



Turismo en Marruecos post Covid-19

Viva una experiencia turística excepcional con toda tranquilidad



Resumen de las medidas de seguridad sanitaria implementadas por los operadores turísticos





ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN REQUISITOS 01/10/2020

Requisitos para la entrada a Marruecos para viajeros españoles



- TEST RT-PCR con 72 horas previas a la entrada al país.
- No se exige la prueba serológica cómo anteriormente. No es necesaria, sólo RT-PCR.



Reino de Marruecos

Ministère de Turismo, de Artesanía,
De Transporte aereo y de Economía social



RESUMEN

Turismo en Marruecos post Covid-19

Viva una experiencia turística excepcional con toda tranquilidad



El ecosistema turístico marroquí en cifras



Iniciativa y medidas anticipadas por Marruecos para hacer frente al COVID19



Medidas implementadas por todos los actores de la cadena de valor del turismo



Contáctenos



Asistencia e información

PREÁMBULO

El Reino de Marruecos ha implementado, bajo el ímpetu de Su Majestad el Rey que Dios lo ayude, una batería de medidas preventivas, reconocidas y acogidas por la comunidad internacional, para enfrentar la pandemia vinculada al COVID-19. Estas medidas, que pusieron la protección de la salud y la seguridad del ciudadano marroquí a la vanguardia de sus prioridades, requirieron el cese de varias actividades, en particular aquellas relacionadas con los sectores del turismo y el transporte aéreo.

Los resultados de esta elección estratégica se materializaron rápidamente en el terreno. De hecho, gracias a la movilización de todos los componentes del Estado y de la sociedad, detrás de Su Majestad el Rey, la situación sanitaria en Marruecos se controló rápidamente y constantemente. El Reino es ahora uno de los países que mejor ha manejado esta pandemia a nivel mundial.

Consciente de los desafíos relacionados con esta situación, este Ministerio se movilizó rápidamente, en estrecha colaboración con las entidades bajo su supervisión y con todos los profesionales del sector, para continuar haciendo de Marruecos este destino tan codiciado por los turistas que vienen de todo el mundo, al tiempo que garantiza su salud y seguridad, así como la de las mujeres y los hombres que trabajan en el sector.

Estos esfuerzos se han, entre otras cosas, concretizado por el despliegue de una amplia gama de medidas de seguridad sanitaria e higiene por parte de operadores públicos y privados del sector en todos los niveles de la cadena de valor turístico, y de los cuales este resumen destaca los elementos más destacados.

A la espera de recibirlos de nuevo, les deseo una buena lectura.

Nadia Fettah
Ministro du Turismo, de
la Artesanía, de Transporte Aéreo y de
la Economía Social





1. El ecosistema turístico marroquí en cifras

Reconocido mundialmente, el destino marroquí cuenta con una densa red de operadores estructurados y experimentados



18 aeropuertos internacionales



4.000 establecimientos de alojamiento clasificado



1.980 empresas de transporte turístico



1500 agencias de viajes



550.000 empleos directos



3.900 guías turísticos



866 restaurantes clasificados



2. Iniciativas y medidas anticipadas por Marruecos para hacer frente al Coronavirus

Para reducir y contener la propagación del nuevo Coronavirus, las autoridades marroquíes adoptaron un conjunto de medidas proactivas desde principios de marzo de 2020.



2 de marzo

Registro del primer caso con coronavirus en Marruecos.

5 de marzo

Aplazamiento de todos los eventos deportivos y culturales previstos en Marruecos

15 de marzo

Cierre de fronteras y suspensión del tráfico aéreo de pasajeros.

16 de marzo

Creación de un fondo especial dedicado a la gestión de la pandemia (Fortalecimiento de Infraestructuras sanitarias y apoyo de la economía nacionales). Cierre de escuelas .
Cierre de todo tipo de comercio y mercados de proximidad.

20 de marzo

Declaración del estado de urgencia sanitaria y restricción de la circulación.

21 de marzo

Anuncio por parte de la Oficina Nacional de Ferrocarriles de la suspensión del tráfico de todos los trenes con el mantenimiento de los transbordadores de proximidad.

22 de marzo

Lanzamiento de la repatriación de turistas extranjeros a sus respectivos países gracias a un dispositivo especial implementado (devolución de casi 90.000 personas a 47 países.)

20 de marzo

Construcción por empresas nacionales y en un récord de 10 días de hospital de campaña más grande de África en Casablanca con una capacidad de 720 camas en un área de 16,00 m2.

21 de marzo

Usando una máscara protectora es hecho obligatorio. El reino asegura la producción de 10 millones mascararas por día, Vendida al gran público a 80 céntimos (0,08 €) dentro de las farmacias y superficies grandes.



2. Iniciativas y medidas anticipadas por Marruecos para hacer frente al Coronavirus

El Ministerio de Turismo, de Artesanía, de Transporte Aéreo y de Economía Social se ha movilizado para contribuir al esfuerzo nacional para combatir la pandemia de Coronavirus.



11 de marzo

Estrecha supervisión de la evolución de la situación de la actividad turística a través de mecanismos rigurosos de seguimiento y evaluación en el marco del Comité de Vigilancia Económica creado el 11 de marzo

16 de marzo

- ✓ Aplicación de las disposiciones de la circular del Ministerio de Economía, de Finanzas y de la Reforma administrativa relativa a medidas preventivas en los servicios públicos (Sensibilización de los empleados, aplazamiento de concursos de reclutamiento, aplazamiento de conferencias nacional e internacional, cancelación de misiones en el extranjero, cierre de salas destinadas al uso público, desinfección de locales, medición de temperatura, distanciamiento ...)
- ✓ Reorganización del trabajo en sus servicios centrales y externos, desarrollando y diversificando los mecanismos de trabajo a distancia según recomendado por el Ministerio de Economía, de Finanzas y de la Reforma administrativa.



1er de abril

Adopción del uso de plataformas digitales para la gestión de la oficina general y del correo para limitar intercambios físicos de documentos y correos administrativos susceptibles de presentar un factor de riesgo real de contaminación al COVID-19.



2. Medidas implementadas por todos los actores en la cadena de valor turístico para recibir mejor a turistas nacionales y extranjeros

EN AEROPUERTOS

La Oficina Nacional de los Aeropuertos ha adoptado procesos y procedimientos armonizados de acuerdo con las directivas de las autoridades de aviación civil y sanitaria y en plena coordinación con los socios relevantes de los sectores públicos y privados. Las medidas tomadas a nivel de los aeropuertos reflejan el compromiso de la ONDA de respetar las restricciones ligadas a la gestión de la pandemia del COVID 19 mientras permiten la reanudación normal de la actividad.

Todas las medidas tienen como objetivo restaurar la confianza de los pasajeros /turistas en la cadena de valor y los servicios ligados al sector del transporte aéreo, lo que permite ofrecer una experiencia de viaje saludable, confortable y sostenible.



MARRUECOS



Control de la temperatura y declaración sanitaria a la llegada

- ✓ Según lo requerido por las autoridades sanitarias marroquíes, todos los pasajeros deben someterse a un control de temperatura a su llegada al aeropuerto. El control se realiza mediante un detector infrarrojo portátil o un sistema de cámaras térmicas.
- ✓ Los pasajeros con altas temperaturas serán orientados hacia una estación médica para un examen más detallado.
- ✓ Todos los pasajeros deben completar los formularios de declaración de salud requeridos por las autoridades sanitarias.
- ✓ Todos los pasajeros deben usar una máscara facial y respetar la distancia física en todas las áreas del aeropuerto (mostradores, recuperación de equipaje, etc.)



Control de la temperatura y declaración sanitaria a la llegada

- ✓ Todos los equipajes son identificados y etiquetados para facilitar la recuperación..
- ✓ El equipaje es manejado por el personal con total seguridad con guantes que garantizan un contacto mínimo.
- ✓ Se despliegan marcas y adhesivos en el suelo para garantizar una distancia segura en los puntos de recuperación de equipaje.
- ✓ La limpieza y desinfección de todos los carros de equipaje del aeropuerto se hace de una manera intensiva.

Limpieza y desinfección de todas las zonas

- ✓ Los pasajeros pueden desinfectar sus manos con gel puesto a su Clorhídrico disposición antes y después de los puntos de contacto a lo largo de sus circuitos.
- ✓ Fumigación de todos los espacios e instalaciones terminales de acuerdo a un programa frecuente.
- ✓ Desinfección periódica y limpieza profunda: proceso y recursos para desinfectar y limpiar en profundidad las zonas utilizadas regularmente. Las superficies comúnmente tocadas se desinfectan con frecuencia (rampas de acceso, asientos, manijas, paneles ascensor, etc.)
- ✓ Refuerzo de las actividades de limpieza y desinfección, incluidos los baños, las salas de espera, etc.





Distancia física de pasajeros

- ✓ Las marcas en el suelo se instalan en todas las zonas con colas, pero delimitar la distancia recomendada y garantizar la distancia física. Los circuitos han sido rediseñados para acomodar a los pasajeros con total seguridad, asegurando el cumplimiento de las distancias recomendadas (zonas: llegadas, registro, control de pasaportes, puntos de control de seguridad, etc.).
- ✓ Separación de los asientos: las directivas de distancia física también se aplican para los asientos o nivel de los terminales del aeropuerto.
- ✓ Separación de flujos: todos los flujos se reconfiguran para evitar la proximidad y garantizar la separación física.
- ✓ Pantallas protectoras instaladas o nivel de todos los mostradores y puntos de contacto con los pasajeros (mostradores de facturación, estaciones de policía en fronteras, etc.).



Informaciones reforzadas de los pasajeros

- ✓ Pantalla desplegada para informar a los pasajeros sobre los procedimientos establecidos y las instrucciones a seguir..
- ✓ Difusión de mensajes audibles regularmente para recordar a los pasajeros las medidas a tomar



Restaurantes

- ✓ Todos los puntos de venta de alimentos en los aeropuertos proporcionan utensilios desechables..
- ✓ Se deben servir porciones individuales, en lugar de proporcionar utensilios de uso común para alimentos de autoservicio.
- ✓ Todo el personal de restaurantes (en primera línea y en las cocinas) usa una máscara facial y guantes protectores en el trabajo



2. Medidas implementadas por todos los actores en la cadena de valor turístico para recibir mejor a turistas nacionales y extranjeros

ROYAL AIR MAROC

La reanudación progresiva de los vuelos Royal Air Maroc irá acompañada por la aplicación de medidas sanitarias estrictas.

La Compañía implementará medidas excepcionales destinadas a respetar los gestos de barrera y limitar las interacciones entre los pasajeros, el personal en tierra y los miembros de la tripulación para garantizar un viaje en toda seguridad. Estas medidas sanitarias se implementarán a lo largo del recorrido Cliente.





Las medidas sanitarias en la agencia

Control de la temperatura y declaración sanitaria a la llegada

Para garantizar un trato a los clientes de acuerdo con las medidas sanitarias post covid-19, un manual de reglas de sanitarias y un modo de tratamiento para el cliente se ha desarrollado.

El manual de reglas sanitarias contiene todas las medidas que deben implementarse para proteger a los empleados y clientes tan pronto como se reanude la actividad o nivel de las agencias RAM; a saber :

- ✓ Toma de temperatura antes de acceder a la agencia. De hecho, si la temperatura tomada es alta, la persona en cuestión no estará autorizada a acceder a la agencia;
- ✓ Obligación de usar una máscara correctamente antes de acceder a la agencia;
- ✓ Puesta a disposición de instalaciones para dispensar gel desinfectante y baño desinfectante para pies;
- ✓ Obligación de desinfectar las manos antes de acceder a la agencia,
- ✓ Distanciación de 1,5 m entre dos personas en el interior de la agencia ;
- ✓ Instalación de una barrera de separación o nivel del mostrador agente para proteger al empleado y al cliente durante el tratamiento cliente;
- ✓ Limpieza y desinfección del local y de las instalaciones de la agencia ;
- ✓ Instalación de un sistema de reciclaje de aire adecuado para agencias que no tienen una abertura.

Asimismo, un método de tratamiento al cliente se ha puesto para garantizar el tratamiento de los clientes en buenas condiciones respetando las medidas sanitarias exigidas. En particular, incluye las siguientes medidas:

- ✓ La cola del cliente tendrá lugar fuera de la agencia con algunos espacios de espera limitados en el interior;
- ✓ Condenación parcial del espacio de espera para limitar el número de clientes en el interior del local;
- ✓ El cliente será dirigido directamente al mostrador para el tratamiento de su solicitud;

La señalización y la visualización de medidas estarán disponibles dentro de las agencias.



Las medidas sanitarias en la agencia

Royal Air Maroc refuerza la limpieza de aviones con, en particular, la desinfección de todas las superficies en contacto con los clientes, como reposabrazos, tabletas y pantallas, y mediante la implementación de un procedimiento de desinfección específico mediante la pulverización de un producto virucida homologado. Además del procedimiento de limpieza habitual, los aviones se desinfectarán regularmente con un producto virucida homologado a bordo y cuya duración de efectividad sea de unos 10 días.

En cuanto a la renovación del aire en las cabinas, los aviones están equipados con un sistema de reciclaje de aire compuesto por filtros de "High Efficiency Particulate Air" (HEPA) idénticos a los utilizados en quirófanos. El aire de la cabina se renueva por completo cada 3 minutos. Los filtros HEPA extraen más del 99,999% de los virus, incluidos aquellos cuyo tamaño no supera los 0,01 micrómetros, lo que garantiza la calidad del aire en la cabina y el cumplimiento de las normas sanitarias. Los virus de tipo coronavirus cuyo tamaño varía entre 0,08 y 0,16 micras se capturan sistemáticamente.

Antes de cada salida, todos los aviones se limpian a fondo, incluyendo en particular:

- ✓ La aspiración de moquetas y todos los asientos.
- ✓ Limpieza de todas las superficies de contacto (por ejemplo: tableta, reposabrazos, pantalla, control remoto y baños) con desinfectantes aprobados.

Un material complementario se ha implementado para la tripulación de cabina. A bordo de cada avión, los miembros de la tripulación tendrán para su protección:

- ✓ Toallitas de limpieza
- ✓ Guantes de vinilo,
- ✓ Aerosoles desinfectantes
- ✓ Mascarillas protectoras





Servicio a bordo

Para garantizar un viaje que cumpla con las condiciones sanitarias para sus pasajeros, Royal Air Maroc revisa su sistema de referencia de servicio a bordo en adecuación con los nuevos requisitos sanitarios y el nuevo contexto de mercado. De hecho, una reorganización de prestaciones y servicios en el vuelo está en marcha para limitar las interacciones y el contacto entre los pasajeros y los miembros de la tripulación y así acercarse al

« Touchless Cabin ».



El nuevo estándar de servicio se refiere a la revisión de las prestaciones de comidas, la implementación de medidas de higiene, la introducción de nuevos métodos de servicio y cronograma de servicio digitalización de la prensa y diferentes folletos.

Por lo tanto, como parte de la preparación para la reanudación de la actividad, se planifican varias medidas, en particular:

- ✓ Las medidas de higiene:
 - Obligación de llevar una mascarara y guantes para el personal de navegación comercial ;
 - Obligación de llevar mascarara durante todo el vuelo para los pasajeros ;
 - Refuerzo de limpieza y desinfección regular de los baños y pomos ;
 - Verificación de la temperatura de los pasajeros sospechosos a bordo ;
 - Limitación de los desplazamientos en vuelo para minimizar los contactos

- ✓ La definición de nuevas prestaciones de comidas, a través de la reducción de la prestación de comidas ofrecida a los pasajeros para minimizar el contacto de la tripulación / cliente. Se trata de poner una caja de comida a bordo o presentar una bandeja de comida sellada.
- ✓ La revisión de las distracciones a bordo: se refiere a la eliminación de periódicos, revistas y varios folletos. La prensa de papel, por lo tanto, será reemplazada por la prensa digital, utilizando una aplicación dedicada para ofrecer diferentes títulos de prensa.
- ✓ La difusión de anuncios a bordo claros y precisos para informar a los pasajeros sobre las diferentes medidas sanitarias adoptadas.





2. Medidas implementadas por todos los actores en la cadena de valor turístico para recibir mejor a turistas nacionales y extranjeros

ALOJAMIENTOS

RECOMENDACIONES GENERALES (1/2)

Designar un referente COVID-19 que se encargara de la aplicación de los procedimientos de seguridad y higiene contra el COVID-19. Debe tener la información necesaria sobre los números de emergencia y hospitales y centros dedicados a la gestión de casos sospechosos / positivos de covid19.

- ✓ Garantizar la desinfección regular de todos los departamentos de EHT de acuerdo con las directrices y las referencias nacionales.
- ✓ En la entrada de cada establecimiento de alojamiento turístico y en el nivel de acceso y / o áreas de alto tráfico en los diferentes departamentos, coloque una esterilla desinfectante y antideslizante (sumergiendo las suelas en una solución desinfectante).
- ✓ Tratar y desinfectar moquetas regularmente
- ✓ Reforzar las medidas de precaución en la lavandería.
- ✓ Organizar sesiones de formación en beneficio del personal.
- ✓ Favorecer el teletrabajo para funciones que no requieren presencia en el sitio
- ✓ Desarrollar una política de comunicación en los medios de sensibilización que recuerde a los clientes y al personal las medidas de higiene y seguridad que deben adoptar (colgar notas plastificadas de sensibilización, privilegiar las cápsulas de video en lugar de los flyers).





2. Medidas implementadas por todos los actores en la cadena de valor turístico para recibir mejor a turistas nacionales y extranjeros

ALOJAMIENTOS

RECOMENDACIONES GENERALES (2/2)

Designar un referente COVID-19 que se encargara de la aplicación de los procedimientos de seguridad y higiene contra el COVID-19. Debe tener la información necesaria sobre los números de emergencia y hospitales y centros dedicados a la gestión de casos sospechosos / positivos de covid19.

- ✓ Limitar el número de clientes que pueden acceder al EHT al mismo tiempo: respeto del distanciamiento social o nivel de los espacios comunes como la recepción, el hall de entrada, vo el restaurante.
- ✓ Poner una unidad RH especial COVID 19 para garantizar el control diario de las temperaturas del personal, señalar con urgencia los casos sospechosos, informar a los equipos diariamente sobre las acciones correctas para adoptar y revisar la política de RH de EHT: turnos rotativos e instrucciones de higiene y de seguridad reforzadas.
- ✓ Actualización de una manera obligatoria y sistemática de todos los procedimientos de protección contra el COVID 19.
- ✓ Dotar el personal con material de protección para uso individual: máscaras, viseras, geles hidroalcohólicos, uniformes desinfectados permanentemente.
- ✓ Prever máscaras para los clientes, de acuerdo con las normas en vigor.
- ✓ Establecer un procedimiento de confinamiento y desinfección en caso de que un cliente(s) y / o un empleado (s) se declara (n) positivo(s) y requieran cuarentena.
- ✓ Avisar a los clientes y prever en las condiciones de venta la posibilidad de reubicación si se expresa la necesidad o si la situación lo requiere.





Reserva, Check-in y Check-out

- ✓ Digitalizar el proceso de registro (proponer preinscripción en línea o por correo electrónico).
- ✓ Diferir los horarios de check-in y de check-out de un cliente a otro para evitar el riesgo de afluencia.
- ✓ Favorecer el pago en línea o con tarjeta de crédito y proceder al envío de los estados de facturas por correo electrónico.
- ✓ Evitar imprimir las hojas de reserva o las facturas solo cuando sea necesario o a solicitud del cliente (privilegiar los envíos por correo electrónico directamente al cliente).
- ✓ Prever un vacío sanitario de 6 horas entre cada reserva.
- ✓ Proceder obligatoriamente a desinfectar el equipaje al momento del check-in y entregar las llaves por los clientes en el check-out.

Bienvenida y recepción

- ✓ Prever una tasa de ocupación correspondiente a la capacidad del EHT para respetar las medidas sanitarias y de distanciamiento.
- ✓ Realizar las marcas en el suelo para evitar la reunión de turistas en la sala de recepción.
- ✓ Equipar, en la medida de lo posible, los mostradores de recepción o nivel del EHT con pantallas de separación (pantallas de protección de plexiglás).
- ✓ Equipar la recepción con un kit médico específico para recepcionistas que incluye: geles desinfectantes, toallitas desinfectantes para limpiar superficies, guantes, spray desinfectante para tarjetas de pago y TPE.
- ✓ Distribuir, de forma permanente, las medidas de higiene y de seguridad especificadas para COVID 19 o nivel de las pantallas de bienvenida disponibles en el hall de recepción. En su defecto, los carteles de sensibilización se pueden colocar en el sitio.

Espacios comunes

- ✓ Garantizar el cumplimiento de las medidas de distanciamiento social.
- ✓ Pronunciar obligatorio el uso de una máscara o nivel de las instalaciones del personal, así como en los espacios comunes donde reciben a los clientes.
- ✓ Rediseñar los clubes de niños para respetar las normas de prevención y protección contra el COVID 19 (limitar la capacidad de recepción y reforzar las medidas de higiene).
- ✓ Sensibilizar constantemente sobre los buenos gestos y medidas preventivas contra el COVID 19.
- ✓ Instalar los distribuidores de geles hidroalcohólicos o nivel de los espacios comunes.
- ✓ Reforzar la limpieza de los filtros de aire y aumentar la ventilación para renovar el aire y favorecer la ventilación natural.
- ✓ Desactivar los secadores de manos eléctricos instalados o nivel de los bloques sanitarios comunes.
- ✓ Desinfectar los vehículos o nivel del parking.





Habitaciones y plantas

- ✓ Establecer un protocolo de limpieza estricto o nivel de las habitaciones y formar e informar al personal sobre las nuevas medidas: uso obligatorio de una máscara y de guantes para el menaje.
- ✓ Limitar el uso de productos de hospitalidad en el baño a un solo uso.
- ✓ Equipar la lavandería del EHT con productos de limpieza certificados y formar al personal para evitar el contacto entre la ropa sucia y limpia.
- ✓ Reforzar la limpieza de los filtros de aire y aumentar el nivel de ventilación en los sistemas de aire acondicionado para renovar el aire más regularmente mientras promueve la ventilación natural (abrir las ventanas de las habitaciones).



Restauración

- ✓ Respetar una distancia mínima de 1 metro entre 2 mesas al nivel del restaurante de EHT.
- ✓ Proporcionar el servicio de mesa o servicio de buffet a condición de respetar las medidas de distanciamiento social (pantallas de separación de plexiglás, gestión de los flujos de los clientes, servicio realizado por personal dedicado).
- ✓ Establecer las reglas con los proveedores para verificar el respeto de las medidas de seguridad sanitaria relacionadas con COVID-19: el personal de entrega y de recepción debe estar formado para desinfectar, desempacar y limpiar los productos procedentes de proveedores externos.
- ✓ Formar al personal de cocina y al personal de servicio sobre las reglas de higiene a adoptar: manipulación de cubiertos, servicio respetando las medidas de distanciamiento social.
- ✓ Fomentar el room service para evitar colas.
- ✓ El room service debe considerar, en la medida de lo posible, opciones como el embalaje desechable para evitar el manejo excesivo de los utensilios (lunch box, bandeja de desayuno, etc.).
- ✓ Reforzar la limpieza de filtros de aire y campanas en la cocina.



Piscinas y acceso playas (para los EHT situados en zona balnearia)

- ✓ Respetar las medidas de distanciamiento social y las normas de higiene en las piscinas.
- ✓ La instalación de sombrillas debe respetar las medidas de distanciamiento social.
- ✓ Proceder a una zonificación de ubicación en las playas.
- ✓ Proceder a la desinfección y el cambio y limpieza regularmente las tumbonas y toallas de playa.



Gimnasio / Hamman / Spa y Salas de seminarios y eventos especiales

- ✓ Los gimnasios, los hammam y spa deben respetar las directivas que implementarán las autoridades sanitarias competentes.
- ✓ Posibilidad de mantener las salas de seminarios abiertas respetando las medidas de distanciamiento social y las reglas de higiene (geles hidroalcohólicos y eliminación de kits de participantes, etc.).
- ✓ Fortalecer la comunicación sobre las medidas de prevención contra la propagación de COVID19.





3. Medidas implementadas por todos los actores en la cadena de valor turístico para recibir mejor a turistas nacionales y extranjeros

AGENCIAS DE VIAJE

(1 / 2)

- ✓ En la entrada de cada agencia de viajes y en el nivel de acceso y / o áreas de alto tráfico, poner una esterilla desinfectante y antideslizante (sumergiendo las suelas en una solución desinfectante).
- ✓ Garantizar la desinfección de las instalaciones de acuerdo con las directivas y normas nacionales.
- ✓ Informar y sensibilizar al personal y a los clientes sobre las reglas de higiene y prevención.
- ✓ Colocar geles hidroalcohólicos en la entrada de la agencia y o nivel de los espacios reservados para el personal.
- ✓ Asegurar el respeto del uso obligatorio de la máscara por parte del personal y los clientes dentro de la agencia e señalar los casos sospechosos de contaminación.
- ✓ Rediseño de oficinas para respetar el distanciamiento social.
- ✓ Proporcionar consejeros que reciban los clientes de material y / o barreras de protección.
- ✓ Limitar y controlar el flujo de clientes: máximo de dos clientes con respecto a las medidas de distanciamiento dentro de la agencia (marcador obligatorio en el suelo fuera de la agencia).



MARRUECOS



3. Medidas implementadas por todos los actores en la cadena de valor turístico para recibir mejor a turistas nacionales y extranjeros

AGENCIAS DE VIAJE

(2 / 2)

- ✓ Favorecer el teletrabajo para funciones que no requieren presencia en el sitio.
- ✓ Desarrollar los canales de reserva en línea con pago seguro para comercializar las prestaciones ofrecidas por la agencia.
- ✓ Establecer una línea directa y garantizar la presencia de la agencia en las redes sociales para poder responder a las diversas preguntas de los clientes y profesionales y así para evitar desplazamientos a la sede de la agencia.
- ✓ Garantizar la transparencia e informar a los clientes de todas las medidas de prevención e higiene necesarias a la preparación del viaje.
- ✓ Distribuir guías de buenas prácticas de higiene y de seguridad o nivel de la pagina web de la agencia o en las redes sociales.
- ✓ Establecer reglas con proveedores y socios para verificar el respeto de las medidas de seguridad sanitaria relacionadas con COVID-19.
- ✓ Avisar a los clientes y proporcionar en las condiciones de venta la posibilidad de reubicación si la necesidad se expresa o la situación lo requiere.





2. Medidas implementadas por todos los actores en la cadena de valor turístico para recibir mejor a turistas nacionales y extranjeros

AGENCIAS DE VIAJE

Las medidas de protección contra COVID 19 se deben implementar: antes, durante y después del servicio (visita de monumentos turísticos, museos, sitios naturales, excursiones, etc.).

Antes de la prestación, el guía de turismo debe:

- ✓ Tener a su disposición los números de centros de salud y de urgencia.
- ✓ Tener un kit de higiene (máscaras, guantes, desinfectantes, etc.).
- ✓ Estar equipado con un material de audio adecuado (ex audiófono) provisto por agencias de viajes que organiza los circuitos turísticos para facilitar la interpretación.
- ✓ Asegurarse de que los clientes llevan sus propias máscaras (que se renovarían cada 4 horas).
- ✓ No trabajar si los síntomas de COVID 19 están presentes, o en caso de contacto con personas infectadas.



MARRUECOS



3. Medidas implementadas por todos los actores en la cadena de valor turístico para recibir mejor a turistas nacionales y extranjeros

AGENCIAS DE VIAJE

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

- ✓ Asegurarse de respetar las reglas de distanciamiento social.
- ✓ Estar sensibilizados de las medidas de precaución que se adoptaran durante la visita o el circuito a realizar.
- ✓ Cumplir con las disposiciones reglamentarias (como parte de la gestión de crisis de sanitaria) con respecto al número máximo de personas por grupo.
- ✓ Respetar las instrucciones de seguridad: distancia mínima adecuada entre cada persona durante la visita y durante los descansos y paradas, el uso de la máscara obligatorio (si la máscara es inconveniente para el guía durante la interpretación, el uso de un audífono y / o se recomienda una visera protectora).
- ✓ Desinfectar los manos después de cada contacto (puerta, parrilla, etc.).
- ✓ Para las guías de espacios naturales, el material debe desinfectarse sistemáticamente después de cada uso.
- ✓ Si el pago no se realiza antes del servicio, favorecer el pago electrónico.



MARRUECOS



3. Medidas implementadas por todos los actores en la cadena de valor turístico para recibir mejor a turistas nacionales y extranjeros

AGENCIAS DE VIAJE

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

- ✓ Asegurarse de respetar las reglas de distanciamiento social.
- ✓ Estar sensibilizados de las medidas de precaución que se adoptaran durante la visita o el circuito a realizar.
- ✓ Cumplir con las disposiciones reglamentarias (como parte de la gestión de crisis de sanitaria) con respecto al número máximo de personas por grupo.
- ✓ Respetar las instrucciones de seguridad: distancia mínima adecuada entre cada persona durante la visita y durante los descansos y paradas, el uso de la máscara obligatorio (si la máscara es inconveniente para el guía durante la interpretación, el uso de un audífono y / o se recomienda una visera protectora).
- ✓ Desinfectar los manos después de cada contacto (puerta, parrilla, etc.).
- ✓ Para las guías de espacios naturales, el material debe desinfectarse sistemáticamente después de cada uso.
- ✓ Si el pago no se realiza antes del servicio, favorecer el pago electrónico.





3. Medidas implementadas por todos los actores en la cadena de valor turístico para recibir mejor a turistas nacionales y extranjeros

AGENCIAS DE VIAJE

Después de la prestación, el guía turístico debe:

- ✓ Recuperar el material utilizado para desinfectar (especialmente para guías en los espacios naturales).





3. Medidas implementadas por todos los actores en la cadena de valor turístico para recibir mejor a turistas nacionales y extranjeros

RESTAURANTES

- ✓ En la entrada de cada restaurante turístico y en el nivel de acceso y / o áreas de alto tráfico (entrada de la cocina, área de entrega, etc.), colocar una esterilla desinfectante (sumergiendo las suelas en una solución desinfectante) y antideslizante.
- ✓ Reducir la capacidad de la sala del restaurante y separar las mesas en una distancia mínima de 1 metro (lo mismo para las terrazas).
- ✓ Asegurar el buen funcionamiento de los sistemas de aire acondicionado para renovar el aire con mayor regularidad y promover la ventilación natural de las instalaciones cuando sea posible.
- ✓ Asegurarse del respeto del distanciamiento social y controlar el flujo de clientes.
- ✓ Las actividades de animación deben respetar las medidas de distanciamiento social.
- ✓ Establecer reglas de seguridad sanitaria relacionadas con COVID-19 para el personal (control de temperatura) y para los proveedores.
- ✓ Formar al personal sobre las buenas prácticas de higiene y de seguridad contra la COVID 19.
- ✓ Poner carteles de sensibilización sobre medidas de prevención y protección contra COVID 19.
- ✓ Respetar las medidas de distanciamiento y las reglas de higiene y seguridad en la cocina y en los diferentes locales del restaurante.



MARRUECOS



3. Medidas implementadas por todos los actores en la cadena de valor turístico para recibir mejor a turistas nacionales y extranjeros

RESTAURANTES

- ✓ Mantener la obligación de usar una máscara (que se renovará cada 4 horas) para el personal, incluidos los camareros, que deben estar al menos a un metro de los clientes al tomar pedidos.
- ✓ Suspender las operaciones que requieren que los clientes usen utensilios o dispensadores comunes, como barras de ensaladas, buffets y dispensadores de bebidas.
- ✓ Privilegiar el pago electrónico.
- ✓ Poner a disposición de los clientes y personal los desinfectantes hidroalcohólicos.
- ✓ Desinfectar regularmente las manijas de las puertas, las barandas de las escaleras, los reposabrazos de las sillas, las mesas, los terminales de pago electrónicos y otras herramientas de trabajo frecuentemente tocadas.
- ✓ Desinfectar el material y accesorios, puestos a disposición de los clientes, antes y después de su uso.
- ✓ Poner los grupos de clientes como máximo 4 personas por mesa y asegúrese del respecto de la distancia mínima (los miembros de la misma familia están excluidos de esta restricción).
- ✓ Dedicar una zona al servicio listo para llevar y la entrega a domicilio.
- ✓ Practicar el distanciamiento social durante la entrega a domicilio optando por entregas "Sin contacto": enviar sms o llamar cuando las entregas estén listas.



DELEGACIONES Y OFICINAS DE ONMT

Contacto y Asistencia oficiales



**DEPARTAMENTO DE TURISMO**

Dirección : Av. Ennakhil, Hay
Ryad- Rabat
Tel. : +212 537 57 78 00
Fax : +212 537 57 79 01
www.mtataes.gov.ma

DÉPARTAMENTO DE LA ARTESANIA Y DE LA ECONOMIA SOCIAL

Dirección : Haut Agdal
BP 6435,Rabat
Tel. : +212 5 37 27 62 90/91
www.mtataes.gov.ma/artisana

DIRECCION GENERAL DE LA AVIACION CIVIL

Dirección : Avenue Azzaitoune Hay Riad- Rabat
B.P 1073
Tél : +212 5 38 01 02 62
Fax: +212 5 37 77 30 74
www.aviationcivile.gov.ma

OFICINA NACIONAL DE TURISMO (ONMT)

Dirección : Rue Zellaqua Angle Rue
Oued Al Makhazine, Rabat
Tel. : + 212 5 37 27 83 00
Fax: +212 5 37 67 40 15
www.visitmorocco.com

OFICINA NACIONAL DE AEROPUERTOS

Dirección : Aeropuerto
Mohammed V, Nouaceur. B.P. : 52
Tel. : +212 5 22 43 58 58
Número económico: 080 1000 224
www.onda.ma

EMPRESA MARROQUI DE INGENIERIA TURISTICA

Dirección: Av. Ennakhil, Hay
Ryad- Rabat
Tel. : +212 5 38 01 02 62
Fax: +212 5 37 77 30 74
www.smit.gov.ma

A nivel territorial

AG

AGADIR

Dirección : Av. du Prince Héritier
Sidi Mohammed - Imm. A
Tél : +212 5 28 84 63 77/79
Fax : +212 528 84 63 78
E-mail: afetouak@tourisme.gov.ma

FE

FES

Dirección : Place de la resistance
im.Bennani
Tél : +212 5 35 62 34 60
Fax : +212 5 35 65 43 70
E-mail : alamniai@tourisme.gov.ma

RA

RABAT

Dirección : 22, Avenue d'Alger hassan
Tél : +212 5 37 66 06 63 / 537 73 06 45
Fax : +212 5 37 72 59 91
E-mail: nsridi@tourisme.gov.ma

CA

CASABLANCA

Dirección : 55, Rue Omar Slaoui
Tél: +212 5 22 27 95 33
Fax : +212 522 20 59 29
E-mail : fbouabd@tourisme.gov.ma

MA

MARRAKECH

Dirección : Place Abdelmoumen Ben
Ali
Tél: +212 5 24 43 61 31/79
Fax: +212 524 43 60 57
E-mail: fchbaniidrissi@tourisme.gov.ma

ME

MEKNES

Dirección : Place administrative
Tél: +212 535 52 44 26 / 535 51 60 22
Fax: +212 535 51 60 46
E-mail: akhemlichi@tourisme.gov.ma

OUJ

OUJDA

Dirección : Place du 16 août
Tél: +212 5 36 68 56 31
Fax: +212 5 36 68 90 89
E-mail : aabdellaoui@tourisme.gov.ma

AL

AL HOCEIMA

Dirección : Av. de Marrakech
Tél : +212 5 39 98 11 85
Fax: +212 5 39 98 54 76
E-mail: adahna@tourisme.gov.ma

ES

ESSAOUIRA

Dirección : Rue Al Kahira
Tél : +212 5 24 78 35 32
Fax : +212 5 24 78 35 30
E-mail : malaoui@tourisme.gov.ma

OUA

OUARZAZATE

Dirección : Avenue Mohamed V
Tél : +212 5 24 88 24 85
Fax : +212 5 24 88 52 90
E-mail: mlaghdef@tourisme.gov.ma

AZ

AZILAL

Dirección : Rue Tarik Ibn Ziad, Av. Hassan
II
Tél : +212 5 23 45 87 22
Fax : +212 5 23 45 83 34
E-mail : michou@tourisme.gov.ma

GU

GUELIMIM

Dirección : 17, Rue Lahbab Bd Prince
Héritier Sidi Mohamed
Tél : +212 5 28 87 29 11
Fax : +212 5 28 87 21 70
E-mail: arajjalaoui@tourisme.gov.ma

SE

SETTAT

Dirección : Av. Hassan II Imm. AL
AHRAM
Tél : +212 5 23 40 58 05
Fax : +212 5 23 40 58 07
E-mail: arhalem@tourisme.gov.ma

BE

BENI MELLAL

Dirección : Av. Hassan II Imm.
Chichaoua 1er étage
Tél: +212 5 23 48 78 29
Fax: +212 5 23 48 87 27
E-mail: abaouden@tourisme.gov.ma

IF

IFRANE

Dirección : Bd Mohammed V – B.P. 15
Ifrane
Tél : +212 5 35 56 68 21
Fax : +212 5 35 56 68 22
E-mail: mouadaani@tourisme.gov.ma

SA

SAFI

Dirección : Rue Imam Malik
Tél: +212 5 24 62 24 96
Fax : +212 5 24 62 45 53
E-mail: mmemlouk@tourisme.gov.ma

DA

DAKHLA

Dirección : 1, Rue Tiris
Tél : +212 5 28 89 83 89
Fax : +212 5.28 89 83 55 / 5 28 89 83 88
E-mail: dendour@tourisme.gov.ma

LA

LAAYOUNE

Dirección : Rue de l'Islam B.P 471
Tél : +212 5 28 89 16 94 / 5 28 99 52 83
Fax : +212 5 28 89 16 95
E-mail : aelalaoui@tourisme.gov.ma

TA

TANGER

Dirección : 29,Boulevard Pasteur
Tél : +212 5 39 94 80 50
Fax : +212 5 39 94 86 61
E-mail: sabassi@tourisme.gov.ma

EL

EL JADIDA

Dirección : 33, Place Med V - Imm. Chambre
de Commerce et d'Industrie
Tél : +212 5 23 34 47 88
Fax : +212 5 23 34 47 89
E-mail : ainrahba@tourisme.gov.ma

NA

NADOR

Dirección : 88 bd ibn rochd
Tél : +212 5 36 33 03 48
Fax : +212 5 36 33 54 52
E-mail : sdrif@tourisme.gov.ma

TA

TATA

Tél : +212 5 28 80 21 31
Fax : +212 5 28 80 21 75
E-mail : melkhaloufi@tourisme.gov.ma

ER

ERRACHIDIA

Dirección : Bd My Ali Chérif
Tél : +212 5 35 62 34 60 / 5 35 57 09 44
Fax : +212 5 35 65 43 70
E-mail : miaabab@tourisme.gov.ma

TE

TETOUAN

Dirección : 30, av.Med V
Tél : +212 5 39 96 19 15 / 5 39 96 19 16
Fax : +212 5 39 96 19 14 / 5 39 96 36 97
E-mail: arahmani@tourisme.gov.ma

ZA

ZAGORA

Dirección : BP 397 CP 45900
Tél : +212 5 24 83 83 70
E-mail : knajib@tourisme.gov.ma

CONTACTENOS



Europa :



OFICINA NACIONAL MARROQUI DE TURISMO FRANCIA

Dirección : 161, Rue Saint Honoré , 75001 Paris – France
Email : khalid.mimi@onmt.org.ma
Teléfono : +33 1 42 60 63 50



OFICINA NACIONAL MARROQUI DE TURISMO ESPANA

Dirección : Ventura Rodriguez N° 24. 1° IZQ – 28008 Madrid
Email : mohamed.sofi@onmt.org.ma
Teléfono : +34 91 541 29 95



OFICINA NACIONAL MARROQUI DE TURISMO REINO UNIDO

Dirección : 205 Regent Street – London W 1 B 4 HB
Email : jkilito@onmt.org.ma
Teléfono : +44 207 437 00 73



OFICINA NACIONAL MARROQUI DE TURISMO ALEMANIA, AUSTRIA Y SUIZA

Dirección : 59 Graf Adolf Strass – 40210 Dusseldorf
E-mail : karim.harouchi@onmt.org.ma
Teléfono : + 49 211 37 05 51 / 52



OFICINA NACIONAL MARROQUI DE TURISMO PORTUGAL

Dirección : Rua Artilharia Um, n°79 Loja A 125-0380 Lisbonne
Email : abdellatif.achachi@onmt.org.ma
Teléfono : +351 21 388 58 71



OFICINA NACIONAL MARROQUI DE TURISMO ITALIA

Dirección : 23 Via Larga – 20122 Milan
Email : aziz.mnii@onmt.org.ma
Teléfono : +39 02 58 30 36 33



OFICINA NACIONAL MARROQUI DE TURISMO SUECIA

Dirección : Sturegatan 16, S 114 36, Stockholm
Email : ybenlayachi@onmt.org.ma
Teléfono : +46 86 61 95 04



OFICINA NACIONAL MARROQUI DE TURISMO POLONIA

Dirección : KOZIA 5A m. 1 warszawa 00-070
Email : rachid.ennaciri@onmt.org.ma
Teléfono : 00 48 780 187 890



OFICINA NACIONAL MARROQUI DE TURISMO RUSIA

Dirección : Bolshaya Nikitskaya, str. 51 Moscow 121069
Email : samir.soussi@onmt.org.ma
Teléfono : +74 95 771 6 917



OFICINA NACIONAL MARROQUI DE TURISMO BELGICA

Dirección : Avenue Louise 402, 1050, Bruxelles
Email : rabia.talhimet@onmt.org.ma
Teléfono : +32 2 646 63 20



OFICINA NACIONAL MARROQUI DE TURISMO USA

Dirección : 104 West 40th street suite 1820 New-York 10018
Email : ghadouani@onmt.org.ma
Teléfono : +1 212 221 1583

Delegaciones y oficinas de ONMT en el extranjero



OFICINA NACIONAL MARROQUI DE TURISMO CANADA

Dirección : 1800, avenue McGill College, Suite 2450, Montréal Québec H3A 3J6
Email : kenza.soubaa@onmt.org.ma
Teléfono : + 1 51 48 42 81 11



MENA/Asia :

OFICINA NACIONAL MARROQUI DE TURISMO UAE

Dirección : Building N 42 Floor 13 office number 1302 Three Sails
Tower PB: 130004 Abu Dhabi
Email : jihad.chakib@onmt.org.ma
Teléfono : +971 2 666 0710



OFICINA NACIONAL MARROQUI DE TURISMO CHINA

Dirección : 4-1-32, Sanlitun Diplomatic Residence Compound No 1, Gongti Beilu, Chaoyang District, Beijing 100600
Email : khalid.fathi@onmt.org.ma
Mobile : +86 1 3 911 803 091



África:

OFICINA NACIONAL MARROQUI DE TURISMO SENEGAL

Dirección : 3ème étage, Résidence Rokaya 08, Route du Méridien
Président
Email : mehdi.benghanem@onmt.org.ma
Teléfono : +221 84 78 871

ASISTENCIA E INFORMACION



☎ 08 100 47 47



☎ 300



☎ 141

Wiqaytna

