

# GUÍA DE RECOMENDACIONES PARA PRESTADORES TURISTICOS EN CONTEXTO COVID-19 EN LA RIOJA - ARGENTINA

## ÍNDICE

### **I. PANDEMIA COVID-19**

Introducción

Objetivo

Descripción de la Guía

Destinatarios

Beneficios

### **II. PROTOCOLOS Y RECOMENDACIONES**

1. Generalidades
2. Manejo de Caso
3. Prestador Turístico
4. Medidas de Seguridad e Higiene Durante la Actividad
5. Prestación del Servicio
6. Recursos Materiales
7. Proveedores
8. Transporte de Pasajeros
9. Equipamiento, Materiales, Instalaciones e Infraestructura
10. Residuos



## I. PANDEMIA COVID-19

El 31 de diciembre de 2019, la Organización Mundial de la Salud fue informada de casos de un nuevo coronavirus, SARS-CoV-2, en la ciudad de Wuhan. Provincia de Hubei, China.

Señala la OMS, que los síntomas más comunes de la COVID-19 son fiebre, tos seca y cansancio. Afirma, además que algunos pacientes pueden presentar dolores, congestión nasal, dolor de garganta o diarrea. Estos síntomas suelen ser leves y aparecen de forma gradual. Algunas personas se infectan, pero solo presentan síntomas muy leves. La mayoría de las personas (alrededor del 80%) se recuperan de la enfermedad sin necesidad de tratamiento hospitalario. Alrededor de 1 de cada 5 personas que contraen la COVID-19 desarrolla una enfermedad grave y tiene dificultad para respirar. Las personas de todas las edades que tengan fiebre, tos y dificultad para respirar deben buscar atención médica.

### Formas de Trasmisión

Una persona puede contraer la COVID-19 por contacto con otra que esté infectada por el virus. La enfermedad se propaga principalmente de persona a persona a través de las gotículas que salen despedidas de la nariz o la boca de una persona infectada al toser, estornudar o hablar. Estas gotículas son relativamente pesadas, no llegan muy lejos y caen rápidamente al suelo. Una persona puede contraer la COVID-19 si inhala las gotículas procedentes de una persona infectada por el virus. Por eso es importante mantenerse al menos a un metro y medio de distancia de los demás.

Estas gotículas pueden caer sobre los objetos y superficies que rodean a la persona, como mesas, vasos y barandas, de modo que otras personas pueden infectarse si tocan esos objetos o superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca. Por ello es importante lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón o con un desinfectante a base de alcohol.

El distanciamiento social es una de las formas más efectivas para reducir la propagación de la enfermedad. El DNU 297/2020 establece el aislamiento social, preventivo y obligatorio, para todas las personas que se encuentren en el país.



## INTRODUCCIÓN

Debido a la situación de emergencia sanitaria por la pandemia mundial COVID-19, lo cual nos ha llevado a los argentinos al aislamiento social obligatorio desde el 20 de Marzo de 2020, ocasionando el cierre de numerosas entidades comerciales, hoteles, restaurantes, fábricas, etc., Y previendo las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) respecto a que, una vez culminado el aislamiento social obligatorio, se deberían retomar las actividades en forma paulatina, metódica, ordenada y bajo estrictas normas de prevención de contagio.

Y teniendo en cuenta que, el artículo 1° del Decreto de Necesidad y Urgencia N° 260/20 del poder ejecutivo nacional, amplió la emergencia pública en materia sanitaria establecida por la Ley N° 27.541, en virtud de la pandemia declarada por la OMS en relación con el coronavirus COVID-19, por el plazo de UN (1) año a partir de su entrada en vigencia.

Que, en el contexto de emergencia sanitaria planteado, será imprescindible contar con la colaboración de quienes integran la cadena de valor del turismo para limitar el número de casos y frenar la propagación del virus.

La Secretaria de Turismo de La Rioja dispone de la elaboración de una serie de recomendaciones e instructivos para tomar acción, en el momento indicado por las autoridades provinciales y nacionales, para la reactivación de los Prestadores Turísticos. Previendo que el mismo se dé bajo las normas de seguridad y prevención pertinentes para evitar la propagación y el contagio del covid-19, y así salvaguardar la salud de la población y especialmente del personal afectado al sector.

## OBJETIVO

- Resguardar la salud y bienestar de las personas, trabajadores y turistas.
- Dar respuesta a las necesidades del sector afectado por las medidas que restringen su actividad.
- Implementar medidas para garantizar la salud de las personas.
- 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.



## DESCRIPCIÓN DE LA GUÍA

Esta guía de protocolos y recomendaciones surge del trabajo conjunto de la Secretaría de Turismo de La Rioja, Cámaras, Asociaciones y Sindicatos del sector turístico y el aporte de los Gobiernos Municipales.

La guía pretende ser una herramienta de ayuda para que los prestadores turísticos preparen sus actuaciones frente a la situación producida por el coronavirus COVID-19.

Se trata de un documento “abierto” al que se irán incorporando nuevas informaciones, recomendaciones o instrucciones, en función de la evolución y/o eventual expansión del virus.

Este documento ha sido diseñado teniendo en cuenta diferentes instrucciones y recomendaciones elaboradas por la Organización Mundial de la Salud, Organización Mundial del Turismo, Ministerio de Salud de Argentina y Ministerio de Salud Pública de la Provincia de La Rioja.

## DESTINATARIOS

El Protocolo COVID-19 para Prestadores Turísticos está destinado a todos aquellos profesionales y organizaciones que prestan servicios turísticos en todo el territorio provincial.

Esta herramienta para la adopción de medidas preventivas ante el coronavirus, son genéricas y aplicables a actividades recreativas, culturales, servicios profesionales y/o prestados en Áreas Naturales, y en comercios turísticos.

Particularmente, y sin perjuicio de otras prestaciones turísticas a las que les fuera aplicable, la siguiente enumeración tiene carácter enunciativo:

- Guías de turismo (locales, de sitio, temáticos, provinciales, zonales, coordinadores).
- Servicios de alojamiento en campings y/o refugios de montaña, tales como, carpas, bungalows, casas rodantes o motorhomes o glamping.
- Diferentes modalidades de pesca deportiva, pesca con mosca o fly-cast, spinning, trolling.
- Prestadores de servicios de turismo de salud, curativo y por estética y bienestar, wellnes, termalismo y spas.
- Actividades realizadas en áreas naturales, turismo aventura, (trekking, parapente, montañismo, buceo, paracaidismo, canopy, rafting), turismo activo, ecoturismo o turismo alternativo.
- Visitación de Áreas naturales protegidas, parques nacionales, reservas naturales, reservas de la biosfera, sitios RAMSAR, parques provinciales.
- Alquileres 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 y sitios patrimonios de la humanidad.
- Turismo rural.
- Visitas a bodegas turísticas y zonas de producción vitivinícola.
- Venta al por menor de artículos regionales y artesanías.



## **BENEFICIOS**

- Mejoras en la calidad de los procesos de higiene y prevención sanitaria
- Servicios adaptados a las nuevas demandas globales.
- Personal capacitado especializado.



## II. PROTOCOLOS Y RECOMENDACIONES

*Cabe señalar que las presentes recomendaciones generales son tomadas de parámetros y protocolos emanados de organizaciones internacionales y no reemplazan ni anulan ninguna norma legal vigente.*

### 1. GENERALIDADES

#### 1.1 Medidas de Prevención y Protección básicas para los turistas y trabajadores del Sector Turístico

Existen recomendaciones básicas de público conocimiento, que cada miembro del personal debe cumplir estrictamente. Son medidas de protección básicas contra COVID-19 recomendadas por la OMS y adoptadas por el Gobierno Nacional, tales como:

1. Lavado frecuente de las manos (agua y jabón o soluciones alcohólicas). El lavado recomendado de manos es durante 40-60 segundos.
2. Evitar el contacto estrecho y mantener una distancia social de 1,5 metros (distancia mínima aceptable) o 2 metros (distancia ideal).
3. Al estornudar o toser, cubrirse la boca y la nariz con pañuelos desechables y eliminarlos inmediatamente en un basurero cerrado. Otra medida es usar el antebrazo. Lavarse las manos inmediatamente
4. No tocarse los ojos, la nariz y la boca (incluso al llevar puestos guantes), ya que las manos facilitan su transmisión.
5. Mantener ventilados los ambientes.

nuevo  
argentina.gob.ar/salud/coronavirus  
0800 222 1002

# Coronavirus COVID-19

## saber para prevenir

Produce una enfermedad respiratoria leve que solo en algunos casos puede complicarse (principalmente en personas mayores). Se transmite por vía respiratoria cuando el contacto es estrecho o por contacto con superficies contaminadas.

cuidados	síntomas
Lavarse las manos con jabón regularmente.	fiebre y tos
Estornudar en el pliegue del codo.	fiebre y dolor de garganta
No llevarse las manos a los ojos y la nariz.	fiebre y dificultad para respirar
Ventilar los ambientes.	
Desinfectar los objetos que se usan con frecuencia.	

Si tenés alguno de estos síntomas y estuviste en algún país de circulación del virus o en contacto con algún caso confirmado **no te automediques y consultá inmediatamente al sistema de salud.**

Para quienes regresan de países afectados, se sugiere permanecer en el domicilio y no concurrir a lugares públicos como ámbitos educativos, laborales, recreativos, deportivos o sociales durante 14 días.

## 1.2 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 los trabajadores acerca las medidas de higiene y seguridad adoptadas por la institución.

## 1.3 Disposición laboral

- Debe mantenerse una distancia mínima entre personas de 1,5 metros como aceptable. Esta medida aplica tanto para los trabajadores como para el público que asista al establecimiento (clientes, proveedores, etc.).
- 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), 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
- En caso de que no pueda mantenerse distancia mínima de seguridad entre puestos de trabajo, considerar la instalación de medidas físicas (mamparas, paneles de vidrio) de fácil y frecuente limpieza.

## 1.4 Higiene de manos

a) Todas las personas que desarrollen tareas en establecimientos habilitados, deberán realizar 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, llevar las manos a la cara.

b) Cada local o establecimiento habilitado deberá contar con lugares adecuados 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).

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). 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. Modelo de recomendaciones para el desarrollo de protocolos en el marco de la pandemia 3 Covid-19

d) 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).

### 1.5 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.

### 1.6 Desafección de superficies y ventilación de ambientes

- Debe respetarse en todo momento la normativa vigente sobre limpieza y desinfección según rubro y actividad.
- 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.
- Realizar limpieza de las superficies con agua y detergente antes de la desinfección.
- 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 ppm de cloro -100 ml de lavandina en 10 litros de agua).

- Las soluciones de lavandina deben utilizarse dentro de las 24 horas de preparadas para asegurar su eficacia.
- Ventilar regularmente los ambientes cerrados (al menos una vez al día), sobre todo en período invernal o de bajas temperaturas para permitir el recambio de aire.
- No se recomienda rociar o frotar la ropa, el calzado, bolsos, carteras u otras pertenencias con alcohol, lavandina u otras soluciones desinfectantes.
- 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.

## 2. MANEJO DE CASO

- Desarrollar actividades de identificación de potenciales casos mediante la medición de temperatura corporal, fomentando el autorreporte y la realización de cuestionarios sencillos para la detección de posibles síntomas previo al ingreso al lugar de trabajo.
- Si se instaura la medición de temperatura al ingreso a la institución, esta 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.
- 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.
- Evitar la estigmatización y la discriminación de personas sintomáticas o afectadas por COVID-19 y sus contactos estrechos.
- 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 una sala o zona en donde la persona con síntomas no tenga contacto con otras personas 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.
- 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:

1. Toda persona que haya proporcionado cuidados a un caso confirmado mientras el caso presentaba síntomas y que no hayan utilizado las medidas de protección personal adecuadas.



2. Cualquier persona que haya permanecido a una distancia menor a 2 metros y durante al menos 15 minutos con un caso confirmado mientras el caso presentaba síntomas. (ej. convivientes, visitas, compañeros de trabajo)

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.

### **3. PERSONAL DEL PRESTADOR TURÍSTICO**

#### **3.1 Medidas preventivas**

- ✓ 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.
- ✓ 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.

#### **3.2 Distanciamiento social**

- a) Comunicar las pautas de distanciamiento social y las medidas adoptadas para su cumplimiento al personal y a los visitantes y controlar su cumplimiento.
- b) Mantener en todo momento una distancia interpersonal mínima de 1,5 metros como aceptable. 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.
- 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.

### 3.3 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.

### 3.4 Transporte desde y hacia el lugar de trabajo

Se recomienda el uso de medios de transporte individuales (automóvil, bicicleta, entre otros) y así evitar el uso del transporte público.

En el uso de medios de transporte individuales o específicos se debe recordar mantenerlo ventilado para garantizar la higiene y la desinfección del interior del mismo.

Para el uso del transporte público, siempre que no esté prohibido, se recomienda:

- Uso de 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 la distancia recomendada como mínimo 1,5 metros.
- Evitar los aglomeramientos en los puntos de acceso al transporte que se vaya a utilizar.
- 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 siempre antes del contacto con superficies.

### 3.5 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:

- 1) Mayores de sesenta (60) años de edad, excepto que sean considerados “personal esencial para el adecuado funcionamiento del establecimiento”.



- 2) Personas gestantes.
- 3) Personas con enfermedad respiratoria crónica: enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), enfisema congénito, displasia broncopulmonar, bronquiectasias, fibrosis quística y asma moderado o severo.
- 4) Personas con enfermedades cardíacas: Insuficiencia cardíaca, enfermedad coronaria, valvulopatías y cardiopatías congénitas.
- 5) Personas con inmunodeficiencias y estados de inmunodepresión.
- 6) Personas con diabetes
- 7) Personas con insuficiencia renal crónica en diálisis o con expectativas de ingresar a diálisis en los siguientes seis meses.
- 8) Personas con enfermedad hepática avanzada.

Recordar: 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.

### **3.6 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:

- 1) Promover el teletrabajo.
- 2) 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.
- 3) Adecuar las diferentes tareas fundamentales del establecimiento manera tal de garantizar, durante toda la jornada de trabajo la distancia entre personas de 1,5 metros como mínimo aceptable.
- 4) Garantizar la mínima convivencia simultánea de personas en un mismo espacio físico cerrado.
- 5) Escalonar el horario de ingreso/egreso de trabajadores 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.
- 6) Impartir instrucciones a los responsables y realizar seguimiento de cada área para que reduzcan al mínimo indispensable la presencia de los trabajadores en los lugares de trabajo.
- 7) Cuando corresponda y de ser posible, asignar turnos a usuarios, usuarias, clientes y proveedores en forma electrónica (por teléfono/correo electrónico).

## **4. MEDIDAS DE SEGURIDAD E HIGIENE DURANTE LA ACTIVIDAD**

### **4.1 Higiene y cuidado personal**



- a) En la medida que la prestación del servicio lo permita, lavarse las manos regularmente asegurando que el tiempo de duración del lavado oscile entre 40 y 60 segundos.
- b) 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, en especial durante recorridos y actividades.
- c) Utilizar y recomendar el uso de barbijos caseros, cubrebocas o tapabocas durante la prestación del servicio, según fase y normativa vigente en la jurisdicción.
- d) Evitar el uso de guantes de látex dada la mayor persistencia de partículas virales sobre el látex/nitrilo. Desestimar su uso para la manipulación de documentación reforzando, en su lugar, el lavado frecuente de manos. Tener presente que el uso de guantes no reemplaza el lavado de manos.
- e) 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.
- f) 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.
- g) Cuando la actividad requiera cambio de vestimenta, disponer de casilleros personales, bolsos o similares para el resguardo individual de la ropa.
- h) No compartir instrumentos de trabajo con otras personas.
- i) Evitar compartir protectores solares, ropa, accesorios o el equipamiento asignado.
- j) Utilizar elementos de alimentación y refrigeración individuales. Informar que los mismos no se pueden compartir.
- k) Sugerir el lavado de manos con agua y jabón o con alcohol en gel, antes y después de ingerir alimentos, bebidas y/o manipular utensillos.

#### **4.2 Limpieza y desinfección de 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) Desechar los Elementos de Protección Individual (EPI) y de higiene personal que sean descartables en cestos de residuos no reciclables (húmedos).



- e) Entregar bolsas de uso individual a cada visitante para que disponga sus residuos, en caso de que durante la prestación del servicio no hubiera cestos. Es importante que las mismas se mantengan debidamente cerradas y no se comparta su uso con otras personas a fin de evitar el contacto innecesario.
- f) Rociar las bolsas de residuos con alcohol o desinfectante.
- g) En caso de disponer de cestos de residuos, mantenerlos limpios y cerrados con una tapa de accionamiento no manual. 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.
- h) 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.

#### **4.3 Limpieza y desinfección de instalaciones e infraestructura**

- 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 hs. o de acuerdo al uso, contando con agua y jabón y/o alcohol, toallas de papel, cestos con tapa, y respetando en todo momento las pautas de distanciamiento para su uso.

#### **4.4 Limpieza y desinfección de vehículos**

- Identificación de superficies que puedan contaminarse y proceder a su correcta limpieza y desinfección: pisos, paredes en general, techos, puertas, vidrios, asientos, manijas puertas (internas y externas), manijas de ventanas, tablero, volante, alfombras, teléfonos, mochilas, bastones de trekking, utensillos de cocina, ropas, micrófonos, equipos de audio y video, etc.
- Instruir al chofer para el uso de guantes en momentos de limpieza y desinfección de la unidad de transporte,
- Limpieza y desinfección antes y después de cada servicio. Se pondrá especial atención al pulverizado y desinfección de apoya cabezas, asientos, pasamanos, porta paquetes, vidrios lado interno, manijas de puertas, agarraderas, etc.
- Se instruye al chofer para que mantenga la aireación en cada oportunidad que sea posible.

A continuación sugerimos la limpieza y desinfección del vehículo:



## LIMPIEZA DE VEHÍCULOS

Posición del vehículo: apagar motor, ajustar freno de manos, retirar llave y colocarla en tablero .

1 - Para limpiar el vehículo, deberá utilizar los siguientes elementos:

subir ventanillas, calzar vehículo en sus cuatro neumáticos .

- Barbijo
- Guantes descartables (nitrilo)
- Antiparras
- Botines con punta de acero

2 - Limpieza del interior del vehículo en forma habitual paños húmedos en partes duras y blandas del habitáculo principal del mismo. Evitar el uso de escobillas o cepillos, evitando levantar polvo.

3 - Preparar solución de agua y lavandina al 05% (para 1 Lt. litro de solución colocar 81 ml de lavandina y agregar 919 ml de agua). Rociar utilizando aplicadores manuales en tapizados, cielorrasos, manijas de apertura interna, levanta cristales, tablero, torpedero, freno de mano, palanca de cambios, radios, pedaleras,

Repasar con paño limpio y humedecido con la solución preparada en las partes duras.

4 - Encender el vehículo, luego el sistema de aire acondicionado del vehículo o el sistema de ventilación en modo recirculación y pulverizar debajo del tablero /torpedero para que ingresen las micro gotas de la preparación y desinfecte el sistema de circulación de aire.

5 - Mantener encendido el vehículo, apagar el aire acondicionado y encender la calefacción al máximo durante 5 minutos , con las puertas y cristales cerrados.

6 - Apagar el sistema de calefacción y dejar ventilar el vehículo con las puertas y cristales abiertos



1



2



3



4

5



6

## 5. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 5.1 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 visitantes, los elementos indispensables que deben llevar para la actividad, como alcohol en gel, barbijo personal, refrigerios individuales, bolsas de residuo individual, entre otros.

- c) Antes de comenzar la actividad, informar a los 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).

## 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 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, previo o 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 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. Se sugiere ante visitantes con discapacidad auditiva 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 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.
- o) Mantener la individualidad en la utilización/consumo de envases, bebidas y/o alimentos. Previa ingesta de alimentos, bebidas y/o manipulación de utensilios realizar desinfección de manos mediante el uso de alcohol en gel. Hacer proceso de doble desinfección (aplicar una vez, refregar manos, dejar secar, aplicar nuevamente, repetir fregado y aguardar el secado por evaporación del alcohol).

### 5.3 Después de la prestación del servicio

- a) Priorizar y posibilitar el uso de tarjeta u otros medios electrónicos en cobros y pagos de servicios y/o proveedores. En el caso de que se manipule efectivo, lavarse o desinfectarse las manos a la mayor brevedad posible.
- b) Desechar los materiales de protección descartables utilizados durante la prestación del servicio (mascarillas, barbijos, guantes, entre otros). En caso que sean reutilizables proceder a su correcto lavado con agua y jabón y/o desinfección de acuerdo con las recomendaciones del Ministerio de Salud.

## 6. RECURSOS MATERIALES

- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ En caso de optar por llevar guantes, colocárselos delante de los y las visitantes y utilizarlos correctamente. El uso de guantes no reemplaza el lavado de manos.
- ✓ Evitar el uso de material impreso. Utilizar, en su lugar, otras alternativas como el uso de códigos QR, aplicaciones para celulares, información vía mail o material plastificado para su correcta higienización.
- ✓ 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.

## 7. PROVEEDORES

- ✓ 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.
- ✓ Trabajar en forma articulada con los proveedores turísticos a fin de evitar aglomeraciones a la llegada de los grupos de visitantes.
- ✓ Establecer citas o reservas previas a la prestación del servicio.



- ✓ Enviar previamente la documentación de los y las visitantes requerida para el ingreso o uso de las instalaciones de un establecimiento y/o atractivo.
- ✓ Acordar con los proveedores el ingreso de los y las visitantes de forma escalonada.
- ✓ Trabajar colaborativamente con todas las personas u organizaciones que intervienen en la prestación del servicio.
- ✓ 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.

## 8. TRANSPORTE DE PASAJEROS

- a) Cumplir los protocolos y normas vigentes dictadas por la autoridad de aplicación.
- b) Al recibir al grupo en un inicio de recorrida, comunicar las “medidas de convivencia” necesarias para prevenir la propagación del virus.
- c) 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.
- d) Exhibir en el vehículo, carteles con las medidas de prevención de COVID-19.
- e) 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.
- f) 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, apoya cabezas, 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.
- g) Transitar con pasajeros sentados en sus plazas con previa reserva. No permitir el ascenso de pasajeros que no tengan un asiento reservado.
- h) Instruir al chofer sobre el uso de guantes en momentos de limpieza y desinfección de la unidad de transporte.
- i) Ventilar el vehículo en cada oportunidad que sea posible.
- j) Instalar una aislación física que separe a los y las pasajeras del conductor o la conductora del vehículo. Ésta deberá ser de material transparente, de manera que no se vean afectadas las condiciones de visibilidad ni comprometer las condiciones de seguridad con que deben prestarse los servicios.
- k) De ser posible, dejar libre la primera fila de asientos para cumplir la medida de distanciamiento requerida.
- l) Evitar la concentración de pasajeros en la entrada del vehículo, indicando su ingreso de a uno por vez, manteniendo la distancia social.
- m) Recomendar al grupo mantener la distancia social de 1,5mts. cuando se proceda a bajar de la unidad de transporte.
- n) Anular cualquier servicio de colación, alimentación etc. para minimizar la manipulación de elementos y así disminuir posibilidades de contagio directo.
- o) No se admitirán pasajeros con síntomas similares a los del COVID-19.



## 9. EQUIPAMIENTO, MATERIALES, INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURA

- a) Mientras no sean utilizados, acopiar 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 de distanciamiento social establecidas, mínimo 1,5 metros.
- 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 del 1.5 mts 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) En caso de no requerir el uso del vestuario, prever que la devolución del equipamiento se realice fuera de las instalaciones. En caso de producirse dentro de las mismas asegurar que la devolución se efectúe de forma ordenada y escalonada, según la capacidad del local conforme el distanciamiento obligatorio dispuesto.
- 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.

## 10. RESIDUOS

- a) Desechar los Elementos de Protección Individual (EPI) y de higiene personal que sean descartables en cestos de residuos no reciclables (húmedos).
- b) Entregar bolsas de uso individual a cada visitante para que disponga sus residuos, en caso de que durante la prestación del servicio no hubiera cestos. Es importante que las mismas se mantengan debidamente cerradas y no se comparta su uso con otras personas a fin de evitar el contacto innecesario.
- c) Rociar las bolsas de residuos con alcohol o desinfectante.
- d) En caso de disponer de cestos de residuos, mantenerlos limpios y cerrados con una tapa de accionamiento no manual. 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.
- e) Identificar y señalizar lugares destinados a la disposición de residuos.
- f) Mantener la limpieza y desinfección de los depósitos de residuos.
- g) Cada vez que se realice el retiro de los residuos, utilizar guantes (descartables preferiblemente) y protección respiratoria (Tapaboca).

La Rioja-2020.....

