

# GUÍA DE RECOMENDACIONES PARA AGENCIAS DE VIAJE EN CONTEXTO COVID-19 EN LA RIOJA - ARGENTINA

## ÍNDICE

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

Introducción  
Objetivo  
Descripción de la Guía  
Destinatarios  
Beneficios

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

1. Generalidades
2. Medidas para la detección y Manejo de Caso
3. Personal de la Agencia de Viaje y Turismo
4. Dirección / Gerencia / Idóneo
5. Atención al Cliente
6. Espacios del Establecimiento
7. Recepción de insumos / Proveedores
8. Tareas de Limpieza y Desinfección
9. Mantenimiento
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, pomos y barandillas, 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 y protocolos para tomar acción, en el momento indicado por las autoridades provinciales y nacionales, para la apertura de la actividad de las agencias de viaje. 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

1. Resguardar la salud y bienestar de las personas, trabajadores y turistas.
2. Dar respuesta a las necesidades del sector afectado por las medidas que restringen su actividad
3. Implementar medidas para preservar la salud de las personas.
4. Mitigar y evitar la propagación del virus.
5. Acompañar las medidas sociales que las autoridades recomienden o establezcan.
6. Garantizar la continuidad de la actividad turística.



## DESCRIPCIÓN DE LA GUÍA

Esta guía de recomendaciones y protocolos 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 aquellas agencias de viaje que dispongan de atención al público 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

Las presentes recomendaciones están destinadas a los empleados, trabajadores y clientes de las agencias de viaje y turismo de todo el territorio provincial, independientemente de sus características, ámbito de localización, tipo y servicios ofrecidos.

El plan de acción debe estar adaptado a las particularidades de la actividad que desarrolla cada empresa, y se deberá poner en práctica de acuerdo con las recomendaciones de las autoridades de salud local y nacional, con el objeto de lograr una gestión eficaz de la situación particular del COVID-19.

## BENEFICIOS

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



## II. RECOMENDACIONES Y PROTOCOLOS

*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 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.
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  
+info  
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 tienes 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. Esta medida aplica tanto para los trabajadores como para el público que asista al establecimiento (clientes, proveedores, etcétera).
- Evitar el contacto físico al saludar con besos, abrazos y 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.
- En caso de que no pueda mantenerse distancia mínima de seguridad 1,5 metros 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 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.

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 Desinfección de superficies y 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. MEDIDAS DE DETECCIÓN Y MANEJO DE CASO



- 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.
- 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 al local a 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 una persona 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 DE LA AGENCIA DE VIAJE Y TURISMO**

#### **3.1 Seguridad e Higiene**

1. El lavado de manos es la medida principal de prevención y control de la infección. El tiempo recomendado para el lavado de manos es de 40-60 segundos. En los puestos de trabajo donde el empleado no tenga acceso para lavarse las manos con agua y jabón, debe disponerse alcohol en gel.
2. Establecer procesos obligatorios para el lavado de manos durante la jornada laboral, controlando su efectivo cumplimiento.
3. Todo personal que tenga contacto directo con clientes deberá utilizar barbijos o tapabocas, cuando este estipulado en su jurisdicción.





4. El personal deberá pasar por la alfombra sanitizante o trapos con lavandina dispuestos en la entrada del local al ingresar y salir del mismo.
5. Excepto en tareas específicas (limpieza, contacto directo con secreciones) se desaconseja el uso de guantes dada la mayor persistencia de partículas virales viables sobre el látex/nitrilo. No se recomienda el uso de guantes para manipulación de documentación sino el lavado frecuente de manos. Se aclara que el uso de guantes no reemplaza el lavado de manos.
6. Considerar la protección de los ojos (gafa o careta) en tareas puntuales. El nivel de protección dependerá de la actividad a realizar.
7. Lavar el uniforme, si lo hubiera, con mayor frecuencia y utilizarlo exclusivamente dentro del local. En caso que, indefectiblemente, algún integrante deba salir, deberá cambiarse previamente.
8. No compartir mate, vasos, tazas, cubiertos y objetos de uso personal.
9. Se recomienda no compartir objetos con clientes u otros empleados. Después del intercambio de objetos entre cada cliente-trabajador (como, por ejemplo: tarjetas de pago, billetes y monedas, bolígrafos, mate, etc.) se realizará una desinfección de manos.
10. Disposición de cestos para el desecho de los pañuelos usados que no requieran de manipulación para su uso: boca ancha, sin una tapa que obligue al contacto.
11. Es recomendable la disposición de dispensadores con soluciones desinfectantes para una adecuada higiene de manos.
12. Las computadoras, relojes de fichada y cajas registradoras se desinfectarán rociando un paño con alcohol al 70% y pasándolo sobre la superficie de teclados o dispositivos electrónicos.
13. No se considera necesario restringir el uso del teléfono celular en la posición de trabajo dado que es un elemento de uso individual. Reforzar la importancia de su desinfección frecuente con alcohol al 70%.

### 3.2 Capacitación

Se deberá informar y capacitar a los empleados de la agencia de viaje en reconocimiento de síntomas de la enfermedad (de acuerdo con lo establecido en el Decreto 260/2020 art 15) y de las medidas de prevención del COVID-19 de acuerdo con la información oficial que comunica el Ministerio de Salud de la Nación.

### 3.3 Desplazamiento desde y hacia su 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 las distancias recomendadas (como mínimo 1,5 metros e idealmente 2 metros). Evitar los aglomeramientos en los puntos de acceso al transporte que se vaya 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 siempre antes del contacto con superficies.

### 3.4 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.

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

### 3.5 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:

- Promover el teletrabajo.
- 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.



- 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.
- Garantizar la mínima convivencia simultánea de personas en un mismo espacio físico cerrado.
- 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.
- 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.
- Cuando corresponda y de ser posible, asignar turnos a usuarios, clientes y proveedores en forma electrónica (por teléfono/correo electrónico).

### 3.6 Comité de crisis

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

## 4. DIRECCIÓN / GERENCIA / IDÓNEO

La Dirección de la agencia de viaje tiene un papel importante que desempeñar frente a situaciones de riesgo de sus trabajadores y en especial aquellas que implican una amenaza para la salud, como lo es el COVID-19. En virtud de ello, se recomiendan algunas acciones de competencia de la Dirección:

- ✓ Analizar los riesgos y peligros derivados de esta actividad laboral, a fin de ponderar y estimar los mismos, con relación a probabilidad de ocurrencia y severidad del daño y la consecuente elaboración de un plan de contingencia para el control y prevención del riesgo. El plan de acción debe estar adaptado a las particularidades de la agencia de viaje, y ponerlo en práctica de acuerdo con las recomendaciones de las autoridades de salud local y nacional, con el objeto de lograr una gestión eficaz de la situación particular del COVID-19.
- ✓ Dotar al personal del equipamiento de seguridad e higiene necesario para llevar a cabo la actividad.
- ✓ Asegurar instalaciones adecuadas para el lavado de manos o el saneamiento (por ejemplo, jabones, geles / toallitas con alcohol) para permitir que todo el personal practique una buena higiene.
- ✓ Tomar medidas necesarias para evitar aglomeraciones en espacios comunes, reduciendo el número de actividades multitudinarias. La empresa podría adoptar limitaciones o restricciones temporales en el uso de espacios comunes. Evitar reuniones de trabajo presenciales en grupo, fomentar la utilización de TIC (videollamadas, videoconferencias, llamadas).
- ✓ Exhibir información gráfica con precauciones y mejores prácticas en aquellos lugares de tránsito y donde sea necesario informar.

## 5. ATENCIÓN AL CLIENTE

### 5.1 Atención presencial en el local

- a) Promover la utilización de medios digitales a fin de realizar la mayoría de las gestiones de modo online incluyendo la gestión de pagos, el envío de vouchers, facturas, documentación contable, reservas, etc. De no contar con estos softwares de gestión, se recomienda coordinar con la/el cliente, la forma más adecuada para el envío de la información y documentación.
- b) Para el caso de que la atención deba ser presencial se recomienda que se otorguen turnos para la atención con horarios definidos a fin de evitar el aglomeramiento de personas y facilitar el cumplimiento del distanciamiento social.
- c) El mostrador de atención deberá limpiarse y desinfectarse de forma frecuente evitando que haya excesivos elementos que puedan manipularse.
- d) Para prevenir contagios del personal de atención, se deberá evitar todo tipo de contacto directo, por ejemplo, los abrazos o estrechar las manos con clientes u otros empleados. La disposición de escritorios y/o mobiliarios tanto en zonas de atención al público, como en salas de reuniones y/o espacios comunes deberá garantizar la distancia de seguridad entre personas establecida.
- e) Una vez finalizada la reunión, se realizará una desinfección de manos, y en lo posible, también del escritorio (lavado con jabón o alcohol en gel) y las áreas a las que tuvo acceso el cliente.
- f) Se deberá tener a disposición de los clientes alcohol en gel al ingresar a la agencia de viaje y turismo.
- g) Los clientes deberán usar barbijos o cubrebocas dentro de la empresa, cuando esté estipulado en su jurisdicción.
- h) Los medios de pago electrónicos se deberán limpiar con un paño humedecido con solución desinfectante en cada operación.

### 5.2 Gestión de la información en materia de seguridad sanitaria

A fin de brindar la información en forma precisa y completa se sugiere realizar un protocolo de información mínima que deberá contener por lo menos:

- ✓ Condiciones generales del viaje.
- ✓ Condiciones particulares del viaje.
- ✓ Condiciones de cancelación o reprogramación del o los servicios en forma detallada (hoteles, transfers, vuelos, etc.).
- ✓ Requerimientos de visados y vacunas.
- ✓ Restricciones de entrada al país y países de los turistas afectados.
- ✓ Trámites y ayuda consular para extranjeros. Datos de los consulados.
- ✓ Permisos para circular.
- ✓ Alojamiento temporal de no residentes y extranjeros en situación de cuarentena.
- ✓ Datos de la empresa.
- ✓ Canales de contacto.



- ✓ Información actualizada sobre las restricciones impuestas por la pandemia.
- ✓ Medidas de seguridad en los viajes.
- ✓ Informar a las y los clientes de los términos y condiciones de cada proveedor involucrado en el itinerario.
- ✓ Divulgar y asesorar sobre aquellas condiciones que puedan afectar la decisión de un consumidor de comprar servicios de viajes.
- ✓ Hacer referencia sólo a fuentes oficiales para obtener la información más actualizada sobre los destinos de las y los clientes y, a su vez, alentarlos a consultar esta información a fin de que puedan tomar una decisión informada.
- ✓ Asimismo, deberá solicitar al cliente como mínimo:
  - ✓ Datos personales.
  - ✓ Datos de contacto.
  - ✓ Si posee alguna discapacidad o necesidad especial.
  - ✓ Declaración jurada con preguntas vinculadas al posible contagio de COVID-19 o si es una persona considerada dentro del grupo de riesgo.

### 5.3 Servicio de atención posventa

A fin de reforzar el servicio posventa se sugiere llevar adelante las siguientes recomendaciones:

- ✓ Estar informado permanentemente de los cambios que puedan llegar a surgir en virtud de cancelaciones, demoras, y otros cambios en las reservas de medios de transporte, alojamientos y otros servicios que ofrezca la organización.
- ✓ Estar informados permanentemente de los cambios o limitaciones en las condiciones que puedan llegar a surgir en virtud del ingreso y egreso de personas en las distintas provincias o países.
- ✓ Definir un canal de comunicación eficiente para ambas partes (clientes, organización) a fin de mantener una comunicación fluida.
- ✓ Habilitar en plataformas Web un apartado de preguntas frecuentes y mantenerlo actualizado a fin de que las/los clientes, puedan acceder a esa información.
- ✓ Definir en conjunto con los prestadores de servicios los protocolos adecuados para gestionar de manera eficiente las cancelaciones, demoras, reprogramaciones, solicitudes documentales, etc.
- ✓ Ante cualquier circunstancia informar y acompañar a los clientes durante todo proceso a que estos deban exponerse por el surgimiento de algún cambio.

### 5.4 Servicios propios o tercerizados

Las agencias de viaje y turismo deberán mantenerse informados de los protocolos de higiene y seguridad sugeridos por autoridades competentes para servicios de transporte, transfers, guías, etc., sean estos servicios prestados por la misma agencia o tercerizados.



La Secretaría de Turismo realizó la Guía de Protocolos y Recomendaciones para Prestadores Turísticos.

## 5.5 Modalidad de comercialización

En base a los factores de riesgo asociados al traspaso de elementos de contacto entre personas, se recomienda adaptar la modalidad de comercialización en base a los siguientes puntos:

- Facilitar información digital, prescindiendo de toda folletería, manuales y libros de información turística en el área.
- Ofrecer el envío electrónico de facturas y documentos de confirmación de pago.
- Fomentar el uso de tarjetas, o prepago cuando se posible.
- Disponer de los números de teléfono de las autoridades de salud, centros médicos, hospitales públicos y privados, y centros de asistencia.

## 6. ESPACIOS DEL ESTABLECIMIENTO

### 6.1 Disposición del mobiliario

- ✓ Disponer el mobiliario de los espacios comunes del establecimiento, cumpliendo las distancias recomendadas. En caso de que no pueda mantenerse distancia mínima de seguridad 1,5 metros entre puestos de trabajo, considerar la instalación de medidas físicas (mamparas, paneles de vidrio) de fácil limpieza.
- ✓ La disposición de los escritorios deberá garantizar la distancia de seguridad establecida.
- ✓ Indicar la capacidad máxima de personas que pueden ingresar al local
- ✓ Ofrecer alcohol en gel en todos los espacios comunes y garantizar la provisión de agua y jabón en sanitarios, asegurando su reposición.

### 6.2 Zonas de circulación

- ✓ Generar, si los espacios lo permiten, un sólo sentido de circulación, disponiendo un área de ingreso y otra de egreso principal y a los distintos sectores de la agencia, evitando el cruce entre personas y reduciendo la proximidad entre las mismas.
- ✓ Incorporar señalética que organice la circulación de las personas e identifique los diferentes espacios.
- ✓ Señalizar claramente o bloquear el acceso a las áreas que se encuentren restringidas.
- ✓ Evitar todo tipo de actividad que reúna gran cantidad de personas, que no permiten cumplir con el distanciamiento social reglamentario, mientras las mismas no estén autorizadas en su jurisdicción.

- ✓ Exhibir en espacios de circulación común información oficial de prevención y números de teléfono que el Ministerio de Salud de la Nación y las autoridades locales hayan determinado para la prevención del Covid-19.

## 7. RECEPCIÓN DE INSUMOS / PROVEEDORES

- En el caso de contar con proveedores de insumos, definir y acordar un posible cronograma de entrega de pedidos.
- Mantener una distancia mínima de 1,5 metros con proveedores y/o transportistas
- Disponer un trapo de piso con lavandina en la puerta de ingreso al área destinada a la recepción de mercadería. En caso que exista un único ingreso se recomienda limpiar y desinfectar con mayor frecuencia el área de ingreso.
- Utilizar elementos de protección, tapabocas y guantes de látex resistentes para la recepción de la mercadería, según fase y normativa de su jurisdicción.
- En caso de que la mercadería se ingrese utilizando un carro de transporte, desinfectar las ruedas del mismo previo al ingreso, con agua con 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.
- Almacenar los productos de limpieza y desinfección en un sitio exclusivo para tal fin. El mismo debe estar ventilado, ser de fácil acceso para el personal, y bajo ninguna circunstancia compartir estantes o disponerse junto con alimentos, bebidas o utensilios, ni estar al alcance de niños u otras personas ajenas a la organización.
- Verificar que los productos adquiridos de higiene y desinfección cuenten con la autorización de ANMAT.
- Asegurar la correcta dosificación, identificación y caducidad de los productos que requieran ser diluidos. Usar según instrucciones del fabricante.
- Asegurar la inalterabilidad y uso adecuado de productos que requieran ser reenvasados. El nuevo envase deberá ser etiquetado de manera visible.

## 8. TAREAS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

### 8.1 Espacios generales

- Limpiar y desinfectar con mayor frecuencia las áreas de ingreso al establecimiento.  
Fig. 2: Kit de desinfección para uso en actividades turísticas.
- Limpiar y desinfectar el puesto de trabajo y los elementos de uso diario antes de iniciar las actividades, reiterarlo durante la jornada laboral y antes de retirarse (por ejemplo, escritorio, silla, teclado de PC, teléfono, útiles, intercomunicadores).
- Mantener registro de las tareas de limpieza.
- Ventilar de forma diaria y recurrente los espacios comunes y restringir el uso de aquellos espacios que no puedan cumplir con esta medida.
- Planificar las tareas de limpieza y desinfección de las zonas externas.
- Cuando esté estipulado el uso de uniforme lavarlo con mayor frecuencia y utilizarlo exclusivamente dentro del establecimiento. En caso que se deba salir en horario de trabajo, cambiarse previamente.



- Usar productos de limpieza de un sólo paso y amonio cuaternario en espuma para equipos electrónicos.
- Para las tareas de limpieza disponer de solución desinfectante, guantes descartables y bolsas de basura.



Fig. 1: Kit de desinfección sugerido en unidades de transporte o locales de atención al público.

FOTO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD	FRECUENCIA DE REPOSICIÓN	CONDICIÓN	USO
	Barbijo	PUEDE SER COMPRADO O CASERO, TENER PRECAUCIÓN QUE SEA DE FISELINA (40g o mayor) O MATERIAL MAS GRUESO; PUEDE SER DE TELA LAVABLE CON FILTRO DESECHABLE INTERCAMBIABLE	Pasajeros	Reposición personal por rotura o saturación (sucio, oscuro, con olor)	Descartable/ Lavable	INDIVIDUAL
			Guías			
			Chofer de vehículo			
			Atención ofic/comercial			
	Guantes	Guante descartable de latex	Pasajeros (opcional)	Reposición personal por rotura o saturación (sucio, oscuro, con olor)	Descartable/ Lavable	INDIVIDUAL
			Guías (opcional)			
			Chofer de vehículo, en tarea de limpieza			
			Personal de limpieza de oficinas.			
	Alcohol en gel	Envase individual personal de alcohol en gel para desinfección de guantes y manos	Cientes	Reposición personal por consumo	Descartable	INDIVIDUAL
			Guías			
			Chofer de vehículo			
			Atención ofic/comercial			

Fig. 2: Kit de desinfección para uso en actividades turísticas.



## INSTRUCTIVO PARA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE AMBIENTES

Se ejecutará la *"técnica de doble balde - doble trapo"*, que habitualmente se realiza en ámbitos hospitalarios para evitar las infecciones intrahospitalarias y que en el contexto epidemiológico actual es extensible a cualquier actividad laboral.

Se necesita contar con agua corriente, detergente e hipoclorito de sodio (lavandina), dos baldes y dos trapos:

- Iniciar la limpieza con soluciones jabonosas con agua y detergente de uso común.
- En el balde Nº 1 agregar agua y detergente.
- Sumergir el trapo Nº 1 en balde Nº 1, escurrir y friccionar las superficies a limpiar (mostradores, pasamanos, picaportes, barandas, instrumental de trabajo etc.). Siempre desde la zona más limpia a la más sucia.
- Repetir el paso anterior hasta que quede visiblemente limpia.

### Desinfección

- En el balde Nº 2 (limpio) agregar agua, colocar 100 ml de lavandina, sumergir trapo Nº 2, escurrir y friccionar en las superficies.
- Enjuagar con trapo Nº 2 sumergido en balde Nº 2 con agua.
- Dejar secar.

Fig. 3: Instructivo para limpieza y desinfección de ambientes.

## INSTRUCTIVO PARA LA LIMPIEZA HÚMEDA DE SUPERFICIES

- Limpieza de la superficie con una solución con agua tibia y detergente de uso doméstico.
- Una vez realizada la limpieza de superficies se procede a su desinfección.
- Desinfección: preparar Hipoclorito de sodio de uso doméstico (lavandina con concentración de 55 gr/litro).
- Colocar 100 ml de lavandina de uso doméstico en 10 litros de agua.
- Con esta solución pueden desinfectarse las superficies que estén visiblemente limpias.
- No mezclar las sustancias utilizadas con otros desinfectantes. Algunos podrían contener amoníaco. Al mezclarlos se genera un vapor con cierta toxicidad que sería irritante para las vías respiratorias y mucosas, pudiendo generar una intoxicación.

Fig. 4: Instructivo para limpieza húmeda de superficies.

Se recomienda limpiar y desinfectar diariamente aquellas superficies que se tocan con frecuencia utilizando un desinfectante doméstico que contenga lavandina diluida (10ml ó 2 cucharadas soperas de lavandina en litro de agua). Debe ser lavandina de uso doméstico (con concentración de 55 gr/litro). De utilizar una lavandina comercial con concentración de 25 gr/litro, se debe colocar el doble del volumen de lavandina para lograr una correcta desinfección, que debe ser preparado el mismo día que se va a utilizar. En el caso de superficies que no sean aptas para la limpieza con soluciones de agua con detergentes o lavandina, como teléfonos celulares y teclados de computadoras, sugiere utilizar solución alcohólica al 70%.

*(NO se deben mezclar los productos de limpieza, porque se inactiva su efecto o producen gases tóxicos)*

## 8.2 En sanitarios

- Limpiar y desinfectar frecuentemente pisos y paredes de sanitarios.
- Limpiar y desinfectar diariamente las superficies del baño y el inodoro, utilizando un desinfectante doméstico que contenga lavandina diluida (10ml ó 2 cucharadas soperas de lavandina en 1 litro de agua). Debe ser lavandina de uso doméstico (con concentración de 55 gr/litro). De utilizar una lavandina comercial con concentración de 25 g/l, colocar el doble volumen de lavandina para lograr una correcta desinfección, preparado el mismo día que se va a utilizar. La lavandina diluida debe utilizarse dentro de las 24hs dado que pierde su efectividad. Llevar registro de estas acciones.
- Reforzar la desinfección de picaportes, pasamanos, griferías, pulsadores o tiradores de inodoros y todo elemento de uso y contacto frecuente.
- Lavar con abundante agua y jabón los paños utilizados para realizar la limpieza y desinfección a fin de asegurar que los mismos estén higienizados cada vez que se utilicen. Se podrá utilizar también material desechable para realizar la limpieza.
- Mantener constantemente ventilados sectores de sanitarios.

## 8.3 En vehículos

Para el caso de los trabajadores que utilicen su vehículo particular para transportarse al trabajo, se recomienda:

Identificación de superficies que puedan contaminarse: 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.

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, torpeda, 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 /torpeda 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

## 9. MANTENIMIENTO

- Revisar diariamente el funcionamiento e higiene de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel descartable - entre otros-, procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías.
- Vigilar el funcionamiento de sanitarios y grifos de aseos comunes.
- Revisar el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de filtros.

- Mantener la climatización en una temperatura ambiente entre 23–26°C, asegurando una suficiente renovación del aire.
- Disponer de un registro de estas acciones.

## 10. RESIDUOS

- Proveer de bolsas/cestos/recipientes de acumulación del descarte de EPP y si se utiliza ropa de trabajo descartable.
- Identificar y señalar lugares destinados a la disposición de residuos.
- Mantener la limpieza y desinfección de los depósitos de residuos.
- Cada vez que se realice el retiro de los residuos, utilizar guantes (descartables preferiblemente) y protección respiratoria (Tapaboca).
- Realizar la disposición y la gestión de residuos de EPP y de ropa de trabajo descartables, si se utiliza, del conjunto de trabajadores en forma diaria. Se recomienda

La Rioja – 2020.....

