



CHELVA

PLAN DE CONTINGENCIA TOURIST INFO

NOTA PREVIA

Todo lo aquí expuesto no comporta modificar los manuales, procedimientos, instrucciones, registros y documentos para el correcto funcionamiento de la Tourist Info Chelva gestionada por el Ayuntamiento de Chelva. Se plasma en este Plan para evitar esa circunstancia, con la confianza de que se recuperará la normalidad pronto.



AYUNTAMIENTO
DE CHELVA



1. Antecedentes

Con motivo de la alerta sanitaria provocada por el COVID-19 a primeros del mes de marzo de 2020, en las oficinas Tourist Info se establecen una serie de medidas, en línea con las 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 estipula la generación de un Plan de Contingencia de la oficina Tourist Info Chelva, para dar respuesta a las circunstancias adversas provocadas por esta enfermedad altamente contagiosa y sus consecuencias de diferente índole en el propio sistema de las oficinas, 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 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 las oficinas 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

Oficina sin atención presencial

Vías de atención:

 turismo@chelva.es

   [@ChelvaTurismo](https://www.instagram.com/ChelvaTurismo)

 962 100 165

www.turismochelva.es

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 de 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.

- a) Se mantiene la atención al turista no presencial, así como su control estadístico en el horario de atención habitual.
 - Correo electrónico.
 - Teléfono.
 - Redes Sociales.
- b) Se suspende la implementación de sistemas de encuestación y de medición de la satisfacción del usuario de las oficinas, tanto presencial como no presencial.
- c) Las relaciones presenciales con proveedores de oferta se suspenden. Queda en vigor la atención no presencial.
- d) Se procede a suspender las prácticas curriculares presenciales de alumnos de la Universidad y/o Formación profesional.
- e) El personal de las oficinas desarrollará sus funciones a través de teletrabajo.

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 las campañas *#QuédateEnCasa*.
- Atención de consultas telefónicas.
- Atención de consultas por Redes Sociales.
- Atención y gestión de correos electrónicos recibidos.
- Realización de formación online: ofrecida por la red Centres de Turisme, Cámaras de Comercio y otros organismos públicos y privados.
- Otras tareas de gestión administrativa.

5. Programa de reapertura.

Este Programa de reapertura de las oficinas 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).
- 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
- 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.
- 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.

- 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.

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 24h. 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) Llévase 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.



6. Legislación sobre la declaración del estado de alarma en España.

- 1) 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.
- 2) 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.
- 3) 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.
- 4) Real Decreto 492/2020, de 24 de abril, por el que se prorroga el estado de alarma declarado por el 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.
- 5) 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.
- 6) Orden TMA/277/2020, de 23 de marzo, por la que se declaran servicios esenciales a determinados alojamientos turísticos y se adoptan disposiciones complementarias.
- 7) Orden TMA/305/2020, de 30 de marzo, por la que se modifica el anexo de la Orden TMA/277/2020, de 23 de marzo, por la que se declaran servicios esenciales a determinados alojamientos turísticos y se adoptan disposiciones complementarias.
- 8) 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
- 9) Orden SND/370/2020, de 25 de abril, sobre las condiciones en las que deben desarrollarse los desplazamientos por parte de la población infantil durante la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.
- 10) 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.



GENERALITAT
VALENCIANA

