respuesta a las circunstancias adversas provocadas por esta enfermedad altamente contagiosa y sus consecuencias de diferente índole en el propio Sistema de Calidad de la Oficina, sus procedimientos e instrucciones de trabajo, y en última instancia en la atención al turista y a los proveedores de oferta.

Este Plan de Contingencia de la Oficina Tourist Info es un documento abierto, que se articula de forma dinámica para dar respuesta en cada momento a las circunstancias sanitarias, legales, económicas y sociales que inciden en el quehacer de la Oficina durante la alerta sanitaria.

Estas indicaciones prevalecen sobre lo dispuesto en los documentos de calidad de la Oficina en tanto permanezca la situación de alerta sanitaria.

<sup>1</sup> Alternativamente, una No Conformidad.

## 2. Medidas preventivas iniciales en la atención presencial.

- Disposición de gel hidroalcohólico para el personal informador.
- Colocación de carteles en la zona de acogida, en idiomas, anunciando medidas de distancia mínima de seguridad.
- Colocación de bandas delimitadoras en el suelo para respetar distancias mínimas - 1,5 metros- de atención.
- Colocación de barreras físicas en paralelo al conjunto del mostrador, para evitar acercamiento físico entre informadores y turistas.
- Control del aforo del local y limitaciones de acceso.
- Colocación de planos e información general del municipio en la zona de autoservicio.
- Refuerzo por parte del personal de limpieza en la zona de atención al público.
- Desinfección diaria de mostrador y puerta de acceso a la oficina.

## 3. Declaración estado alarma. Medidas organizativas.

Tras la declaración del estado de alarma por el Gobierno de España, se decide el cierre de la oficina y la suspensión de la atención presencial y por tanto la aplicación o modificación de lo dispuesto en el Procedimiento de Acogida y documentos concordantes - y/o Manuales de Buenas prácticas<sup>2</sup>.

- a) Se mantiene la atención al turista no presencial, así como su control estadístico. Pero se varía el horario de atención y, en su caso, el número de teléfono.
  - Correo electrónico
  - Teléfono.
  - Redes Sociales.
  - WhatsApp.
- b) Se suspende la implementación de sistemas de encuestación y de medición de la satisfacción del usuario de la Oficina, tanto presencial como no presencial.
- c) Se coloca un cartel en idiomas en la puerta indicando las distintas formas de atención no presencial que se mantienen, así como el nuevo horario de atención que se establezca y número de teléfono.

---

<sup>2</sup> Para Oficinas distinguidas SICTED.

- d) Se insertan post en idiomas en Redes Sociales con el mismo cartel informativo y se modifica contestador automático con mensaje actualizado.
- e) Se crea – o potencia- un grupo de Whatsapp, «TouristInfo», para facilitar la comunicación entre el personal de la Oficina.
- f) Las relaciones presenciales con proveedores de oferta se suspenden y por tanto la aplicación de lo dispuesto del Procedimiento correspondiente y documentos concordantes –y/o Manuales de Buenas prácticas-<sup>3</sup>. Queda en vigor la atención no presencial.
- g) Se procede a suspender las prácticas curriculares presenciales de alumnos de la Universidad y/o Formación profesional, sin perjuicio de que se completen *on line*.
- h) El personal de la Oficina desarrollará sus funciones a través de teletrabajo.
- i) La base de datos WINSITUR no se actualiza, de manera que ofrece una foto fija del día 17 de marzo<sup>4</sup>. WINSITUR no está disponible en teletrabajo. Se suspende la aplicación de lo dispuesto a estos efectos del Procedimiento correspondiente y documentos concordantes.
- j) Se suspende la aplicación de lo dispuesto a estos efectos, y con carácter general, en el Procedimiento de Infraestructuras y Mantenimiento correspondiente y documentos concordantes -y/o Manuales de Buenas prácticas<sup>5</sup>-. Se aplazan revisiones reglamentarias.
- k) Se suspende el seguimiento de objetivos de calidad e indicadores, en su caso.

#### 4. Tareas durante el teletrabajo.

- Revisión y actualización de información en el portal turístico del destino.
- Publicación de *posts* en las Redes Sociales propias con mensajes alentadores, de protección y con actividades culturales y de entretenimiento para realizar desde casa.
- Reuniones por videoconferencia.
- Seguimiento de Redes Sociales de distintos municipios de la Comunitat Valenciana para la campañas #QuédateEnCasa.
- Atención de consultas telefónicas.
- Atención de consultas por WhatsApp.
- Atención de consultas por Redes Sociales.
- Atención y gestión de correos electrónicos recibidos.

<sup>3</sup> Para Oficinas distinguidas SICTED.

<sup>4</sup> O fecha de última actualización en la Oficina.

<sup>5</sup> Para Oficinas distinguidas SICTED.

- Realización de formación *on line*: ofrecida por la red de Cdts. de Turisme, Cámaras de Comercio y otros organismos público y privados.
- Seguimiento del sistema de calidad.
- Otras tareas de gestión administrativa.

### 5. Auditoría de certificación.

#### a) Comunicación del Instituto para la Calidad Turística Española –ICTE SOBRE LA Q de calidad<sup>6</sup>:

Caso auditorías planificadas en las próximas semanas en instalaciones de clientes Q Calidad Turística y, como consecuencia del contexto actual no puedan realizarse de manera habitual, se podrán aplicar, en función de las circunstancias y situación del cliente, las siguientes medidas:

- Posibilidad de aplazar la auditoría completa en el caso de que no fuera posible trabajar en remoto. La vigencia del certificado se ampliará a un máximo de seis meses. **Deberá comunicarse en su caso dicho aplazamiento al ICTE. Se comunicará también a la Secretaría del Comité de Calidad e Innovación de la Red Tourist Info.**
- Además, si las instalaciones del cliente no jueguen un papel fundamental en la evaluación y en las que éstas no hayan supuesto inconvenientes a la certificación en auditorías anteriores, **se podrá realizar la auditoría exclusivamente en remoto: oficinas de información turística.**
- Estas medidas, temporales y extraordinarias, se aplicarán en principio para auditorías planificadas para el periodo comprendido entre el 16 de marzo y el 4 de mayo, pero podrían extenderse si las medidas establecidas por el Gobierno así lo aconsejasen.

#### b) Plan de contingencia de la Secretaría de Estado de Turismo y Turisme Comunitat Valenciana sobre el SICTED<sup>7</sup>.

- Plan de contingencia Covid19 Programa SICTED, que Turisme CV coordina con la Secretaría de Estado de Turismo, en colaboración con las Cámaras de comercio, e implementado a través de los gestores de los destinos SICTED CV.
- La Secretaría de Estado de Turismo proroga el Comité de Distinción de junio 2020 a diciembre de 2020.

<sup>6</sup> Elimínese sino procede. No se está certificado con la Q.

<sup>7</sup> Elimínese sino procede. No se está distinguido en el SICTED.

## c) Grupo de Mejora del Comité de Calidad e Innovación de la Red Tourist Info, 28ª Reunión:

### Auditoría interna Q de calidad:

- El ICTE no ha dicho nada al respecto.
- Entendemos que, en todo caso, se podrán hacer de forma virtual si así lo exigen las circunstancias.
- Para ello se necesitará por parte del auditor interno:
  - Plan detallado previo de la auditoría interna.
  - Definición de una herramienta de intercambio de ficheros: Google Drive o similares.

### Recomendaciones:

- **Q y SICTED:** Nos decantamos por una sola Incidencia, donde se narren los acontecimientos desde las primeras medidas de protección, mediante la generación de un Plan de Contingencia de la Oficina corto y concreto.
- Planificación y reserva de fechas de auditoría interna y auditoría de renovación o seguimiento Q con la mayor brevedad.

## d) Toma de decisiones de la Oficina Tourist Info.

- Auditoría certificación Q renovación o seguimiento. Aplazamiento/Virtual<sup>8</sup>.
  - Fecha de auditoría interna. Metodología.
  - Fecha auditoría certificación.
- SICTED. Se trabaja en marco de las líneas dibujadas por los gestores de calidad del destino<sup>9</sup>.

---

<sup>8</sup> Eliminar si no procede.

<sup>9</sup> Eliminar si no procede.

## 6. Programa de reapertura.

Este Programa de reapertura de la Oficina Tourist Info es un borrador, sujeto por un lado a las instrucciones sanitarias, levantamiento o mantenimiento relajado del estado de alarma, y demás circunstancias sanitarias, legales, económicas y sociales que inciden en el quehacer de la Oficina durante la alerta sanitaria, así como las directrices que se marquen desde Prevención de Riesgos Laborales.

### a) Medidas de protección para turistas e informadores.

- Panel de protección en mostradores. Ver apartado c).



Imagen virtual

Imagen real Manises

- Uso de guantes y mascarillas, en su caso. El uso de Mascarillas debe ser informado y formado. Eso mismo sucede con guantes y con la ropa de trabajo.
- Dispensador de gel hidroalcohólico. Portátil o anclado a pared para turistas e informadores.
- Cartelería en zona visible con los procedimientos de higiene publicados por las autoridades sanitarias.
- Control de aforo. Limitaciones de acceso.
  - Indicar a la entrada el número máximo de personas de forma simultánea en la zona de atención.
  - Si es posible se habilitará una zona de espera en un espacio que respete las medidas de distancia con respecto a la zona de atención más directa. Si no fuera posible, la espera se hará en el exterior de la oficina.
- Bandas delimitadoras en el suelo con leyenda «Espere su turno», en idiomas.
- Supresión de la zona de autoservicio.

### **b) Medidas de protección para trabajadores.**

- Información y formación: Todo el personal debe conocer el procedimiento de actuación durante su jornada laboral y estar formado en la correcta utilización de las medidas de protección, ya sean colectivas o individuales.
- Alcohol de 70º para desinfección durante la jornada de trabajo de superficies y objetos.
- Evitar compartir zonas de trabajo (equipos informáticos y teléfonos). Delimitar, en la medida de lo posible, un espacio y dispositivos concretos para cada trabajador.
- Elementos compartidos tales como fotocopiadoras, escáner, tablets: se desinfectarán con alcohol después de usar.
- Si se trabajara a turnos, dejar el puesto de trabajo recogido y teclado y teléfono desinfectado.
- Mantener el orden general de la oficina de forma que facilite su limpieza.
- Empresa de limpieza: reforzar la desinfección de las zonas de contacto y suelos. Pulverizar con solución desinfectante el resto de espacios.
- Si se trabajara a turnos, dejar el puesto de trabajo recogido y teclado y teléfono desinfectado.
- Mantener el orden general de la oficina de forma que facilite su limpieza.
- Empresa de limpieza: reforzar la desinfección de las zonas de contacto y suelos. Pulverizar con solución.

### **c) Procedimiento de acogida y documentos concordantes en la atención presencial.**

Se plantea la puesta en práctica en general el sistema de calidad Q –y Manuales de Calidad del SICTED-, recuperando todos sus términos, con las singularidades que se desprenden de este programa.

***Se recuerda la Nota inserta al principio del Plan de Contingencia: No resulta necesaria la modificación de Manuales, procedimientos, etc., de Calidad, en la confianza de que sean medidas coyunturales.***

Para el caso de los procedimientos e instrucciones de atención presencial del sistema de calidad y/o de Manuales de Buenas Prácticas, se especifica – en parte repetición de medidas de protección arriba expuestas, pero que exigirá un control efectivo de su cumplimiento-:

- Control efectivo de accesos. Control efectivo cumplimiento visual de medidas de protección de usuarios de la Oficina.

- Control del respeto a ultranza de la distancia de seguridad.
- Si se dispone de Panel de protección en mostradores, la atención se realizará tras ellos siempre.
- No existirá ningún contacto físico con los turistas.
- Se dará preferencia a mecanismos digitales en la atención para transmisión de la información cuando se requiera una salida física: código QR, pdf, etc.
- Supresión de la zona de autoservicio.
- Si el turista quiere presentar una queja y/o reclamación se seguirá la instrucción correspondiente con aplicación de lo arriba expuesto.
- Encuestas de satisfacción. Se intentarán realizar de viva voz, interrogando al turista, o bien remitirla por medios telemáticos para su cumplimentación.

### **d) Recepción de material**

Si bien las empresas /personal de almacén extremarán las medidas necesarias, es aconsejable realizar las siguientes tareas de prevención:

- Folletos: se dejarán en la caja sin tocar durante al menos 24 h. fuera de la vista del turista y en zona tipo almacén o de poco paso.
- Metacrilatos – limpiar con solución jabonosa o alcohol-.

### **e) Relaciones con proveedores**

- Evite los desplazamientos y mantenga el contacto en la medida de lo posible a través de medios no presenciales: reuniones por videoconferencia y otros mecanismos.
- Facilite la remisión de material a través de servicio correos o mensajería.
- Empresas de mantenimiento: Siga las indicaciones pertinentes previas antes de antes solicitar asistencia *in situ*.

### **f) Mensajes de buenas prácticas para el visitante:**

1. Siga en todo momento las indicaciones del personal de la oficina Tourist Info.
2. Lleve y use solución desinfectante.
3. Mantenga la distancia de seguridad.
4. Llévese únicamente la información que sea valiosa para su estancia. Si son un grupo de personas no compartan los folletos, pidan los que necesiten.
5. Recuerde que la única forma de detener un contagio es siguiendo las indicaciones generales de protección.



## 7. Legislación sobre la declaración del estado de alarma en España.

- a. Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.
- b. Real Decreto 476/2020, de 27 de marzo, por el que se prorroga el estado de alarma declarado por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.
- c. Real Decreto 487/2020, de 10 de abril, por el que se prorroga el estado de alarma declarado por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.
- d. Orden SND/257/2020, de 19 de marzo, por la que se declara la suspensión de apertura al público de establecimientos de alojamiento turístico, de acuerdo con el artículo 10.6 del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.
- e. Orden TMA/277/2020, de 23 de marzo, por la que se declaran servicios esenciales a determinados alojamientos turísticos y se adoptan disposiciones complementarias.
- f. Orden SND/338/2020, de 8 de abril, por la que se prorroga la interrupción de la realización de cualquier actividad comprendida en el ámbito del programa de turismo social del Instituto de Mayores y Servicios Sociales para personas mayores y mantenimiento del empleo en zonas turísticas ante la situación de crisis ocasionada por el brote de COVID-19
- g. Resolución de 22 de marzo de 2020, del Director General de Turismo, para garantizar la ejecución de lo dispuesto en la Orden SND/257/2020, de 19 de marzo, (BOE nº 75 de esa misma fecha), por la que se declara la suspensión de apertura al público de establecimientos de alojamiento turístico, de acuerdo con el artículo 10.6 del REAL DECRETO 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.



La última versión de este Código en PDF y ePUB está disponible para su descarga **gratuita** en:

[www.boe.es/biblioteca\\_juridica/](http://www.boe.es/biblioteca_juridica/)

Alertas de actualización en Mi BOE: [www.boe.es/mi\\_boe/](http://www.boe.es/mi_boe/)