

# **PROTOCOLO COVID-19 PARA** **AGENCIAS DE VIAJES Y** **TURISMO**

## **CAMARA ARGENTINA DE TURISMO/ MINISTERIO DE TURISMO**

Ante el nuevo escenario que dispone esta emergencia sanitaria global y su impacto económico y social en la actividad turística, el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación en conjunto con el Instituto de Calidad Turística Argentina (ICTA), la Cámara Argentina de Turismo (CAT), la Federación Argentina de Asociaciones de Empresas de Viajes y Turismo (FAEVYT) y las provincias a través del Consejo Federal de Turismo, elaboraron el “Protocolo COVID-19 para Agencias de Viajes y Turismo” y “Protocolo COVID-19 para Prestadores Turísticos”. Las pautas contenidas en el presente protocolo, que siguen las recomendaciones establecidas por el Ministerio de Salud de la Nación, ofrecen diversas medidas y acciones específicas para hacer frente a la situación actual y ayudar a la recuperación de la actividad. Su principal objetivo es resguardar la salud y bienestar de las personas.

### **Alcance:**

Las recomendaciones y pautas establecidas en este protocolo serán de aplicación en todo el territorio nacional, con sujeción a la fase en que se encuentre y las medidas vigentes en cada jurisdicción.

### Medidas de prevención:

- ✓ Debe mantenerse una distancia mínima entre personas de DOS (2) metros. Esta medida aplica tanto para las trabajadoras y trabajadores como para el público que asista al establecimiento (clientes, proveedores, etcétera). Las pautas y medidas de distanciamiento se determinan y actualizan según criterios epidemiológicos y sanitarios, con sujeción a la fase y la normativa superior vigente.
- ✓ Evitar el contacto físico al saludar con besos, abrazos u apretones de manos.
- ✓ Evitar reuniones en espacios cerrados dentro y fuera del espacio de trabajo, incluyendo reuniones familiares o con amigos.
- ✓ No compartir mate, vajilla ni otros utensilios.
- ✓ El uso de “barbijo casero, cubrebocas o tapabocas” no reemplaza las medidas de distanciamiento social ni la necesidad de mantener la distancia interpersonal de seguridad, pero puede considerarse como una medida adicional cuando transitoriamente no sea posible mantener la distancia de seguridad mínima. El “barbijo casero, cubrebocas o tapabocas” hace referencia a dispositivos de tela reutilizables que deben cubrir por completo la nariz, boca y mentón y que se emplean como medida adicional para reducir la posibilidad de transmisión de COVID-19.
- ✓ Para mantener el distanciamiento social se debe limitar la densidad de ocupación de espacios (salas de reunión, oficinas, comedor, cocina, vestuarios, posiciones de trabajo, etcétera) a 1 persona cada 2,25 metros cuadrados de espacio circulable, para ello se puede utilizar la modalidad de reserva del espacio o de turnos prefijados. Cuando por sus características esto no sea posible, se debe impedir el uso de estos espacios.

### Higiene respiratoria:

- ✓ Utilizar barbijo casero que cubra nariz, boca y mentón en espacios laborales y áreas comunes de trabajo. Su uso no reemplaza ninguna de las medidas de distanciamiento físico ni de higiene.
- ✓ Promover el lavado del barbijo casero con agua y jabón al menos una vez al día, y cambiarlo inmediatamente si se encuentra sucio o mojado.
- ✓ Al toser o estornudar, usar un pañuelo descartable o cubrirse la nariz y la boca con el pliegue interno del codo en caso de no tener colocado el barbijo casero. En ambos casos, higienizarse las manos de inmediato.
- ✓ Disponer en área de espera y/o alto tránsito de cestos de basura de boca ancha y sin tapa para desechar los pañuelos descartables utilizados.

### Higiene de manos:

- ✓ Todas las personas que desarrollen tareas en establecimientos habilitados, deberán realizar el lavado de manos con frecuencia y obligatoriamente: • Al llegar al lugar de trabajo. • Antes y después de manipular basura o desperdicios. • Antes y después de comer, manipular alimentos y/o amamantar. • Luego de haber tocado superficies públicas (mostradores, pasamanos, picaportes, barandas, etc). • Después de manipular dinero, llaves, animales, etc. • Después de ir al baño o de cambiar pañales. • Después de toser, estornudar o limpiarse la nariz.
- ✓ Se recomienda evitar, en la medida de lo posible, llevarse las manos a la cara.
- ✓ Cada local o establecimiento habilitado deberá contar con lugares apropiados para realizar un adecuado y frecuente lavado de manos con agua y jabón (dispensador de jabón líquido/espuma, toallas descartables o secadores de manos) y además deberán ponerse a disposición soluciones a base de alcohol al 70% (por ejemplo, alcohol en gel).
- ✓ Es responsabilidad de la institución proveer los elementos adecuados en cantidad suficiente y en forma accesible para la higiene personal (lavado de manos con jabón, solución hidroalcohólica y toallas de papel).
- ✓ Recordar que debe emplearse soluciones a base de alcohol únicamente cuando las manos se encuentran limpias, en caso contrario debe realizarse el lavado con agua y jabón.
- ✓ Se aconseja el lavado frecuente de manos con una duración de 40-60 segundos.

### Distanciamiento social:

Mantener, en todo momento, la distancia interpersonal mínima establecida. No exceder en ningún momento la densidad de ocupación recomendada, establecida de una persona cada 2,25 metros cuadrados. Contemplar las medidas de distanciamiento social dentro y fuera del establecimiento, en todas las áreas comunes, como recepción, salones, pasillos y palier del edificio, ascensores, estacionamiento y en todo otro sector donde pueda llegar a confluir una numerosa cantidad de personas en forma simultánea.

### Durante las excursiones:

- ✓ Comunicar las pautas de distanciamiento social y las medidas adoptadas para su cumplimiento al personal, a los y las visitantes, y controlar su cumplimiento.
- ✓ Mantener en todo momento la distancia interpersonal mínima establecida, la densidad de ocupación no puede exceder en ningún momento 1 persona cada 2,25 metros cuadrados. Estas medidas deben contemplarse dentro y fuera de los establecimientos.
- ✓ Procurar que los recorridos a pie, las zonas de descanso, las paradas para la explicación de atractivos y actividades se realicen en espacios abiertos y/o amplios, respetando la distancia de seguridad establecida.
- ✓ Evitar zonas y horarios factibles de presentar aglomeraciones.
- ✓ Evitar espacios reducidos y con aforos limitados.
- ✓ Circular de forma escalonada al momento de ingresar y salir de los establecimientos y durante el ascenso y descenso del vehículo de transporte.
- ✓ Para la toma de fotos grupales se deberá cumplir con el distanciamiento social obligatorio, mientras tenga vigencia la medida.
- ✓ En caso de que no se pueda respetar, por alguna circunstancia, la distancia interpersonal mínima, garantizar las medidas y equipos de protección necesarios

### Seguridad e higiene:

- ✓ Lavarse las manos regularmente, asegurando que el tiempo de duración del lavado oscile entre 40 y 60 segundos.
- ✓ Disponer de alcohol en gel en los puestos de trabajo donde el personal no tenga acceso al lavado de manos con agua y jabón.
- ✓ Todo personal que tenga contacto con clientes deberá utilizar barbijos o tapabocas, cuando esté estipulado en su jurisdicción.
- ✓ Dada la mayor persistencia del virus sobre el látex o nitrilo, no se recomienda el uso de guantes salvo para tareas específicas (tareas de limpieza, contacto directo con secreciones).

### Capacitación:

- ✓ Informarse y capacitarse en reconocimiento de síntomas de la enfermedad (de acuerdo con lo establecido en el Decreto 260/20 art. 15) y de las medidas de prevención de COVID-19 de acuerdo con la información oficial que comunica el Ministerio de Salud de la Nación.
- ✓ En el caso de contar con personal, hacer extensiva la capacitación a todos los integrantes de la organización, asegurándose que todo el personal se capacite.

### **Planificación:**

- ✓ Identificar los riesgos existentes en recorridos a seguir, transporte a utilizar, particularidades de las áreas o atractivos turísticos a visitar, horarios, condiciones de pernoctación, restricciones en las prestaciones de determinados servicios turísticos, entre otros.
- ✓ Establecer un cupo máximo por grupo y salida de acuerdo con los riesgos identificados.
- ✓ Planificar y coordinar las salidas o tours con otros prestadores turísticos, organizaciones u operadores turísticos a fin de evitar las aglomeraciones en las áreas y atractivos turísticos garantizando un uso ordenado y seguro de los espacios de visita y esparcimiento.
- ✓ Fomentar la gestión de la reserva y el pago del servicio turístico de manera electrónica.
- ✓ Informar sobre las medidas de seguridad e higiene preventivas y obligatorias requeridas antes, durante y después de la prestación del servicio.
- ✓ Comunicar a los grupos las políticas de la actividad respecto a los y las visitantes que no cumplan las medidas de seguridad e higiene establecidas.

### Transporte:

- ✓ Cumplir los protocolos y normas vigentes dictadas por la autoridad de aplicación. Así mismo se establecerá un protocolo de Transporte Turístico para su consideración.
- ✓ Utilizar, en todo momento, barbijo casero, cubrebocas o tapaboca. Esta medida rige tanto para el personal como para pasajeros y pasajeras, mientras se encuentre vigente en su jurisdicción.
- ✓ Garantizar la disponibilidad de productos para la correcta desinfección de los instrumentos de trabajo: alcohol, toallas desinfectantes, lavandina y todo producto que sea necesario según el procedimiento de desinfección. Protocolo COVID-19
- ✓ Exhibir en el vehículo, carteles con las medidas de prevención de COVID-19.
- ✓ Disponer de alcohol en gel en todas las unidades de transporte. Suministrarlo personalmente cada vez que las y los pasajeros asciendan al vehículo, evitando así el contacto y manipulación masiva de los dispensadores.
- ✓ Implementar procedimientos de sanitización para los vehículos. Esto incluye todos los elementos que tuvieron contacto con pasajeras/os y personal (lapiceras, carpetas, micrófono, celulares, bolsos, etc.) además de limpieza general en toda la unidad antes y después de cada servicio, incluyendo asientos, apoyacabezas, pasamanos, vidrios, manijas de puertas, baños (en el caso de corresponder), entre otros. Anular cualquier servicio de colación, alimentación etc. para minimizar la manipulación de elementos y así disminuir posibilidades de contagio directo.
- ✓ Transitar con pasajeras y pasajeros sentados en sus plazas con previa reserva. No permitir el ascenso a quienes no tengan un asiento reservado.
- ✓ Instruir a conductores/as sobre el uso de guantes en momentos de limpieza y desinfección de la unidad de transporte.
- ✓ Mientras el vehículo se encuentre a la espera de iniciar servicio, como así también durante su circulación, deberá permanecer con sus ventanillas abiertas para facilitar la ventilación continua.
- ✓ Cuando no sea posible cumplir la distancia mínima establecida, se sugiere instalar una separación física que aisle al conductor o conductora y a la vez le permita la utilización de todos los comandos del vehículo, deberá ser transparente para que no se vea afectada la visibilidad ni tampoco comprometer la seguridad con que deben prestarse los servicios.
- ✓ De ser posible, dejar libre la primera fila de asientos para cumplir la medida de distanciamiento requerida.
- ✓ Recomendar al grupo que, durante la espera del transporte, en las respectivas paradas, durante el ascenso, descenso y dentro de los vehículos, mantengan la distancia social establecida.

### ***Antes de la prestación del servicio:***

- ✓ Durante el proceso de contratación del servicio y junto con el presupuesto, remitir a los y las visitantes un documento aclaratorio de las medidas de prevención de COVID-19 adoptadas para el desarrollo de la actividad.
- ✓ Informar a los y las visitantes los elementos indispensables que deben llevar para la actividad, como alcohol en gel, barbijo personal, refrigerios individuales, bolsas de residuo individual, entre otros.
- ✓ Antes de comenzar la actividad, informar a los y las visitantes el modo en que se desarrollará la misma, el recorrido y las normas y/o posibles restricciones que aplican los diversos proveedores (museos, monumentos, espacios naturales, entre otros).

### ***Durante la prestación del servicio:***

- ✓ Realizar el registro de visitantes detallando el nombre y apellido, número de documento de identidad o pasaporte, lugar de residencia u hospedaje y número de contacto a fin de aplicar el protocolo sanitario de COVID-19 en caso de contagio. Asimismo, se sugiere adelantar por mail u otro medio electrónico la ficha de registro, junto con un cuestionario simple sobre COVID-19, los cuales podrían ser preferentemente enviados o entregados previo a la prestación.
- ✓ Ante la detección de personas con síntomas respiratorios o fiebre durante la prestación, se las deberá aislar en un lugar previsto para tal fin o mantenerla separada de otras personas a una distancia mínima de 2 metros y contactar inmediatamente al Sistema de Emergencias de salud local para su evaluación.
- ✓ Evitar en todo momento el contacto directo. En aquellos casos donde sea necesario mantener contacto con las personas para asistirlos, higienizarse antes y después y de forma inmediata con alcohol en gel, a fin de evitar una posible contaminación de elementos, como barbijo, ropas o equipamiento.
- ✓ Usar barbijo casero, cubreboca, tapaboca o pantalla protectora en todo momento y desde el primer contacto con él o la visitante, según normativa vigente en su jurisdicción. En caso de utilizar pantalla protectora o tapabocas reutilizable, desinfectarlos adecuadamente tras cada uso. Ante visitantes con discapacidad auditiva, se sugiere facilitar la comunicación utilizando pantallas transparentes.
- ✓ Recordar a los y las visitantes las medidas de prevención de COVID-19 que deben respetarse durante la prestación del servicio, que les fueron comunicadas previamente en la contratación.
- ✓ Informar sobre el uso correcto de los materiales y del equipamiento necesarios para la prestación del servicio, a fin de reducir el riesgo de contagio.

- ✓ Informar mediante cartelera y señalética sobre el uso correcto de las instalaciones –vestuarios, sanitarios, duchas, entre otros- a fin de cumplir con el distanciamiento social obligatorio.
- ✓ Asegurarse que todas las personas que realicen la actividad lleven colocado su barbijo casero, cubrebocas o tapabocas, cuando su uso obligatorio esté estipulado en su jurisdicción.
- ✓ Cuando por dificultad propia de la actividad no se pueda utilizar el barbijo, sea momentáneamente o durante toda la prestación, se deberán extremar las medidas de prevención sanitaria.
- ✓ Respetar el horario y recorrido planeados a fin de evitar incidencias que afecten el cumplimiento de las medidas de prevención estipuladas durante la prestación del servicio.
- ✓ En lugares o espacios reducidos, respetar el trabajo de los demás prestadores turísticos y la coordinación conjunta, a fin de cumplir con el distanciamiento social establecido.
- ✓ Cada vez que se considere oportuno o necesario, facilitar a los y las visitantes, tiempo y medios para la correcta higiene de manos.
- ✓ En caso de fotografías grupales, utilizar solo el celular personal y compartirlas luego con los y las visitantes, para evitar la manipulación de efectos personales.
- ✓ Se deberá contar en todo momento con los teléfonos de contacto del servicio sanitario local, y los números de emergencias.
- ✓ ñ) Proveer de bolsas de uso individual a cada visitante para el descarte de residuos, en caso de que durante la prestación del servicio no hubiera cestos.
- ✓ Disponer un cesto o receptáculo debidamente identificado donde los y las turistas puedan descartar su bolsa individual de residuos al regreso.
- ✓ Disponer cestos de residuos, en área de espera y/o alto tránsito, de boca ancha y sin tapa para desechar los pañuelos descartables utilizados.



## **Medidas dispuestas por Turismo Aymara en excursiones y traslado de pasajeros:**

### **Transporte**

- El vehículo contará con alcohol en gel sanitizante de manos
- Cada vez que los pasajeros desciendan del vehículo, se higienizará por dentro con alcohol.
- Se desinfectará antes y después de cada servicio
- El chofer evitará el contacto con los pasajeros y usará tapacas
- Se evitará usar los primeros asientos para mantener distancia entre el chofer/guía y los pasajeros
- La capacidad para las excursiones regulares será según la capacidad aprobada por el Ministerio de Turismo

### **Guía**

- Deberá informar a los pasajeros el procedimiento de higiene a tomar durante la excursión (almuerzo, descensos a puntos turísticos, etc)
  1. Al subir y bajar del vehículo se hará paulatinamente sin amontonamiento de pasajeros
  2. Para visitar algún punto turístico se esperará el turno sin juntarse con otros grupos
  3. En caso de que haya almuerzo en la excursión el restaurante podrá ocupar la disponibilidad de plazas establecidas según el Protocolo
- Procurará mantener la distancia social correspondiente y utilizar todos los elementos de seguridad pertinente: tapabocas y alcohol en gel. Uso de micrófono personal.
- Se fomentará el “contacto 0” mediante el uso de vouchers electrónicos

### **Pasajeros**

- Uso obligatorio de barbijo
- Deberán permanecer en el mismo asiento durante todo el recorrido
- Deberán respetar el distanciamiento durante todo el recorrido
- En caso de toser o estornudar deberá hacerlo con el pliegue del codo y posteriormente desinfectarse con alcohol en gel