




Reino de Marruecos
Ministerio de Turismo, Artesanía, del Transporte
Aéreo y de la Economía Social
Departamento de Turismo
Dirección de la Regulación, el Desarrollo y la Calidad



**Compendio de
Recomendaciones de
seguridad sanitaria
relacionadas con el COVID-19
destinadas a los operadores
turísticos marroquíes**

V1 - 01.06.2020



Prefacio

El presente Compendio de Recomendaciones resume de forma sintética las principales medidas de higiene y seguridad que los operadores turísticos deberán poner en marcha para lograr una recuperación gradual y exitosa las de actividades. Con el objetivo de trabajar y a la prestación de servicios de calidad en un entorno seguro y saludable.

La reflexión para la elaboración de este Repertorio ha colocado a la seguridad y la salud del cliente y del personal en el corazón de las preocupaciones. También concilia entre los requisitos sanitarios, la facilidad en el despliegue, la eficiencia económica y la dimensión social. Del mismo modo, el repertorio fue elaborado conforme a las prácticas observadas a nivel internacional y ajustado a las recomendaciones de la Organización Mundial del Turismo y los documentos elaborados por las distintas autoridades marroquíes competentes en materia de salud, seguridad, higiene y de empleo.

En este sentido, el Departamento de Turismo se está elaborando un sistema de referencia sanitaria dedicado a los establecimientos turísticos y que vendrá a apoyar las medidas adoptadas y será objeto de validación de las autoridades sanitarias competentes marroquíes y sesiones de capacitación en beneficio del personal de los establecimientos turísticos.

Por último, este manual se inscribe en una perspectiva de calidad integrado por el Departamento del Turismo

Las recomendaciones propuestas a nivel de la presente recopilación podrán evolucionar con el tiempo y deben armonizarse con las directrices que serán lanzadas por las autoridades sanitarias competentes.



SECCIONES DEL CÓDIGO:



Establecimientos de alojamiento turístico (EHT)



Los restaurantes turísticos



Las agencias de viajes



Los guías de turismo



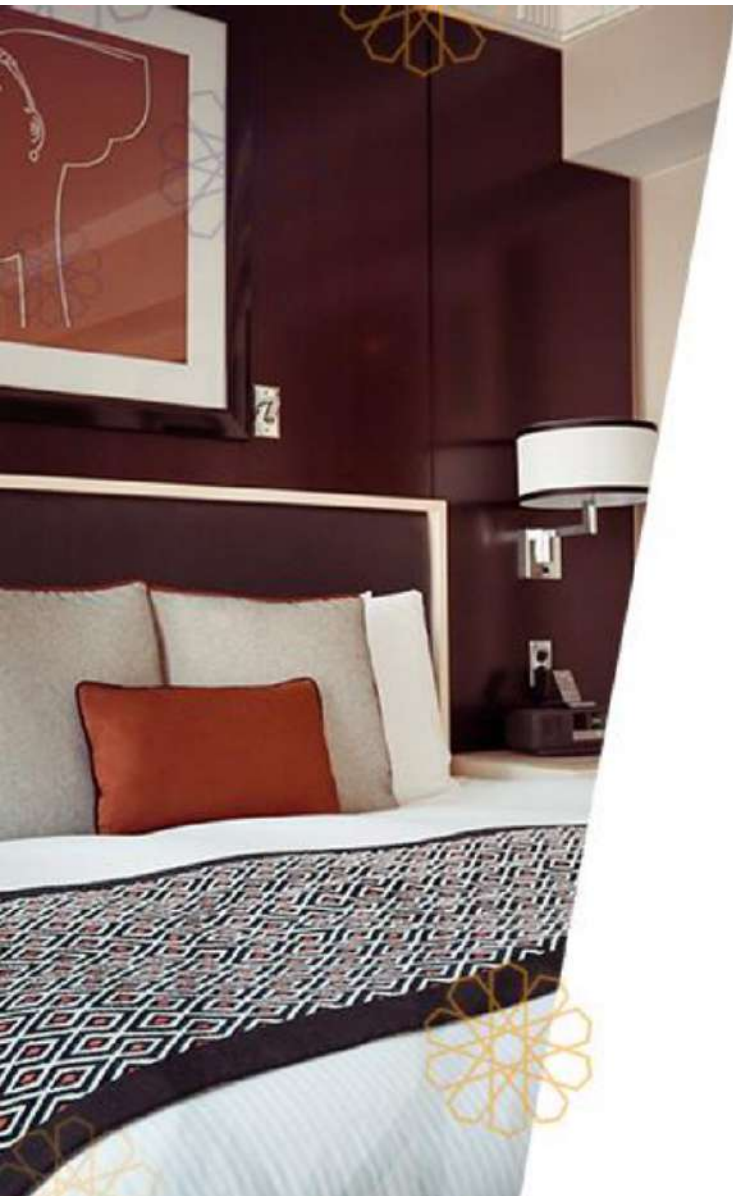
El transporte turístico
(en curso de producción)



Establecimientos de alojamiento turístico (EHT)

#1 Recomendaciones generales (1/2):

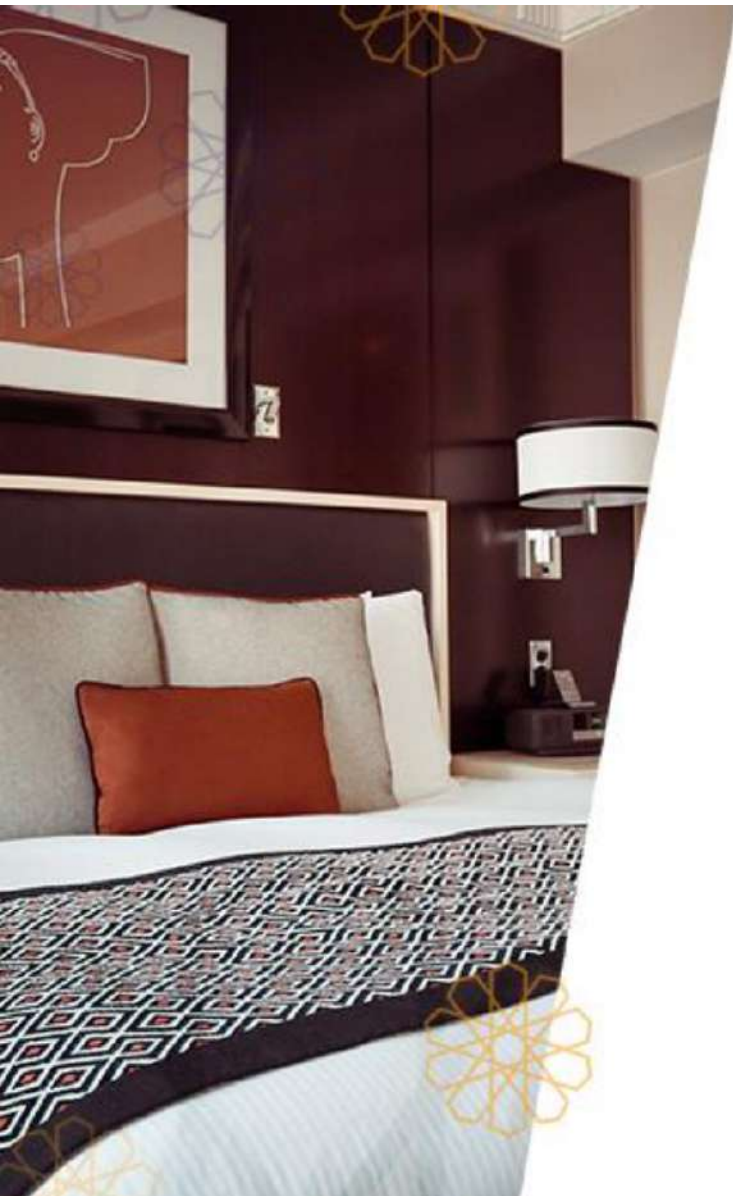
- Nombrar un comité del COVID-19, que se encargará de poner en marcha los procedimientos de seguridad e higiene contra el COVID-19.
- Debe disponer de la información necesaria sobre los números de emergencia y los hospitales y centros dedicados a la asunción de los casos sospechosos/positivos covid19.
- Garantizar la desinfección y la desinfección regular de todos los departamentos de la EHT siguiendo las directrices y los marcos nacionales.
- A la entrada de cada establecimiento de alojamiento turístico y a nivel de los incrementos de las zonas de acceso y/o de amplia circulación en los distintos departamentos, colocar una alfombra de desinfectante (por inmersión de las suelas en una solución desinfectante) y antideslizante.
- Tratar y desinfectar periódicamente las alfombras.
- Organizar cursos de capacitación en beneficio del personal.
- Promover el teletrabajo para la funciones que no requieren presencia.
- Elaborar una política de comunicación destinada a la sensibilización que recuerdan a los clientes y al personal las medidas de higiene y seguridad a adoptar (enganchar notas plastificadas de sensibilización, privilegiar las cápsulas de vídeo a los flyers).



Establecimientos de alojamiento turístico (EHT)

#1 Recomendaciones generales (2/2):

- Limitar el número de clientes que pueden acceder a los EHT al mismo tiempo: cumplimiento de las medidas de distanciamiento social a nivel de los espacios comunes, tales como la recepción, hall de entrada, o el restaurante.
- Crear una célula RH especial COVID 19 para asegurar el control periódico de las temperaturas del personal, denunciar con urgencia los casos sospechosos, concienciar diariamente los equipos sobre los buenos gestos a adoptar y revisar la política RH de la EHT: shifts rotativos y instrucciones de higiene y seguridad.
- Actualizar de manera obligatoria y sistemática de los procedimientos de protección contra el COVID 19
- Dotar al personal de equipos de protección para uso individual: máscaras, viseras, geles hidroalcohólicas, uniformes desinfectados constantemente.
- Proporcionar las máscaras para los clientes, cumplir las normas en vigor.
- Poner en marcha un procedimiento de contención y de desinfección en caso de cliente(s) y/ o empleado(s) declarado(s) positivo(s) y que requieran una puesta en cuarentena.
- Prevenir los clientes y establecer en las condiciones de venta la posibilidad de un reasentamiento si la situación lo exija o que sea necesario.



Establecimientos de Alojamiento Turístico (EHT)

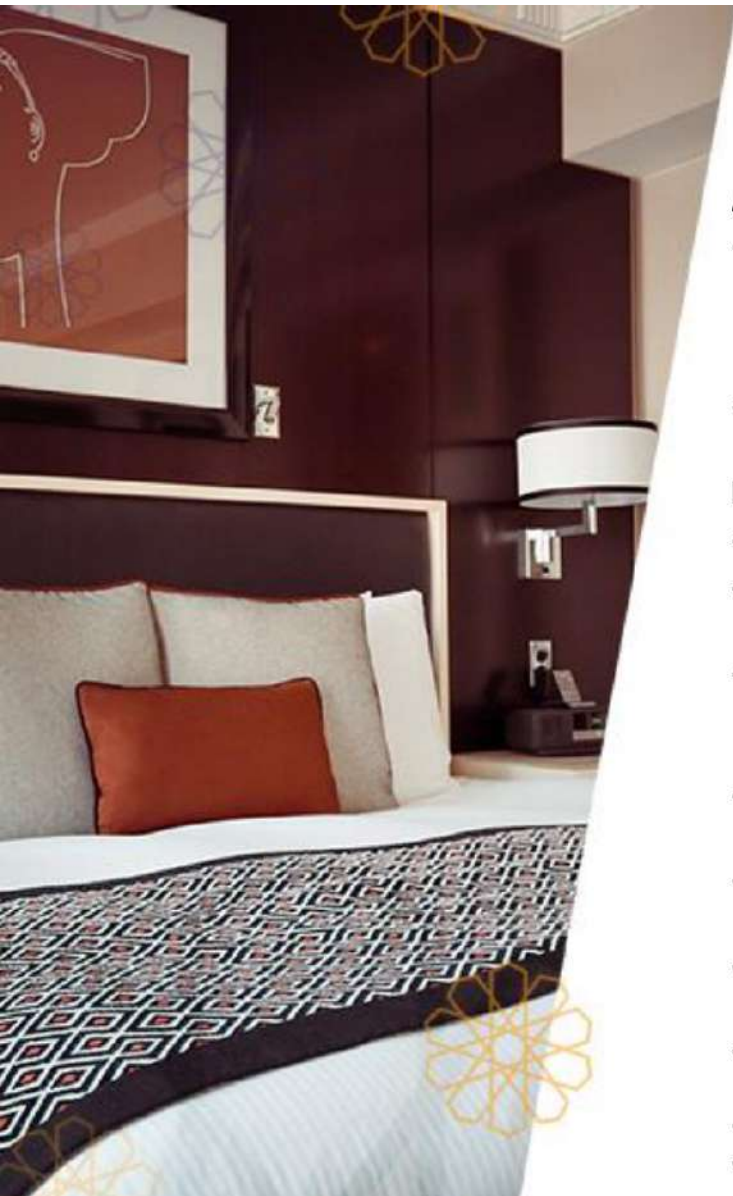
#2 Recomendaciones por departamento:

Reserva , check-in y check-out:

- Privilegiar las reservas previas y a distancia (idealmente en línea o por teléfono).
- Digitalizar el proceso de registro (proponer la pre-inscripción en línea o vía mail)
- Aplazar el horario de check-in y check-out de un cliente a otro para evitar el riesgo de afluencia
- Promover el pago en línea o por tarjeta bancaria y proceder al envío de los registros de facturas por mail.
- Evitar imprimir las fichas de reserva o las facturas que, en caso de necesidad o a petición del cliente (privilegiar los envíos por mail a dirigir directamente al cliente).
- Proporcionar un vacío sanitario de 6h entre cada reserva
- Es obligatorio realizar la desinfección de los equipajes en el momento del check- in y a la entrega de llaves por los clientes durante el check-out.

Acogida y recepción (1/2):

- Proporcionar una tasa de ocupación correspondiente a la capacidad de la EHT a respetar las medidas sanitarias y de distanciamiento
- Proceder al marcado en el suelo para evitar el reagrupamiento de los turistas en el hall de recepción
- Equipar, en la medida de lo posible, los desks de recepción a nivel de EHT con pantallas de separación (pantallas de protección en plexiglás).
- Equipar la recepción de una carpeta médica propia de las recepcionistas que comprenda: geles desinfectantes, toallitas desinfectantes para limpiar las superficies, guantes, spray desinfectante para tarjetas de pago y TPE.



Establecimientos de Alojamiento Turístico (EHT)

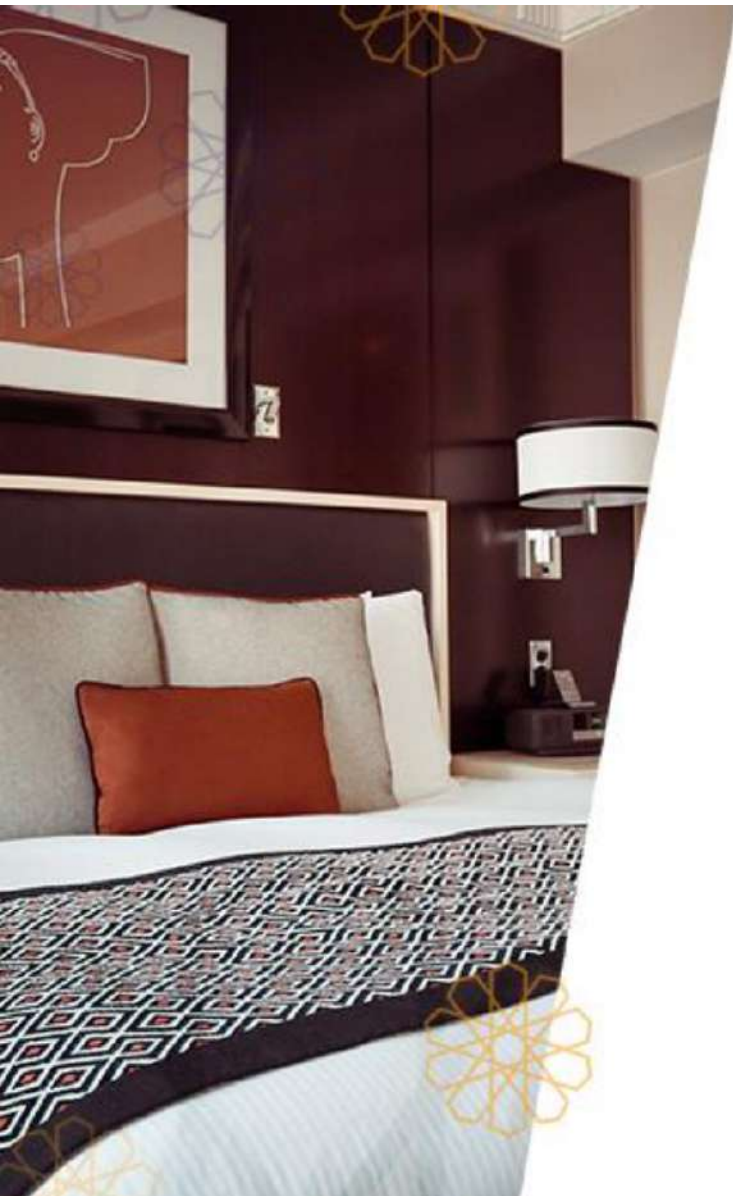
#2 Recomendaciones por departamento:

Acogida y recepción (2/2)

- Difundir de manera permanente, las medidas de higiene y seguridad específicos al COVID 19 a nivel de la pantalla de inicio disponibles en el hall de recepción. En su defecto, los carteles de promoción pueden ser puestas en marcha
- Llevar a cabo la desinfección periódica del espacio recepción: desks de recepción, ascensores y lavabos comunes

Espacios Comunes:

- Velar por el cumplimiento de las medidas de distanciamiento social
- Hacer obligatorio el uso de la Máscara en las instalaciones del personal, así como en los espacios comunes de acogida de clientes
- Reestructurar las kids clubs de forma que se respeten las normas de prevención y protección contra el COVID 19 (limitar la capacidad de acogida y reforzar las medidas de higiene).
- Sensibilizar permanentemente en los buenos gestos y las medidas preventivas contra el COVID 19 .
- Instalar los distribuidores de geles hidroalcohólicos al nivel de los espacios comunes.
- Instalar los distribuidores de geles hidroalcohólicos al nivel de los espacios comunes.
- Fortalecer la limpieza de filtros de aire y aumentar la ventilación para renovar el aire y favorecer la ventilación natural.
- Desactivar los secamanos eléctricos instalados en los lavabos comunes.
- Desinfectar los vehículos a nivel del aparcamiento.



Establecimientos de Alojamiento Turístico (EHT)

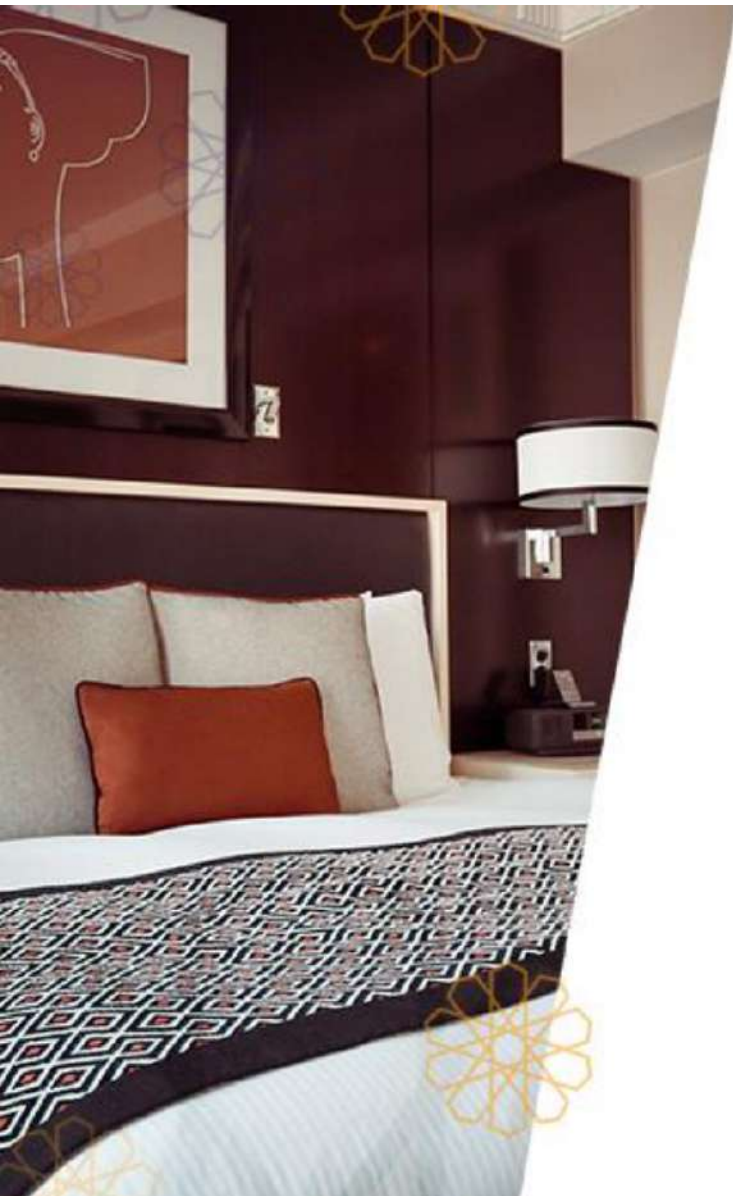
#2 Recomendaciones por departamento:

Habitaciones y pisos:

- Establecer un protocolo de limpieza estricto a nivel de las habitaciones y formar e informar al personal sobre las nuevas medidas: uso obligatorio de la máscara y guantes para el hogar.
- Limitar el uso de los productos de acogida de la sala de baño de un solo uso.
- Equipar la colada de la EHT de productos de mantenimiento certificados y capacitar al personal para evitar el contacto entre la ropa sucia y ropa limpia.
- Fortalecer la limpieza de filtros de aire y aumentar el nivel de desglose de los sistemas de aire acondicionado para renovar el aire más regularmente favoreciendo la aireación natural (abrir las ventanas de las habitaciones)

Restauración (1/2) :

- Respetar una distancia mínima de 1 metro entre 2 mesas a nivel del restaurante de la EHT.
- Garantizar el servicio de mesa o el servicio de buffet a condición de respetar las medidas de distanciamiento social (pantallas de separación en plexiglás, gestión de los flujos de los clientes, servicio efectuado por el personal dedicado a tal efecto).
- Establecer normas con los proveedores para verificar el cumplimiento de las medidas de seguridad sanitaria vinculadas al COVID-19: El personal de entrega y recepción de las entregas debe ser capacitado para bien desinfectar, desembalar y limpiar los productos procedentes de proveedores externos.



Establecimientos de Alojamiento Turístico (EHT)

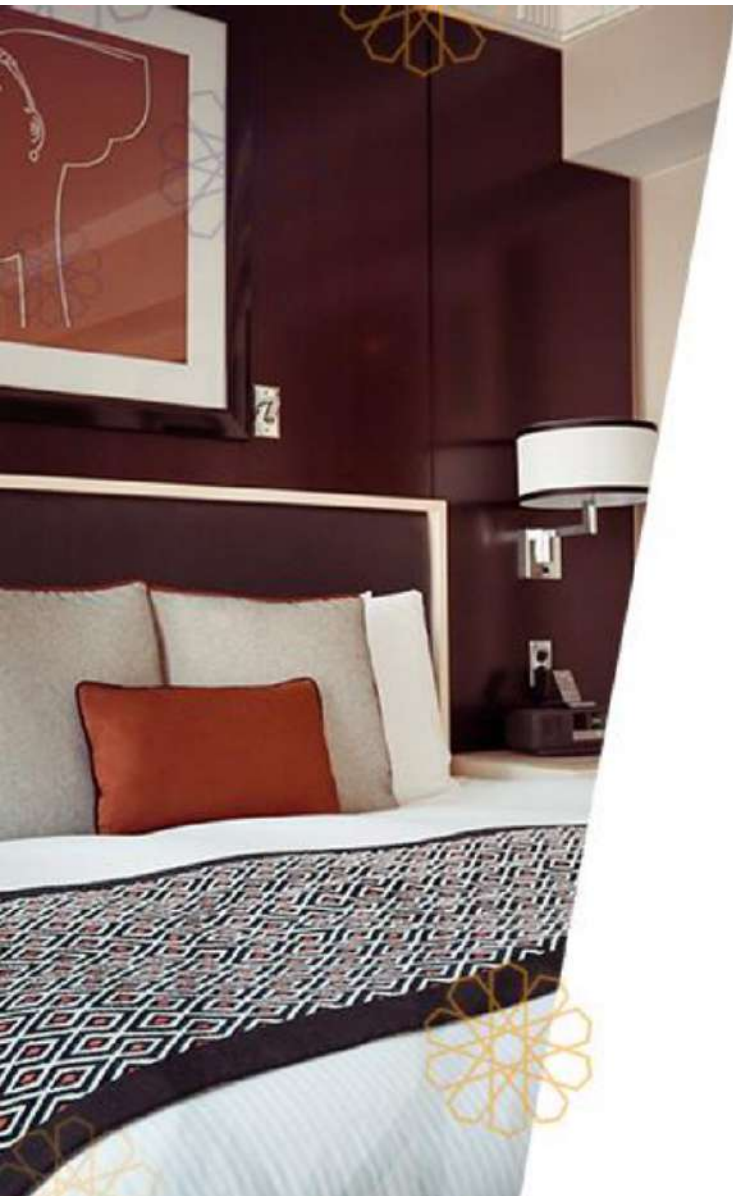
#2 Recomendaciones por departamento:

Restauración (2/2):

- Capacitar al personal de cocina y el personal de servicio sobre las normas de higiene a adoptar: manipulación de los cubiertos, servicio respetando las medidas de distanciamiento social.
- Alentar el room service para evitar las colas de espera.
- El room service debe considerar -en la medida de lo posible- de las opciones, los envases desechables para evitar la manipulación excesiva de los utensilios (box lunch, bandeja desayuno, etc).
- Fortalecer la limpieza de filtros de aire y las campanas al nivel de las cocinas.

Piscinas y acceso playas (para los EHT situados en zona de baño) (1/2)

- Respetar las medidas de distanciamiento social y las normas de higiene en las piscinas.
- La instalación de los quitasoles debe respetar las medidas de distanciamiento social.
- Realizar un zoning de ubicación en las playas.



Establecimientos de Alojamiento Turístico (EHT)

#2 Recomendaciones por departamento:

Piscinas y acceso playas (para los EHT situados en zona de baño) (2/2)

- Proceder a la desinfección y el cambio y limpieza periódica de los transats y toallas de playas.
- Garantizar un indicador permanente de las medidas de seguridad e higiene a adoptar por los clientes a nivel de esta parte de la EHT.

Sala de deporte / sauna de vapor y Spa:

- Las salas de deporte y sauna de vapor y Spa deberán respetar las directrices que serán lanzadas por las autoridades sanitarias competentes.

Salas de seminarios y eventos especiales:

- Posibilidad de mantener las salas de seminarios abiertos garantizando el cumplimiento de las medidas de distanciamiento social y de las normas de higiene (geles hidroalcohólicos y supresión de los kits participantes,...).
- Fortalecer la comunicación sobre las medidas de prevención contra la propagación del COVID19.



Los restaurantes turísticos (1/2)

- A la entrada de cada restaurante turístico y a nivel de los incrementos de las zonas de acceso y/o de gran circulación (entrada cocina, zona de entrega, etc.), colocar una alfombra de desinfectante (por inmersión de las suelas en una solución desinfectante) y antideslizante.
- Reducir la capacidad del Salón del restaurante y separar las mesas de una distancia mínima de 1 metro (incluidas las terrazas).
- Velar por el buen funcionamiento de los sistemas de aire acondicionado para renovar el aire con mayor regularidad y favorecer la ventilación natural de los lugares cuando es posible.
- Asegurarse del cumplimiento del distanciamiento social y controlar el flujo de clientes.
- Las actividades de animación deben respetar las medidas de distanciamiento social.
- Establecer normas de seguridad sanitaria vinculadas al COVID-19 para el personal (control de la temperatura) y para los proveedores.
- Velar por capacitar al personal sobre las buenas prácticas de higiene y seguridad contra el COVID 19.
- Poner los carteles de sensibilización sobre las medidas de prevención y protección contra el COVID 19.
- Respetar las medidas de distanciamiento y las normas de higiene y seguridad en la cocina y los diferentes espacios del restaurante.



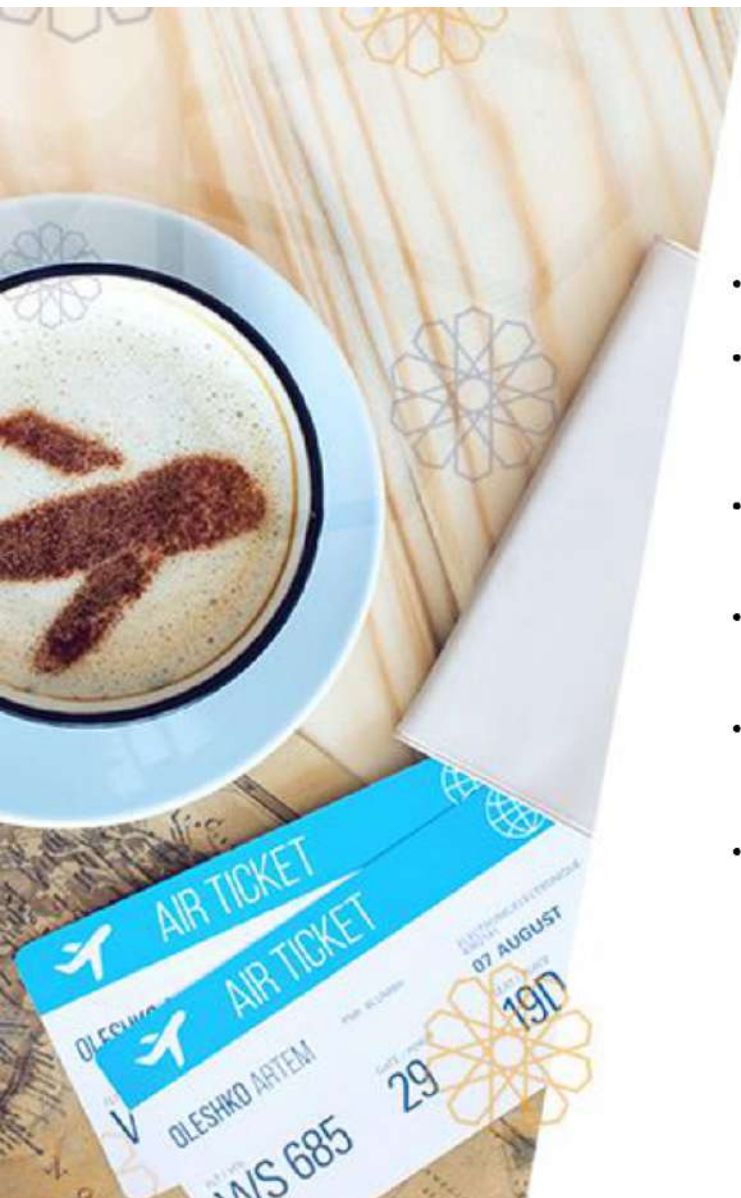
Los restaurantes turísticos (2/2)

- Mantener la obligación del puerto de la Máscara (a renovar cada 4H) para el personal, incluidos los servidores que deben celebrarse en un metro como mínimo de los clientes durante la toma de mando.
- Suspender las operaciones que obligan a los clientes a utilizar los utensilios o distribuidores comunes, como los bares para ensalada, los bufets y los distribuidores de bebidas.
- Privilegiar el pago electrónico.
- Poner a disposición de los clientes y del personal de los desinfectantes hidroalcohólicos.
- Desinfecte periódicamente las empuñaduras de puerta, las rampas de escalera, los brazos de sillas, mesas, los terminales de pago electrónico y cualquier otro instrumento de trabajo frecuentemente afectado.
- Desinfección de equipos y accesorios, puestos a disposición de los clientes, antes y después de su uso.
- Colocar los grupos de clientes como máximo 4 personas por mesa y asegurarse del cumplimiento de la distancia mínima (quedan excluidos de esta restricción a los miembros de la misma familia).
- Dedicar una zona al servicio de préstamo para llevar a casa y a la entrega a domicilio.
- Practicar el distanciamiento social durante la entrega a domicilio al optar por las entregas "sin contacto": enviar sms o llamar cuando las entregas ya están listas.



Las agencias de viajes (1/2)

- A la entrada de cada agencia de viajes y a nivel de los incrementos de las zonas de acceso y/o de amplia circulación,
- colocar una alfombra de desinfectante (por inmersión de las suelas en una solución desinfectante) y antideslizante.
- Garantizar la desinfección de los locales siguiendo las directrices y los marcos nacionales.
- Informar y sensibilizar al personal y los clientes sobre las normas de higiene y prevención.
- Poner los geles hidroalcohólicos a la entrada de la Agencia y a nivel de los espacios reservados al personal.
- Velar por el respeto del uso obligatorio de la Máscara a la vez por el personal y los clientes dentro de la Agencia y denunciar los casos sospechosos de contaminación.
- Reestructurar las oficinas a fin de respetar la distanciamiento social.
- Proporcionar a los asesores que reciben los clientes de materiales y/o de barreras de protección.
- Limitar y dominar el flujo de clientes: máximo de dos clientes con respeto de las medidas de distanciamiento en el seno de la Agencia (marcado en el suelo obligatorio en el exterior de la Agencia).
- Promover el teletrabajo para las funciones que no requieren la presencia.



Las agencias de viajes (2/2)

- Desarrollar los canales de reserva en línea con pago seguro para comercializar las prestaciones ofrecidas por la Agencia.
- Crear una línea directa y garantizar la presencia de la Agencia en las redes sociales para poder responder a las diferentes preguntas de los clientes y los profesionales y evitar así los desplazamientos en la sede de la Agencia.
- Garantizar la transparencia e informar a los clientes de todas las medidas de prevención e higiene necesarias en la preparación del viaje.
- Difundir las guías de buenas prácticas de higiene y seguridad en el plano del sitio web de la Agencia o a nivel de las redes sociales.
- Establecer normas con los proveedores y socios para verificar el cumplimiento de las medidas de seguridad sanitaria vinculadas al COVID-19.
- Prevenir los clientes y establecer en las condiciones de venta la posibilidad de un realojamiento de ser necesario se expresa o la situación exigida.



Los guías de turismo (1/2)

Las medidas de protección contra el COVID 19 deberán ponerse en práctica: antes, durante y después de la prestación (visita los monumentos turísticos, museos, sitios naturales, excursiones, etc).

Antes de la prestación, la guía de turismo deberá:

- Tener a su disposición los números de los centros de salud y de emergencia.
- Disponer de un kit de higiene (máscaras, guantes, desinfectantes, etc).
- Estar dotado de un equipo de sonido adecuado (ex audiophone) proporcionado por las agencias de viajes organizadoras de los circuitos turísticos con el fin de facilitar la interpretación.
- Asegurarse de que los clientes estén provistos de sus propias máscaras (a renovar cada 4H).
- No trabajar si presencia de síntomas del COVID 19, o en caso de contacto con personas infectadas.



Los guías de turismo(2/2)

Durante la prestación, el guía de turismo y los clientes deben:

- Respetar las normas de distanciamiento social.
- Ser sensibilizados sobre las medidas cautelares a adoptar en el marco de la visita o del circuito a realizar.
- Cumplir las disposiciones reglamentarias (en el marco de la gestión de la crisis sanitaria) en cuanto al número máximo de personas por grupo.
- Respetar las consignas de seguridad: distancia mínima adecuada entre cada persona durante la visita y durante las pausas y los fallos, puerto de la Máscara obligatoria (si la máscara).
- Es molesto para el guía para la interpretación, la utilización de un audiophone y/o de una máscara de protección es recomendable). Desinfectarse las manos después de cada contacto (puerta, parrilla, etc).
- Para los guías de los espacios naturales, el equipo debe ser sistemáticamente desinfectados después de cada uso.
- En caso de que el pago no se realizará antes de la prestación, promover el pago electrónico.

Después de la prestación, el guía de turismo deberá:

- Recuperar el material utilizado para su desinfección (especialmente para las guías de los espacios naturales).



Próximos pasos

1. Finalización del sistema de referencia sanitaria en profundidad las EHT y su validación por las autoridades sanitarias marroquíes (Fecha límite: 10 de junio).
2. Puesta en línea de una plataforma de autoevaluación (Fecha límite: 10 de junio)
3. Despliegue del dispositivo:
 - 3.1 Formación y fortalecimiento de capacidades de los operadores hoteleros en el marco de referencia sanitario exhaustivo (Fecha límite: 25 de junio)
 - 3.2 Apertura de la EHT según los procesos:
 - a) Check-list proporcionado por el hotelero.
 - b) Envío por el hotelero de un mail de notificación a la delegación de turismo y servicios del gobernador. Se incluirá:
 - La evaluación consolidada efectuada a través de la Plataforma de autoevaluación.
 - Una declaración jurada de la exactitud de la información derivada de la evaluación.
 - La fecha prevista o confirmada de la reanudación de la actividad.
 - 3.3 Un control a posteriori de la entidad será realizado por las autoridades competentes



Reino de Marruecos
Ministerio de Turismo, Artesanía, del Transporte
Aéreo y de la Economía Social
Departamento de Turismo
Dirección de la Regulación, el Desarrollo y la
Calidad