

Protocolos COVID-19 para
Prestadores Turísticos

Índice:

Introducción

Alcance

Descripción del Protocolo

Objetivos

Público Destinatario

Capítulo 1. Nomenclatura y medidas generales

1.1. Medidas de prevención

1.1.2. Distanciamiento social

1.1.3. Higiene de manos

1.1.4. Higiene respiratoria

1.1.5. Desinfección de superficies y ventilación de ambientes

1.2. Medidas para la detección y manejo de casos sospechosos y contactos estrechos

Capítulo 2. Particularidades de las prestaciones turísticas

2.1. Medidas Preventivas

2.1.1. Distanciamiento social

2.1.2. Capacitación

2.1.3. Desplazamiento desde y hacia el lugar de trabajo

2.1.4. Identificación de personal en riesgo

2.1.5. Organización del trabajo

2.1.6. Comité de crisis

2.2. Organización de la actividad

2.2.1. Planificación

2.2.2. Recursos materiales

2.2.3. Proveedores

2.2.4. Transporte de visitantes

2.2.5. Entrega y devolución de equipamiento

2.3. Seguridad e higiene

2.3.1. En el local de atención al visitante

2.3.2. Durante la prestación del servicio

2.4. Limpieza y desinfección

2.4.1. Materiales y equipos

2.4.2. Instalaciones e infraestructura

2.5. Prestación del servicio

2.5.1. Antes de la prestación del servicio

2.5.2. Durante la prestación del servicio

2.5.3. Atención de emergencias

2.5.4. Residuos

Bibliografía Consultada

INTRODUCCIÓN

El presente documento toma como referencia Protocolo COVID-19 para Prestadores Turísticos elaborado por el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación en el mes de junio de 2020. Al mismo se le agregaron las consideraciones realizadas por el Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires para que sea válido en nuestra jurisdicción, a saber:

En el apartado 2.5.2 que refiere a la prestación del servicio, en el ítem d) donde se mencionaba la posibilidad de usar pantalla protectora como medida de prevención, se quitó, dado que en nuestra Provincia se debe usar tapabocas obligatoriamente.

El texto restante del documento se ajusta a las Directrices generales para la elaboración de protocolos en el Plan de Verano de la provincia de Buenos Aires.

Alcance

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

Descripción del Protocolo

El documento se presenta como un protocolo de referencia para las generalidades de las prestaciones turísticas en su conjunto, disponiendo asimismo para cada una de las actividades turísticas protocolos específicos que se irán incorporando como anexos.

El documento se estructura en 2 capítulos. El primer capítulo, “Nomenclatura y Generalidades”, contempla las recomendaciones establecidas por el Poder Ejecutivo Nacional y el Ministerio de Salud de la Nación vigentes en cuanto a medidas preventivas, definición y acciones para garantizar el distanciamiento social o distancia de seguridad, procedimientos para la higiene de manos y respiratoria y desinfección de superficies y ambientes.

El segundo capítulo, “Particularidades”, ofrece las pautas particulares de aplicación en **prestadores turísticos**, encuadradas en las recomendaciones mencionadas en el capítulo precedente, atendiendo a la especificidad de la actividad.

Asimismo, para mayor especificidad, se elaborarán diversos anexos que corresponden a actividades concretas con pautas y recomendaciones para su aplicación.

De esta forma, se ofrecen diversas medidas y acciones específicas para hacer frente a la situación actual y ayudar a la recuperación de la actividad.

Es imprescindible que quienes conforman la cadena de valor del turismo se preparen para la etapa pos-COVID-19, en donde la forma de viajar y hacer turismo y las conductas de consumo suscitan una

“nueva normalidad”. Este nuevo escenario para el sector exige revisar y actualizar de manera integral las gestiones operativas de cada prestación.

Objetivos

- Dar respuesta a las necesidades del sector afectado por las medidas que restringen su actividad.
- Implementar medidas para garantizar y resguardar la salud y bienestar de las trabajadoras, trabajadores y turistas.
- Controlar y evitar la propagación del virus.
- Acompañar las medidas sociales que las autoridades recomienden o establezcan, para mitigar el impacto de la pandemia en el sector.
- Garantizar la continuidad de la actividad turística.
- El presente protocolo tiene como finalidad ser el instrumento organizador y orientador para el desarrollo de protocolos específicos para las diferentes actividades o servicios turísticos que así lo requieran.

Público Destinatario

El Protocolo COVID-19 para Prestadores Turísticos está destinado a todos aquellos profesionales y organizaciones que prestan servicios turísticos en todo el territorio nacional, para ser aplicado en forma separada o en forma conjunta con otros Protocolos desarrollados en el marco de Covid-19.

Esta herramienta propone la adopción de medidas preventivas ante el coronavirus, genéricas y aplicables a actividades recreativas, culturales, servicios profesionales y/o prestados en Áreas Naturales y en comercios turísticos, y todas aquellas actividades vinculadas directa e indirectamente con el turismo

Particularmente, y sin perjuicio de otras prestaciones turísticas a las que les fuera aplicable, la siguiente enumeración tiene carácter enunciativo, no excluyente de otras que pudieran surgir encuadradas como prestaciones de servicios o actividades turísticas, conforme la definición de la Ley Nacional de Turismo N° 25.997/05.

- Servicios profesionales de licenciados en turismo, técnicos en turismo y guías de turismo (locales, de sitio, temáticos, provinciales, zonales, coordinadores).
- Servicios de alojamiento en casas rodantes y *motorhomes*, glamping.
- Diferentes modalidades de pesca deportiva, pesca con mosca o fly-cast, spinning, trolling.
- Actividades realizadas en áreas naturales, turismo aventura, (trekking, montañismo, buceo, canopy, rafting, entre otras), turismo activo, ecoturismo o turismo alternativo.
- Visitas de Áreas naturales protegidas, Parques Nacionales, reservas naturales, reservas de la biosfera, Sitios RAMSAR^[1], parques provinciales.
- Alquiler de equipamiento y artículos relacionados con actividades turísticas: alquiler de bicicletas, motocicletas y otros equipamientos específicos susceptibles de ser rentados.
- Parques temáticos y recreativos.
- Visitas a Museos, edificios históricos, monumentos, sitios Patrimonios de la Humanidad, y actividades de turismo cultural e idiomático

- Turismo rural.
- Visitas a bodegas turísticas y zonas de producción vitivinícola.
- Venta al por menor de artículos regionales y artesanías.

Capítulo 1. Nomenclatura y medidas generales

A continuación, se recuperan las principales definiciones sanitarias dispuestas en las Recomendaciones para el desarrollo de Protocolos en el marco de la pandemia, del Ministerio de Salud de la Nación de fecha 11 de junio de 2020. El documento completo se encuentra disponible en:

<http://www.msal.gob.ar/images/stories/bes/graficos/0000001961cnt-covid-19-modelo-recomendaciones-desarrollo-protocolos-pandemia.pdf>

1.1. Medidas de prevención

1.1.1. Recomendaciones visuales

Colocar en lugares fácilmente visibles información sobre las medidas de distanciamiento social, la adecuada higiene de manos, la apropiada higiene respiratoria, y las recomendaciones ante la presencia de síntomas sospechosos de COVID-19. Esto debe además complementarse con otras modalidades (información en página web, redes sociales, por correo electrónico o por teléfono, entre otras) para informar a trabajadores y trabajadoras acerca de las medidas de higiene y seguridad adoptadas por la institución.

<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus/poblacion/prevencion>

En cuanto a las características de la definición de caso, la misma se establece en forma dinámica en el sitio: <https://portal-coronavirus.gba.gob.ar/es/efectores-de-salud>

1.1.2. Distanciamiento social

Debe mantenerse una distancia mínima entre personas de DOS (2) metros. Esta medida aplica tanto para los 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.

- a) Evitar el contacto físico al saludar con besos, abrazos o apretones de manos.
- b) Evitar reuniones en espacios cerrados dentro y fuera del espacio de trabajo, incluyendo reuniones familiares o entre amistades.
- c) No compartir mate, vajilla ni otros utensilios.
- d) 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. 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 más información sobre el “barbijo casero, cubrebocas o tapabocas” dirigirse al siguiente sitio:

<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/barbijo>

- e) 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.
- f) En caso de que no pueda mantenerse la distancia mínima de seguridad establecida entre puestos de trabajo, considerar la instalación de medidas físicas (mamparas, paneles de vidrio) de fácil y frecuente limpieza.

<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/atencion-publico>

<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/preguntasfrecuentes#distanciamiento>

1.1.3. 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.
 - a) Se recomienda evitar, en la medida de lo posible, llevarse las manos a la cara.
 - b) 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).
- <https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/atencion-publico>
- c) 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).
 - d) 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.
 - e) Se aconseja el lavado frecuente de manos con una duración de 40-60 segundos

https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/gpsc_lavarse-manos_poster_es.jpg

https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/gpsc_desinfectmanos_poster_es.jpg

- f) 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).

1.1.4. Higiene respiratoria

- a) 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.
- b) 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.
<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/barbijo>
- c) 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.
- d) 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.

1.1.5. Desinfección de superficies y ventilación de ambientes

- a) Debe respetarse en todo momento la normativa vigente sobre limpieza y desinfección según rubro y actividad.
- b) Realizar desinfección diaria de superficies. La frecuencia de desinfección debe ser adecuada al tránsito y la acumulación de personas, la época del año y la complementación con la ventilación de ambientes.
- c) Realizar limpieza de las superficies con agua y detergente antes de la desinfección.
- d) Proveer de los elementos necesarios para efectuar la limpieza húmeda (balde, trapeador, paño, agua, detergente) y desinfección (recipiente, trapeador o paño, agua, hipoclorito de sodio de uso doméstico con concentración de 55 gr/litro en dilución para alcanzar 500 a 1000 partes por millón [ppm] de cloro -100 ml de lavandina en 10 litros de agua).
- e) Las soluciones de lavandina deben utilizarse dentro de las 24 horas de preparadas para asegurar su eficacia.
- f) Mantener ventilados naturalmente los ambientes cerrados mediante la apertura de puertas y ventanas para permitir el recambio de aire.
- g) No está indicada la ventilación mecánica en lugares de uso común mediante sistemas de aire, aires acondicionados o ventiladores.
- h) No se recomienda rociar o frotar la ropa, el calzado, bolsos, carteras u otras pertenencias con alcohol, lavandina u otras soluciones desinfectantes.
- i) No se recomienda el uso de “cabinas desinfectantes” u otro tipo de dispositivos que impliquen el rociado de soluciones desinfectantes sobre las personas, este tipo de intervenciones no sólo no tienen utilidad demostrada en la prevención de la transmisión de virus respiratorios, sino que su uso puede asociarse a potenciales efectos nocivos.

<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus/poblacion/limpieza-domiciliaria>

1.2. Medidas para la detección y manejo de casos sospechosos y contactos estrechos

- a) Desarrollar actividades de identificación de potenciales casos mediante la medición de temperatura corporal, fomentando el auto reporte y la realización de cuestionarios sencillos para la detección de posibles síntomas previo al ingreso al lugar de trabajo.
- b) Si se instaura la medición de temperatura al ingreso a la institución, debe realizarse empleando termómetros infrarrojos que no impliquen contacto físico directo. La persona encargada de la medición de temperatura debe contar con equipo de protección personal apropiado. La especificación del equipo a emplear deberá ser detallado en las recomendaciones específicas de cada actividad.
- c) No permitir el ingreso a los locales o establecimientos donde se desarrolla la actividad de personas con temperatura igual o mayor a 37,5°C o que presenten los síntomas propios del COVID-19.
- d) Evitar la estigmatización y la discriminación de personas sintomáticas o afectadas por COVID-19 y sus contactos estrechos.
- e) Establecer medidas a adoptar en el local o establecimiento para aislar a una persona que manifieste síntomas de COVID-19, para lo cual se sugiere disponer de una sala o zona en donde la persona con síntomas no tenga contacto con otras y espere hasta ser evaluada adecuadamente. Se debe proceder de acuerdo a lo establecido o según lo indicado por las autoridades locales de salud de la jurisdicción.
- f) Ante la identificación de personal con síntomas respiratorios o fiebre, contactar inmediatamente al Sistema de Emergencias de salud local para su evaluación y eventual traslado a una institución de salud. Debe notificarse toda sospecha de COVID-19 a la autoridad sanitaria local.

Se considera contacto estrecho a toda persona que cumpla la definición detallada en:

<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19/Identificacion-y-seguimiento-de-contactos>

Los contactos estrechos cumplirán indefectiblemente 14 días de aislamiento domiciliario y realizarán monitoreo estricto de los síntomas. Los 14 días se considerarán a partir del último día de contacto con el caso confirmado.

<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19/Identificacion-y-seguimiento-de-contactos>

La utilización de elementos de protección personal para cada actividad se detalla en:

<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19/recomendaciones-uso-epp>

Colocar en lugares fácilmente visibles, información sobre las medidas de distanciamiento social, la adecuada higiene de manos, la apropiada higiene respiratoria, y las recomendaciones ante la presencia de síntomas sospechosos de COVID-19. Esto debe, además, complementarse con otras modalidades (información en página web, redes sociales, por correo electrónico o por teléfono, entre otras) para informar a los trabajadores acerca de las medidas de higiene y seguridad adoptadas por la institución.

<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus/poblacion/prevencion>

En cuanto a las características de la definición de caso, la misma se establece en forma dinámica en el sitio:

CAPÍTULO 2. PARTICULARIDADES DE LAS PRESTACIONES TURÍSTICAS

Prestador turístico es toda persona natural o jurídica que habitualmente proporcione, intermedie o contrate, directa o indirectamente con el turista, la prestación de los servicios turísticos, con sujeción a las normas que regulan cada actividad.

En tal sentido, dado el amplio espectro que abarcan, se considera conveniente establecer en documentos Anexos al presente Protocolo, diferentes pautas para prestaciones que por su especificidad se diferencian de otras, conforme sus particularidades. En el presente documento, asimismo, se contemplan pautas genéricas aplicables a aquellas actividades cuyas características son similares.

2.1. Medidas preventivas

2.1.1. Distanciamiento social

- a) Comunicar las pautas de distanciamiento social y las medidas adoptadas para su cumplimiento al personal, a los y las visitantes, y controlar su cumplimiento.
- b) 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.
- c) 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 de 2 metros establecida.
- d) Evitar zonas y horarios factibles de presentar aglomeraciones.
- e) Evitar espacios reducidos y con aforos limitados.
- f) Circular de forma escalonada al momento de ingresar y salir de los establecimientos y durante el ascenso y descenso del vehículo de transporte.
- g) Para la toma de fotos grupales se deberá cumplir con el distanciamiento social obligatorio, mientras tenga vigencia la medida.
- h) En caso de que no se pueda respetar, por alguna circunstancia, la distancia interpersonal mínima, garantizar las medidas y equipos de protección necesarios.

2.1.2. Capacitación

- a) 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.
- b) 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.
- c) Toda la información que se difunda en este marco podrá ser descargada de

<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19>,

- d) Realizar las actividades de capacitación preferentemente en forma remota o, si fuera presencial, mantener en todo momento la distancia interpersonal mínima establecida.
- e) Generar un registro de capacitación específica que pueda usarse como insumo para la empresa o para el clúster sectorial, en caso de requerir un refuerzo de personal ya capacitado.

2.1.3. Desplazamiento desde y hacia el lugar de trabajo

- 1) Se aconseja el uso de medios de transporte individuales (automóvil, bicicleta, entre otros). Se debe mantener ventilado para garantizar la higiene y la desinfección del interior del mismo.
- 2) Siempre que no esté prohibido, si fuere indispensable, el uso del transporte público y exclusivamente para las actividades en las cuales se encuentra autorizado, se recomienda:
 - Utilizar barbijo casero, cubrebocas o tapabocas en todo momento.
 - Recordar la importancia de una buena higiene de las manos antes, durante y después de los desplazamientos a realizar.
 - Desplazarse provisto de un kit de higiene personal (jabón de tocador, alcohol en gel, pañuelos descartables, toallas para secarse las manos).
 - Respetar las distancias mínimas recomendadas entre personas. Dejar un asiento libre entre pasajeros.
 - Evitar los aglomeramientos en los puntos de acceso al transporte a utilizar.

Al regresar a casa,

- Retirar el barbijo desde el elástico evitando tocar el frente, y ponerlo a lavar (o tirarlo si es descartable).
- Realizar lavado de manos inmediatamente al ingresar y antes del contacto con superficies.

<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus/poblacion/salir-de-casa>

2.1.4. Identificación de personal de riesgo

Dentro de la nómina de personal que desarrolle las actividades, están exentas del deber de asistencia al lugar de trabajo, de acuerdo a lo establecido por el Poder Ejecutivo Nacional, a través de la Resolución N°207/2020 del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social en su artículo 1°, aquellas personas cuya presencia en el hogar resulte indispensable para el cuidado de niños, niñas o adolescentes y las siguientes personas incluidas en los grupos en riesgo:

- Mayores de sesenta (60) años de edad, excepto que sean considerados “personal esencial para el adecuado funcionamiento del establecimiento”.
- Personas gestantes.
- Personas con enfermedad respiratoria crónica: enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), enfisema congénito, displasia broncopulmonar, bronquiectasias, fibrosis quística y asma moderado o severo.
- Personas con enfermedades cardíacas: insuficiencia cardíaca, enfermedad coronaria, valvulopatías y cardiopatías congénitas.
- Personas con inmunodeficiencias y estados de inmunodepresión.
- Personas con diabetes.
- Personas con insuficiencia renal crónica en diálisis o con expectativas de ingresar a diálisis en los siguientes seis meses.
- Personas con enfermedad hepática avanzada.
- Personas con obesidad con un índice de masa corporal igual o superior a 35 kg/m².
- Personas con Inmunodeficiencias:
 - Congénita, asplenia funcional o anatómica (incluida anemia drepanocítica) y desnutrición grave.
 - VIH dependiendo del status (< de 350 CD4 o con carga viral detectable).
 - Personas con medicación inmunosupresora o corticoides en altas dosis (mayor a 2 mg/kg/día de metilprednisona o más de 20 mg/día o su equivalente por más de 14 - días)
 - Pacientes oncológicos y trasplantados.
- Personas con certificado único de discapacidad.

Se debe asegurar el respeto de la privacidad y confidencialidad de la información médica de los trabajadores y las trabajadoras, con especial atención a la información relacionada a patologías que configuren factores de riesgo para formas graves de COVID-19.

<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus/poblacion/mayores>

2.1.5. Organización del trabajo

A los fines de contribuir al distanciamiento social o distancia de seguridad vigente, se sugieren alternativas o formas de organización del trabajo:

- a) Promover el teletrabajo.

- b) Para aquellos que deban asistir en forma presencial, reforzar la importancia de que ante la presencia de síntomas (fiebre, tos, dolor de garganta, dificultad para respirar, alteraciones en el olfato o gusto) los/las trabajadores/as no acudan al trabajo, notifiquen a sus superiores y al servicio de medicina laboral, y se solicite atención por parte del sistema de salud en forma inmediata. Utilizar como referencia para ello la definición de caso vigente del Ministerio de Salud de la provincia de Buenos Aires que se actualiza de manera permanente.

<https://portal-coronavirus.gba.gob.ar/es/efectores-de-salud>

Cuando el prestador presente manifestación de fiebre o síntomas compatibles con COVID-19, incluso de carácter leve, deberá abstenerse de prestar el servicio, y efectuar la consulta a la autoridad sanitaria local.

- c) Organizar al personal en grupos de trabajo o equipos para facilitar la interacción reducida entre personas, de manera de cumplir con el distanciamiento establecido. De no ser posible, extremar las medidas de protección sanitarias.
- d) Adecuar las diferentes tareas fundamentales del establecimiento de manera tal de garantizar, durante toda la jornada de trabajo, la distancia entre personas mínima establecida.
- e) Garantizar la mínima convivencia simultánea de personas en un mismo espacio físico cerrado.
- f) Escalonar el horario de ingreso/egreso de trabajadores/as cuyas tareas deban realizarse en forma presencial para evitar aglomeraciones en los puntos de acceso a los establecimientos y reducir la ocupación del transporte público en horas pico.
- g) Impartir instrucciones a los responsables y realizar seguimiento de cada área para que reduzcan al mínimo indispensable la presencia de los trabajadores y las trabajadoras en los lugares de trabajo.
- h) Cuando corresponda y de ser posible, asignar turnos a usuarios, usuarias, clientes y proveedores en forma electrónica (por teléfono/correo electrónico).

<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/atencion-publico>

2.1.6. Comité de Crisis

Se sugiere establecer un comité de crisis conformado por todas las partes involucradas, que establezcan y monitoreen el protocolo a seguir, así como también los responsables de garantizar el cumplimiento del mismo.

2.2. Organización de la actividad

2.2.1. Planificación

- a) Respetar en todo momento el momento de la prestación el distanciamiento social de 2 m en espacios comunes para evitar las aglomeraciones de personas.
- b) 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.

- c) Establecer un cupo máximo por grupo y salida de acuerdo con los riesgos identificados y el distanciamiento social definido.
- d) 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.
- e) Fomentar la gestión de la reserva y el pago del servicio turístico de manera electrónica.
- f) Informar sobre las medidas de seguridad e higiene preventivas y obligatorias requeridas antes, durante y después de la prestación del servicio.
- g) 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.

2.2.2. Recursos materiales

- a) Contar con un botiquín de primeros auxilios, conforme la actividad y el lugar en que se desarrolle, controlando la fecha de vencimiento de sus productos y asegurando su reposición. En el siguiente link se puede consultar el listado de todos los elementos que se deben incluir en un botiquín básico: <https://www.argentina.gob.ar/salud/primerosauxilios/botiquin>
- b) Contar con elementos de protección personal adicional para los casos en que sea necesario por pérdida, daño, rotura u olvido, tanto propio como de terceras personas.
- c) 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.

2.2.3. Proveedores

- a) Informarse sobre los protocolos de prevención que implementen los proveedores turísticos con los que se trabaja (restaurantes, alojamientos, museos, monumentos, entre otros) y que puedan influir en el desarrollo de la prestación del propio servicio.
- b) Trabajar en forma articulada con los proveedores turísticos a fin de evitar aglomeraciones a la llegada de los grupos de visitantes.
- c) Establecer citas o reservas previas a la prestación del servicio.
- d) Enviar previamente la documentación requerida, de los y las visitantes, para el ingreso o uso de las instalaciones de un establecimiento y/o atractivo.
- e) Acordar con los proveedores el ingreso de los y las visitantes de forma escalonada.
- f) Trabajar colaborativamente con todas las personas u organizaciones que intervienen en la prestación del servicio.
- g) Evaluar opciones de abastecimiento para todos los materiales y/o servicios afectados de manera de asegurar su disponibilidad, identificando fuentes alternativas si los suministros se vieran afectados.

2.2.4. Transporte de visitantes

- a) Cumplir los protocolos y normas vigentes dictadas por la autoridad de aplicación. Asimismo se establecerá un protocolo de Transporte Turístico para su consideración.
- b) 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.
- c) Exhibir en el vehículo, carteles con las medidas de prevención de COVID-19.
- d) Disponer de alcohol en gel o solución hidroalcohólica 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.
- e) Implementar procedimientos de sanitización para los vehículos. Esto incluye todos los elementos que tuvieron contacto con pasajeros 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.
- f) Transitar con pasajeros sentados en sus plazas con previa reserva. No permitir el ascenso de pasajeros que no tengan un asiento reservado.
- g) Instruir a conductores/ as sobre el uso de guantes en momentos de limpieza y desinfección de la unidad de transporte.
- h) 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.
- i) 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.
- j) De ser posible, dejar libre la primera fila de asientos para cumplir la medida de distanciamiento requerida.
- k) Ingreso de los viajeros manteniendo el distanciamiento social mínimo de 2 metros con aforo, garantizando el distanciamiento de 2 butacas entre los mismos durante el viaje.
- l) Recomendar al grupo que durante la espera del transporte, en las respectivas paradas, durante el ascenso, descenso y dentro de los vehículos, los pasajeros mantengan la distancia social establecida.

2.2.5. Entrega y devolución de equipamiento

- a) Mientras no sean utilizados, guardar y proteger los equipos necesarios para la prestación del servicio en un depósito seguro, evitando una posible contaminación.
- b) Realizar la entrega del equipamiento, respetando las medidas mínimas de distanciamiento social establecidas.
- c) Determinar posiciones de espera en el lugar de equipamiento, demarcado por una línea divisoria de ser necesario, para ser atendido. El personal, previa consulta inherente al

equipo, dejará en la zona de seguridad el equipamiento, el cual por sus propios medios y sin ningún acercamiento por parte del personal, deberá colocarse, además dejará una bolsa de nylon en la cual la persona pondrá los zapatos y demás pertenencias que será guardada en un locker.

- d) Cuando se produzcan devoluciones o cambios de equipos que fueron previamente probados por las o los visitantes o el personal, asegurar que los mismos sean desinfectados para su reutilización.
- e) No se habilitarán vestuarios, por lo que debe preverse que la devolución del equipamiento se realice fuera de las instalaciones..
- f) Comunicar que el equipamiento debe manipularse de manera autónoma, sin intervención ni contacto con el personal, y colocándose en los espacios previamente reservados para su entrega.

2.3. Seguridad e Higiene

2.3.1. En el local de atención al visitante

- a) Implementar medidas de control al personal, previo a su ingreso a trabajar, y a los y las visitantes para la detección de síntomas compatibles con COVID-19. Para su procedimiento, se sugiere designar responsables, previamente capacitados, para la tarea. La detección se puede lograr a través de varias técnicas incluyendo equipo de detección (tal como termómetros sin contacto) y/o cuestionarios sencillos.
- b) Si se establece la medición de temperatura, esta debe realizarse empleando termómetros infrarrojos que no impliquen contacto físico directo. La o las personas encargadas de la medición de temperatura deben contar con equipo de protección personal apropiado.
- c) La definición de caso es dinámica y puede variar según situación epidemiológica, por lo que se debe mantener informado permanente a través de la página oficial del Ministerio de Salud de la provincia de Buenos Aires, y adaptar el cuestionario a la definición vigente.
- d) En caso de que una persona manifieste síntomas de COVID-19 se deberán establecer medidas para aislar a la persona para lo cual se sugiere disponer una sala o zona en donde la persona con síntomas no tenga contacto con otras y espere hasta ser evaluada adecuadamente.
- e) Ante la identificación de personas con síntomas respiratorios o fiebre, se debe contactar inmediatamente al Sistema de Emergencias de salud local para su evaluación y eventual traslado a una institución de salud. Toda sospecha de COVID-19 debe notificarse a la autoridad sanitaria local.
- f) Toda la información recabada respecto de los empleados en este contexto es de uso confidencial y está protegida por la Ley N° 25.326 de Protección de Datos Personales.
- g) Usar elementos de protección respiratoria como barbijos o tapabocas, durante la atención al turista, mientras esté vigente la medida en su jurisdicción. Se sugiere ante visitantes con discapacidad auditiva facilitar la comunicación utilizando pantallas transparentes.
- h) Evitar el contacto físico directo con turistas o con otros empleados.
- i) Disponer el mobiliario de los distintos espacios comunes del establecimiento, respetando las distancias recomendadas. En caso de que no pueda mantenerse la distancia mínima

establecida entre puestos de trabajo, considerar la instalación de medidas físicas (mamparas, paneles de vidrio) de fácil limpieza.

- j) Disponer de alcohol en gel o solución hidroalcohólica, pañuelos descartables y cestos de basura con tapa accionada con pedal en áreas de atención al público.
- k) Cuando sea posible brindar información en formato digital, con código QR o a través de la página web. En el caso que se entregue folletería, lavar manos con agua y jabón después de cada entrega, o desinfectar con alcohol en gel.
- l) Exhibir información en carteles, atriles o pizarras dispuestos en el exterior y/o interior del local.
- m) No permitir el ingreso ni la permanencia de personas sin un tapabocas que cubra la nariz, la boca y el mentón, mientras las normas lo exijan.
- n) En caso de cobro de aranceles, venta de mapas o folletería u otros productos evitar, en la medida de lo posible, el uso de dinero utilizando otros medios de pago como son los canales virtuales, transferencias, apps, o pago por medio de dispositivos o red de terminales de pago.
- o) Señalizar el número máximo de visitantes por cada área de atención, especialmente en temporada alta, para cumplir con el distanciamiento social obligatorio.
- p) Demarcar lugares de espera.
- q) Limpiar y desinfectar el mostrador de atención o escritorios dispuestos para tal fin, de forma frecuente evitando que haya excesivos elementos que puedan manipular los visitantes. Se recomienda higienizar luego de que cada visitante se retire.
- r) Ventilar los ambientes naturalmente mediante la apertura de puertas y ventanas. En período invernal o de bajas temperaturas debe hacerse con regularidad para permitir el recambio de aire.
- s) La climatización de los espacios comunes se debe realizar con ventilación natural para garantizar la renovación del aire con ventilación cruzada. No está indicada la ventilación mecánica en lugares de tránsito de personas mediante sistemas de aire, aires acondicionados o ventiladores.
- t) Excluir el uso de los espacios comunes en donde no se pueda garantizar la ventilación natural.
- u) Revisar en forma frecuente que haya jabón, alcohol en gel, papel higiénico, dispenser de jabón líquido, entre otros. Se recomienda disponer de un registro de estas acciones.
- v) Verificar el funcionamiento y la limpieza de sanitarios y canillas, en plazos no mayores a las dos horas, durante la prestación del servicio.
- w) Informar las medidas preventivas que el establecimiento toma para preservar la seguridad y salud del personal y de visitantes, en relación al coronavirus.

2.3.2. Durante la prestación del servicio

- a) Lavarse las manos regularmente asegurando que el tiempo de duración del lavado oscile entre 40 y 60 segundos. En aquellos casos en los que no se tenga acceso al lavado de manos con agua y jabón, se deberá disponer de alcohol en gel o solución hidroalcohólica, en especial durante recorridos y actividades.
- b) Utilizar y recomendar el uso de barbijos caseros, cubrebocas o tapabocas durante la prestación del servicio, según fase y normativa vigente en la jurisdicción.

- c) 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).
- d) Considerar la protección de los ojos (gafas o máscara facial) en tareas puntuales o en aquellos casos en los que no se pueda garantizar la distancia de seguridad e instar a los y las visitantes a utilizarla también. El nivel de protección dependerá de la actividad a realizar.
- e) En caso de estar estipulado el uso de uniforme, mantenerlo limpio y lavarlo con mayor frecuencia. Cuando se lave en forma mecánica se deberá realizar a temperatura mayor a 60°C.
- f) Cuando la actividad requiera cambio de vestimenta, disponer de casilleros personales, bolsos o similares para el resguardo individual de la ropa.
- g) No compartir instrumentos de trabajo con otras personas.
- h) Evitar compartir protectores solares, ropa, accesorios o el equipamiento asignado.
- i) Utilizar elementos de alimentación y refrigeración individuales. Informar que los mismos no se pueden compartir.
- j) Sugerir el lavado de manos con agua y jabón o con alcohol en gel, antes y después de ingerir alimentos, bebidas y/o manipular utensilios.

2.4. Limpieza y desinfección

2.4.1. Materiales y equipos

- a) Intensificar la limpieza y desinfección de los materiales y/o equipos requeridos en la prestación de servicio antes y después de cada actividad, sin perjuicio del cumplimiento de todos los requisitos exigidos por la normativa vigente aplicable para el uso y mantenimiento habitual de los mismos.
- b) En caso de existir alternancia en el uso de equipos y/o elementos, establecer pautas de limpieza y desinfección con agua y jabón o con solución a base de alcohol previo a su reutilización (por ejemplo, guantes especiales, chalecos, cascos, botas, indumentaria, bastones, etc.).
- c) En caso de utilizar dispositivos de audio (auriculares, audioguías, etc.) para visitantes, garantizar la correcta desinfección antes y después de cada uso.
- d) Cuando se requieran equipos de comunicación y/o de seguridad, tales como radio, walkies-talkies, luces, bengalas, entre otros, los mismos deberán ser controlados previamente asegurándose su limpieza y desinfección.

2.4.2. Instalaciones e infraestructura

Cuando la organización cuente con local para la atención de las y los visitantes:

- a) Asegurar la limpieza y desinfección de las instalaciones necesarias para la prestación del servicio antes y luego de cada actividad.
- b) Cuando las instalaciones sean contratadas a terceros, constatar que se cumplan los requisitos de limpieza y desinfección por parte del proveedor.
- c) Controlar y desinfectar los sanitarios y vestuarios cada 2 horas, o de acuerdo al uso, contando con agua y jabón y/o alcohol, toallas de papel, cestos con tapa no manual, y respetando en todo momento las pautas de distanciamiento para su uso.

- d) Se recomienda llevar un registro de estas acciones y mantenerlo visible para las y los visitantes.

2.5. Prestación del servicio

2.5.1. Antes de la prestación del servicio

- a) 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.
- b) Informar a los y las visitantes los elementos indispensables que deben llevar para la actividad, como alcohol en gel o solución hidroalcohólica, barbijo personal, refrigerios individuales, bolsas de residuo individual, entre otros.
- c) 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).

2.5.2. Durante la prestación del servicio

- a) 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.
- b) Ante la detección de personas con síntomas respiratorios o fiebre durante la prestación, se deberá aislar a la persona 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.
- c) 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.
- d) Usar barbijo casero, cubreboca, tapaboca en todo momento y desde el primer contacto con el 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.
- e) 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.
- f) Informar sobre el uso correcto de los materiales y del equipamiento necesario para la prestación del servicio, a fin de reducir el riesgo de contagio.
- g) Informar mediante cartelería y señalética sobre el uso correcto de las instalaciones –vestuarios, sanitarios, duchas, entre otros- a fin de cumplir con el distanciamiento social obligatorio.

- h) 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.
- i) 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.
- j) 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.
- k) 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.
- l) Cada vez que se considere oportuno o necesario, facilitar a los y las visitantes, tiempo y medios para la correcta higiene de manos.
- m) 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.
- n) Se deberá contar en todo momento con los teléfonos de contacto del servicio sanitario local, y los números de emergencias.

2.5.3. Atención de Emergencias

La atención a los accidentados se deberá realizar según el protocolo propio de cada actividad. Cuando no sea posible mantener el distanciamiento social, se deberán extremar las medidas de protección respiratoria y de higiene y desinfección al momento de socorrer a los y las visitantes.

En tal sentido, el Ministerio de Salud de la Nación sugiere:

Precauciones estándar y de contacto:

- Realizar higiene de manos de acuerdo a las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS).
- Usar guantes.
- Usar camisolín, cuando sea posible o se disponga una sala de primeros auxilios.
- Utilizar barbijo quirúrgico (se deben colocar y retirar fuera de la habitación de la o el paciente, descartarlo en el lugar apropiado).
- Se debe realizar la higiene de manos luego de retirarse los elementos de protección personal.
- Utilizar protección para los ojos o máscara facial, dependiendo de la exposición anticipada.
- Para más información en control de infecciones consultar:

Prevención y control de infecciones asociadas a la atención de la salud.

<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/equipos-salud/materiales/prevencion>

2.5.4. Residuos

- a. 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.
- b. Disponer un cesto o receptáculo debidamente identificado donde los turistas puedan descartar su bolsa individual de residuos al regreso.
- c. Disponer cestos de residuos, en área de espera y/o alto tránsito, de boca ancha y sin tapa para desechar los pañuelos descartables utilizados.
- d. Mantener la limpieza y desinfección de los depósitos de residuos.
- e. Desechar los elementos de protección personal y materiales de protección descartables utilizados durante la prestación del servicio (mascarillas, barbijos, guantes, entre otros) en cestos de residuos no reciclables.
- f. En caso que los elementos de protección personal sean reutilizables, proceder a su correcto lavado con agua y jabón y/o desinfección de acuerdo con las recomendaciones del Ministerio de Salud.
- g. Cada vez que se realice el retiro de los residuos, utilizar guantes (descartables preferiblemente) y protección respiratoria (tapaboca).
- h. Realizar la disposición y la gestión de residuos de Elementos de Protección Personal.
- i. Se recomienda adoptar de referencia las instrucciones del Ministerio de Salud de la Nación: “COVID-19. Recomendaciones para la gestión de residuos domiciliarios de pacientes en cuarentena” (<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19>).

Bibliografía consultada:

- Ministerio de Salud de la Nación, Covid-19 Recomendaciones para la elaboración de protocolos en el marco de la pandemia, 11 de junio 2020
- Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca, Prevención del Covid-19, Turismo rural Recomendaciones para la futura reactivación de la actividad en el contexto post-pandemia
- Neuquén, Guías de Pesca, Protocolo de Buenas Prácticas de Higiene, Seguridad y Atención, Emergencia Sanitaria Coronavirus (Covid19)
- Neuquén, Centros de Esquí, Protocolo de Buenas Prácticas de Higiene, Seguridad y Atención Emergencia sanitaria Coronavirus (Covid-19)
- FAEVYT Recomendaciones de seguridad sanitaria para Agencias de Viajes y Turismo

- AAETAV Covid-19 Guía - Buenas Prácticas para la prestación de servicios de turismo aventura y naturaleza
- Corporación Vitivinícola Argentina (Coviar) Normativa Covid-19 Enoturismo
- Asociación de Guías Quebrada del Condorito, Recomendaciones de Buenas Práctica para los asociados de AGQC en el desempeño de su rol frente al Covid-19
- Asociación de Guías Profesionales de Turismo de Villa Carlos Paz, Instructivo de procedimientos en protocolo y sanidad para guías
- Termas de Río Hondo, Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 Recomendaciones Spa

^[1] Ciudad de Irán en la que se firmó la Convención relativa a los humedales de importancia internacional el 2 de febrero de 1971.