



PROTOCOLO PARA AGENCIAS DE VIAJES



PROTOCOLO PARA AGENCIAS DE VIAJES

Ejes temáticos

I.PRESENTACIÓN PROTOCOLO PARA AGENCIAS DE VIAJES	3
II.COVID 19	3
III. PREVENCIÓN Y SEGURIDAD EN EL ÁMBITO LABORAL	4
IV.DIRECCIÓN / GERENCIA	7
V.ATENCIÓN AL CLIENTE	9
VI.GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	10
VII.PAUTAS PARA LA OPERACIÓN DE EXCURSIONES Y CIRCUITOS	11
VIII.GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y PROVEEDORES	14
IX.MEDIDAS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN	15
V.DETECCIÓN DE UN CASO DE COVID	17
PREGUNTAS FRECUENTES	18
FUENTES Y ENLACES DE INTERÉS	18
VI.ANEXOS	19

I. PRESENTACIÓN PROTOCOLO PARA AGENCIAS DE VIAJES

El presente protocolo surge del trabajo conjunto del Ministerio de Turismo y Deportes de Salta, las Cámaras y Asociaciones del Sector y los Gobiernos Municipales, a fin de orientar a las Agencias de Viajes a identificar e implementar las medidas más adecuadas para la prevención y minimización del contagio del COVID-19, durante la prestación del servicio, en sus instalaciones y con su personal.

Este documento ha sido diseñado teniendo en cuenta diferentes instrucciones y recomendaciones elaboradas por Organismos Internacionales, Nacionales y Provinciales de competencia en la materia. Se trata de un documento “abierto” al que se irán incorporando nuevas informaciones, recomendaciones o instrucciones, en función de la evolución de la pandemia.

Alcance

Estas recomendaciones están dirigidas al sector de Agencias de Viajes de Salta. Cabe señalar que las mismas no reemplazan ninguna norma legal vigente.

II. 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 transmisión

Según la OMS los estudios realizados hasta la fecha apuntan a que el virus causante de la

COVID-19 se transmite principalmente por contacto con gotículas respiratorias, más que por el aire. Una persona puede contraer la COVID-19 por contacto con otra que esté infectada por el virus. La enfermedad puede propagarse de persona a persona a través de las gotículas procedentes de la nariz o la boca que salen despedidas cuando una persona infectada tose o exhala. Estas gotículas caen sobre los objetos y superficies que rodean a la persona, de modo que otras personas pueden contraer la COVID-19 si tocan estos objetos o superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca, aunque esta vía no es considerada como la principal responsable de propagación del virus. También pueden contagiarse si inhalan las gotículas que haya esparcido una persona con COVID-19 al toser o exhalar. Por eso es importante mantenerse a más de 1 metro de distancia de una persona que se encuentre enferma.

¿Cómo?

1. Por contacto personal cercano con persona infectada,
2. A través de personas infectadas al toser o estornudar,
3. Al tocar objetos o superficies contaminadas y luego tocarse la boca, la nariz o los ojos.

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.

III. PREVENCIÓN Y SEGURIDAD EN EL ÁMBITO LABORAL

De acuerdo con la normativa de riesgos laborales vigentes en nuestro país, será necesario que desde la empresa se tomen una serie de recaudos en relación con el personal y su asistencia al trabajo:

1. Deberán guardar aislamiento las siguientes personas: Mayores de 60 años, embarazadas, diabéticos, personas con enfermedades respiratorias, cardíológicas, anticoagulados e inmunodeprimidos.
2. Informar a la ART del personal que cumple sus funciones con normalidad en los establecimientos de trabajo, aquellos que lo hacen desde sus hogares y quienes no concurren por diferentes motivos.
3. Al ingreso laboral se tomará la temperatura de los empleados (con termómetro sin



- contacto, de ser posible). En caso de fiebre 37.5 no se permitirá el ingreso y debiendo darse intervención al servicio sanitario.
4. Informar al personal los horarios de entrada y salida, si hubiera modificaciones ante la nueva apertura. Si no puede asegurarse la desinfección del método de control horario con contacto (huella, dígitos) en caso de que lo hubiere, debe implementarse un método de control horario que evite el uso de una misma superficie por parte de distintos empleados. En caso de que se opte por la desinfección tras cada uso, debe asegurarse la disponibilidad de una solución hidroalcohólica
 5. Informar al personal de forma fehaciente, actualizada y habitual de las recomendaciones sanitarias que deben seguir de forma individual.
 6. Es preciso proveer al personal de los productos de higiene necesarios para poder seguir las recomendaciones individuales, adaptándose a cada actividad concreta. Con carácter general, es necesario mantener un aprovisionamiento adecuado de jabón, solución hidroalcohólica y pañuelos desechable.
 7. Establecer la distancia recomendada entre cada puesto de trabajo mínima de 1,5mt.
 8. 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.
 9. Se debe evitar el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano, tanto al resto de personal como a clientes. Se debe respetar la distancia de seguridad siempre que sea posible.
 10. No se podrá compartir equipos de trabajo o dispositivos de otros empleados. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos (micrófonos, teléfonos, etc.), debe establecer pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso para la reducción del riesgo de contagio.
 11. Contar con aprovisionamiento suficiente de material de protección, especialmente guantes y mascarillas, para el personal cuando así lo indique el servicio de prevención de riesgos laborales y, muy concretamente, el más expuesto (personal de limpieza, personal de atención al público).
 12. Si el personal precisa cambiarse de ropa, debe habilitarse un espacio que permita también asegurar dicha distancia interpersonal o establecer el aforo máximo de los vestuarios de personal, si lo hubiere.

13. Mantener un aprovisionamiento suficiente del material de limpieza para poder acometer las tareas de higienización reforzada a diario.
14. El servicio de limpieza debe incrementar de las frecuencias de limpieza y repasos, especialmente en las zonas de mayor contacto (superficies, lavabos, grifería, puertas, teclados, TPV, teléfonos, sillas, etc.)
15. Desinfectar frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos de uso personal (gafas, móviles, etc.) con una solución hidroalcohólica o con agua y jabón cuando sea factible, así como los elementos del puesto de trabajo (pantalla, teclado, ratón, etc.). Para la desinfección de equipos electrónicos se deben utilizar productos específicos (Ver apartado de Limpieza y Desinfección).
16. Al finalizar cada turno, debe desinfectarse la zona de trabajo individual ej. mostradores, ordenadores, sillas, etc.).
17. También será necesaria la ventilación/aireación diaria de la oficina y, en general, el uso de productos de limpieza desinfectantes autorizados por las autoridades competentes.

a. Medidas de Prevención e Higiene Personal

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 el lavado de manos, el distanciamiento físico de al menos 1,5 mt. entre usted y otra persona, evitar tocarse los ojos, nariz y boca, la higiene respiratoria y acudir al médico si tienen síntomas compatibles con la enfermedad.

1. Limpieza de Manos: La correcta limpieza de manos es una medida importante para la prevención de enfermedades respiratorias como Covid-19 y enfermedades de transmisión por alimentos. Los desinfectantes para manos no están destinados a reemplazar el lavado de manos. En cambio, los desinfectantes para manos se pueden usar además o en combinación con un lavado de manos adecuado. Se recomienda lavarse las manos con agua y jabón común. Se pueden usar desinfectantes para manos a base de alcohol si no se dispone de agua y jabón común.

¿Cuándo?

- ✓ antes de comenzar a trabajar
- ✓ antes de manipular alimentos cocinados o listos para comer
- ✓ después de manipular o preparar alimentos crudos



- ✓ después de manipular residuos
- ✓ después de las tareas de limpieza
- ✓ después de usar el baño
- ✓ después de sonarse la nariz, estornudar o toser
- ✓ después de comer, beber
- ✓ después de manejar dinero.
- ✓ después de tocar mascotas
- ✓ después de viajar en transporte
- ✓ después de volver de hacer las compras.
- ✓ después de recibir un delivery

¿Cómo? Afiches de una correcta limpieza de manos OPS:

- Con agua y jabón
 - Con alcohol en gel o solución de alcohol:
2. 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
 3. Disponer en todos los baños de papel higiénico, jabón para manos y toalla de papel desechable.
 4. Evitar la asistencia al trabajo si presento síntomas catarrales (moqueo, congestión nasal o conjuntival, tos seca o productiva, lagrimeo, aspecto febril).
 5. Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca, ya que las manos facilitan la transmisión de virus.
 6. Evitar abrazos y apretones de manos tanto con compañeros de trabajo como con clientes.
 7. Estar atento a síntomas como fiebre sobre 37.5°C, tos y dificultades respiratorias.

IV. DIRECCIÓN / GERENCIA

La Dirección de la empresa tiene un papel importante que desempeñar frente a situaciones de riesgo de sus trabajadores y de sus clientes, y en especial aquellas que derivan de diferentes amenazas para la salud, como lo es el COVID-19. Algunas acciones de competencia

de la Dirección y/o Gerencia son:

8. La agencia deberá evaluar y definir las estrategias y decisiones para la minimización de riesgos higiénico-sanitarios por Covid-19.
9. 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 acción para el control y prevención del riesgo.
10. El plan de acción debe estar adaptado a las particularidades de la actividad que desarrolla la empresa, 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.
11. Asegurarse que el personal de la empresa y aquellos de contratación periódica estén suficientemente informado de los riesgos laborales de su actividad y especialmente acerca del COVID-19.
12. En caso de que algún servicio se encuentre subcontratado, “la empresa principal supervisará que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios en la prestación de los servicios.
13. Brindar información actualizada a visitantes y turistas que hayan contratado sus servicios, sobre el COVID-19 y las políticas del sector.
14. Desarrollar un Plan de seguridad interno y medidas COVID- 19 (elaborado en conjunción con información actualizada sobre la página web de la OMS).
15. 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.
16. Asegurarse que el personal sea consciente de que deben informar cualquier signo / síntoma de enfermedad respiratoria antes o durante el trabajo.
17. Mantenerse alerta y asegurarse que personal no esté enfermo y en condiciones de trabajar.
18. Asegurarse que el personal con síntomas permanezca en casa hasta que se obtenga asesoramiento médico.
19. Apoyar completamente al personal a través del acceso a asesoramiento médico y durante la convalecencia.

V. ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Demarcación de áreas (distancia mínima 1,5 mts). En el contexto de la atención al turista y visitante, mantener la distancia mínima de 1,5 mts. Fijar de manera visible marcadores de distancia para evitar aglomeraciones (o utilizar otro método que asegure el objetivo perseguido).
2. Todo personal que tenga contacto con turistas y visitantes deberá utilizar EPP (equipo de protección personal) guantes descartables y barbijos o mascararas faciales. Se puede considerar protección ocular, según caso.
3. Durante la atención cliente, los clientes deberán ser informados de aquellas medidas del plan de contingencia que les afecten directamente y deban aplicar (por ejemplo, uso de mascarilla, lavado de manos, distancias de seguridad, etc.) y deben contemplarse y definir las medidas a adoptar cuando un cliente no cumpla con las directrices establecidas en el plan de contingencia”.
4. La empresa debe informar al cliente antes de la confirmación de reserva de las condiciones de servicio y de las medidas preventivas e higiénicas establecidas, para su aceptación.

Las medidas informativas deben incluir:

- ✓ Cartelería con medidas preventivas implantadas en el centro y pautas a seguir por los clientes.
 - ✓ Indicación de posiciones respetando la distancia de seguridad con marcado o medidas alternativas.
 - ✓ La información dispuesta debe encontrarse en al menos una lengua extranjera (considerando el país/países de origen de los clientes).
5. Facilitar información digital, prescindiendo de toda folletería, manuales y libros de información turística en el área.
 6. Ofrecer el envío electrónico de facturas y documentos de confirmación de pago. Fomentar el uso de tarjetas, o prepago cuando se posible.
 7. No compartir terminales, y efectuar la desinfección tras cada uso de los dispositivos TPV para el cobro con tarjeta.

VI. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

La situación va cambiando rápidamente, tener información actualizada es crucial. Muchos proveedores de la industria de viajes actualizan periódicamente sus políticas y operatoria. Ante ello la empresa debería:

1. Definir una política de atención al cliente ante la situación del COVID-19 y brindar permanente información sobre:
 - ✓ Restricciones de entrada al país y países de los turistas afectados.
 - ✓ Restricciones y concesiones de inmigración
 - ✓ Trámites de visado, en situaciones próximas de vencimiento (turistas afectados).
 - ✓ Trámites y ayuda consular para extranjeros.
 - ✓ Políticas de cancelación (hoteles, vuelos, transporte).
 - ✓ Políticas de cambio, crédito y reembolsos.
 - ✓ Modificación de itinerarios
 - ✓ Medidas de seguridad en los viajes
 - ✓ Vuelos humanitarios efectuados para la repatriación de extranjeros y nacionales en el exterior.
 - ✓ Trámites y Autorizaciones para transporte de pasajeros.
2. Trabajar con los operadores turísticos y las aerolíneas para brindar la mejor información posible sobre su respuesta a incidentes que causan interrupciones significativas en los viajes.
3. Proporcionar actualizaciones permanentes por todos los canales de comunicación que posee la empresa.
4. Establecer una línea directa de contacto de ser posible, y anunciarla públicamente.
5. Ofrecer una respuesta rápida y asesoramiento constante ante consulta de sus clientes. En caso de comunicaciones diferidas (solicitud a través de e-mail o correo) esta actuación se realizará preferentemente por la vía más directa posible

6. Evaluar la necesidad de prontitud y brindar asistencia efectiva en función de las circunstancias individuales y condiciones locales, haciendo todo lo posible para asistir a clientes del grupo de riesgo o vulnerables.
7. Garantizar la capacidad de respuesta a las quejas de los clientes.
8. Garantizar la prestación permanente de servicios para mitigar los inconvenientes derivados de cancelaciones y conexiones erróneas.
9. Informar a sus clientes de los términos y condiciones de cada proveedor involucrado en el itinerario del cliente.
10. Conocer sus obligaciones legales. Divulgar y asesorar sobre aquellas condiciones que puedan afectar la decisión de un consumidor de comprar servicios de viaje.
11. Hacer referencia sólo a fuentes oficiales. Es importante que las agencias de viajes estén utilizando fuentes oficiales para obtener la información más actualizada sobre los destinos de sus clientes y para alentar a sus clientes a consultar estos recursos para que puedan tomar una decisión informada.
12. Disponer de los números de teléfono de las autoridades de salud, centros médicos, hospitales públicos y privados, y centros de asistencia.
13. Trabajar mancomunadamente con los diferentes sectores inmersos en la actividad turística del destino.

Los Guías de Turismo y Choferes Guías tienen una función clave a la hora de brindar información actualizada a visitantes y turistas que hayan contratado sus servicios y los de la empresa, sobre el COVID-19 y las políticas del sector. Deberán aplicar los protocolos establecidos por la empresa y actuar diligentemente en el contexto laboral.

VII. PAUTAS PARA LA OPERACIÓN DE EXCURSIONES Y CIRCUITOS

a. Consideraciones generales

1. Las excursiones y circuitos vehiculares deberán programarse evitando zonas susceptibles de concentrar aglomeraciones.
2. Evitar espacios reducidos, pudiéndose contemplar el recorrido por lugares abiertos.
3. La selección de proveedores de servicios intermedios (alojamientos, restaurantes,

comercios turísticos, otros) durante la realización de la excursión o circuito, debe realizarse teniendo en cuenta el cumplimiento de los protocolos definidos para cada actividad.

b. Pautas para conductores, choferes guías, guías de tmo

1. Las empresas seleccionarán al personal de conducción según los parámetros de riesgo, conforme lo determina el Ministerio de Salud-
2. Antes de tomar servicio, se deberá controlar la temperatura y si presenta fiebre o algún síntoma de la enfermedad, conforme lo determina el Ministerio de Salud, no deberá tomar servicio.
3. El guía de turismo debe recordar las medidas preventivas implantadas e instar a que se cumplan por el bien y seguridad de los demás (no tocar superficies, mantener la distancia de seguridad, uso de mascarilla, lavarse las manos frecuentemente etc.).
4. No permitirá el ascenso de pasajeros que tengan síntomas visibles compatibles con el COVID-19.
5. Fijar en el interior de los vehículos, de manera visible, la cartelería que establezcan las Autoridades competentes en la materia, destinada a proteger la salud de conductores y pasajeros.
6. Deberán contar con alcohol en gel para proveer a los pasajeros durante el tiempo que dure la excursión.
7. Se deben evitar aquellas formas de saludo y/o despedida que impliquen contacto físico con los pasajeros.
8. El uso del barbijo es obligatorio tanto para el guía como para los pasajeros durante la totalidad del servicio.
9. El guía de turismo debe informar al grupo de cómo se va a realizar la visita, el recorrido y las normas y/o posibles restricciones que se aplican los diversos proveedores (museos, monumentos, espacios naturales, etc.) y las pautas de seguridad e higiene establecidos durante las visitas.
10. Deberá desinfectar frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos de uso personal (gafas, móviles, micrófonos, etc.) con una solución hidroalcohólica o con agua y jabón cuando sea factible. Para la desinfección de equipos electrónicos se deben utilizar productos específicos (Ver apartado de Limpieza y Desinfección).

c. Procedimientos para ascenso y descenso de los pasajeros

Abordaje de los vehículos tipo vans - combis - minibuses y buses - no aplica a vehículos tipo pick ups o SUV

En los casos de aquellas excursiones que no se asignan previamente las ubicaciones dentro del vehículo por tratarse de un uso o costumbre de la empresa o por ser un servicio privado, se establecerán las butacas definitivas que deberán ocupar por el resto de la jornada en el primer embarque para iniciar el viaje, con el fin de organizar el orden de los abordajes hasta finalizar el viaje.

En los casos en que todo el contingente sea recogido en el mismo sitio, ya sea para comenzar el viaje o en las paradas intermedias durante los servicios, las recomendaciones para el abordaje y descenso son las siguientes:

Ascenso:

En el caso de ser el primer ascenso, la tripulación del vehículo debe estar en la puerta de la unidad delante de todos los pasajeros para dar una charla explicativa, breve y concisa de cómo será el procedimiento de ascenso y descenso a la unidad durante todo el viaje completo, hasta finalizar en destino.

- ✓ Subirán por orden: los pasajeros con butacas en los últimos asientos ascenderán primero y se irán sentando en el vehículo en ese orden: de atrás hacia adelante, de modo que ningún pasajero camine por el pasillo con gente ya sentada en las butacas anteriores.
- ✓ Permanecerán todo el viaje con el barbijo colocado, y el vehículo deberá llevar encendido el sistema de ingreso de aire exterior permanente en la cabina, es decir no se deberá activar el sistema de reciclado de aire sino de renovación de aire mientras está en marcha con los pasajeros a bordo.

Descenso:

- ✓ Los pasajeros descenderán de manera inversa al orden de ascenso, es decir primero lo harán las personas sentadas en las butacas de adelante hacia atrás hasta. No se debe permitir que pasajeros se adelanten a bajar ocasionando esperas de personas de pie en el pasillo de la unidad.
- ✓ Para el descenso, los pasajeros se irán levantando de su butaca de a uno por vez, y se evitará a permanencia de más de dos personas en movimiento en el pasillo con

menos de 1,5 mts. de distanciamiento entre ambas.

Supervisión de las actividades:

- ✓ Tanto para el ascenso como para el descenso, la operación debe estar supervisada por un integrante de la tripulación, ya sea el chofer o el guía a cargo del contingente, quien deberá ir indicando a cada pasajero en qué momento tiene que levantarse de su butaca e iniciar el descenso, y en el caso del ascenso, estará atento para cuando el pasajero haya tomado su lugar sentado, indicarle a la siguiente persona ascender a su butaca.
- ✓ La ubicación de este supervisor dependerá del tipo de vehículo y siempre teniendo como premisa el distanciamiento social de 1,5 mts.

VIII. GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y PROVEEDORES

Ante la situación particular del COVID-19, la cadena de suministros y proveedores puede verse impactada, por ello se recomienda especial atención algunos aspectos claves:

1. Analizar la cadena de valor de su actividad (alojamientos, transportes, restauración, guías, servicios adicionales, otros) y las posibles interrupciones en la provisión de bienes y servicios.
2. Trabajar colaborativamente con cada uno de los elementos de la cadena de valor y brinde soporte a los eslabones más débiles.
3. Evaluar opciones de abastecimiento para todos los materiales y/o servicios afectados, analizando la disponibilidad de futuros proveedores, los costos, las tarifas, y efectuar una estimación en el aumento de precios.
4. Identificar fuentes alternativas si los suministros se ven afectados y acelerar la exploración de opciones adicionales.
5. Agilizar los procesos de calificación de sus proveedores en caso de que se requiere fuentes alternativas
6. Revise sus productos en relación a la oferta esperada y futuras variaciones en las tendencias de viajes y negocios.
7. Construya un contexto colaborativo con socios externos (gobierno, inversores y otras partes interesadas) para abordar la situación y obtener ayuda.

8. Analice los pronósticos de mercados y actúe con acciones en consecuencia.

IX. MEDIDAS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

d. Limpieza de superficies

Limpieza: La eliminación de la suciedad visible, tierra, residuos de alimentos, suciedad, grasas presentes en las superficies mediante el uso de agua, detergentes, cepillos, etc.

Como consideración general la SADI destaca que, dada la conformación de las membranas del virus, el agua y detergente son adecuados para inactivar el virus siempre que se realice la apropiada fricción y se elimine todo material o suciedad visible.

1. Limpieza húmeda sugerida por Ministerio de Salud de la Nación

- a. Utilizar trapo o paño.
- b. Aplicar la técnica de doble balde y doble trapo: La forma sugerida es siempre la limpieza húmeda con trapo o paño, en lugar de la limpieza seca (escobas, cepillos, etc).

2. Procedimiento indicado:

- a. Preparar en un recipiente (balde 1) una solución con agua tibia y detergente de uso doméstico suficiente para producir espuma.
- b. Sumergir el trapo (trapo 1) en la solución preparada en balde 1, escurrir y friccionar las superficies a limpiar. Siempre desde la zona más limpia a la más sucia.
- c. Repetir el paso anterior hasta que quede visiblemente limpia.
- d. Enjuagar con un segundo trapo (trapo 2) sumergido en un segundo recipiente (balde 2) con solución de agua.

e. Desinfección de superficies

Desinfección: La reducción del número de microorganismos presentes en las superficies, por medio de agentes químicos y/o métodos físicos, a un nivel que no comprometa la inocuidad o la aptitud del alimento.

Consideraciones Generales

El virus SARS-coV2 puede sobrevivir en superficies de diferentes materiales, por lo que podría transmitirse a las personas a través del contacto con superficies contaminadas. Aunque esta no es considerada la principal forma de propagación del virus.

1. Especificaciones:

- a. Antes de aplicar cualquier tipo de desinfectante debe realizarse la limpieza de las superficies con agua y detergente.
- b. Esta limpieza tiene por finalidad realizar la remoción mecánica de la suciedad



presente. Para la desinfección los desinfectantes domésticos más comunes registrados son efectivos. Se recomienda las instrucciones del fabricante para todos los productos de limpieza y desinfección para concentración, método de aplicación y tiempo de contacto, etc.

La OMS recomienda garantizar que los procedimientos de limpieza y desinfección ambiental se sigan de manera consistente y correcta. La limpieza a fondo de las superficies ambientales con agua y detergente y la aplicación de desinfectantes de uso común (como el hipoclorito de sodio o el alcohol etílico) son procedimientos efectivos y suficientes.

f. Acondicionamiento y Desinfección del vehículo:

Limpieza del vehículo:

En forma previa a la toma de cada servicio y a su finalización como mínimo, el interior del vehículo deberá ser limpiado y desinfectado.

Posición del vehículo: apagar motor, ajustar frenos de manos, ajustar frenos de mano, retirar la llave y colocarla en el tablero, subir las ventanillas y calzar el vehículo en sus cuatro neumáticos.

- 1- Para limpiar el vehículo debe utilizar los siguientes elementos:
 - a. Barbijo
 - b. Guantes descartables (nitrilo)
 - c. Antiparras
- 2- La limpieza del interior del vehículo debe realizarse en forma habitual, con paños húmedos en partes duras y blandas del habitáculo principal, limpiando pasamanos, asientos, apoya brazos, tablero, volante y toda superficie que pueda estar en contacto con las manos del chofer y los pasajeros a través de las cuales podría propagarse el virus. Cuando existieran cabeceras secundarias, deberán adoptarse idénticas medidas. Evitar el uso de escobillas o cepillos, evitando levantar polvo. La superficie que se limpia no debe ser toca al instante, se debe esperar su secado en caso de ser necesario.
- 3- Preparar la solución de desinfectante y rociar utilizando aplicadores manuales, en tapizados, cielorrasos, manijas de apertura interna, levanta cristales, tablero, torpedo, freno de mano, palanca de cambios, radios y pedaleras. Repasar con paño limpio y humedecido de la solución preparada en las partes duras.
- 4- Encender el vehículo, luego el sistema de aire acondicionado del vehículo o sistema de ventilación en modo recirculación y pulverizar debajo del tablero/torpedo para que ingresen las microgotas 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 puertas y cristales cerrados.
- 6- Apagar el sistema de calefacción y ventilar el vehículo con las puertas y cristales abiertos.



V. ACTUACIÓN ANTE LA DETECCIÓN DE UN CASO EN LA EMPRESA O DURANTE UNA EXCURSIÓN

• **Ax2.a Identificación e intervención inicial**

- En los casos en que pudieran presentarse síntomas compatibles con la enfermedad (tos, fiebre, sensación de falta de aire, etc.), en el **personal de la empresa o en un pasajero** durante una excursión, se debe comunicar esta situación a la gerencia/dirección de la empresa, y dar aviso al **136**.
- Hasta que intervengan las autoridades sanitarias, ante una situación presencial de aviso, **se deberá separar al posible afectado del resto del grupo**, para que no tenga contacto con otros pasajeros, no deberá sacarse el barbijo y extremar las medidas de higiene respiratoria (taparse con el codo flexionado la boca al toser o estornudar...), lavado de manos y distanciamiento social (evitar contacto o cercanía a otras personas).

• **Ax2.a.1 Si un empleado comunica síntomas compatibles con la enfermedad:**

- Deberá dar aviso a la empresa y mantenerse en aislamiento domiciliario hasta que los servicios sanitarios valoren su situación y determinen las medidas a seguir.
- En la empresa, se procederá a la desinfección preventiva de puesto de trabajo y objetos en su entorno que hubieran podido ser compartidos con el resto de los empleados y huéspedes.
- En caso de confirmarse el positivo, aunque corresponde a las autoridades sanitarias investigar los contactos con esta persona y comunicar a la empresa y/o personas afectadas las medidas preventivas a aplicar, deberá asimismo, el propietario / Gerencia / Dirección de la empresa, comunicar esta situación a los contactos más estrechos (compañeros fundamentalmente) del riesgo de contagio y que deben permanecer en vigilancia activa de síntomas (tos, fiebre, dificultad respiratoria...) y seguir las medidas definidas ante la intervención del servicio sanitario.

PREGUNTAS FRECUENTES

- Preguntas frecuentes sobre SARS-COV2 y enfermedad por coronavirus (COVID-19) (MSAL):

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

FUENTES Y ENLACES DE INTERÉS

- Información sobre el COVID-19, recomendaciones del Ministerio de Salud de la Nación (MSAL) y medidas de prevención:

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

- Informe diario sobre situación de Covid-19 en Argentina, Ministerio de Salud de la Nación:

<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/informe-diario>

- Medidas de protección básicas contra el nuevo coronavirus OMS:

<https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>

- Organización Mundial del Turismo, COVID 19

<https://www.unwto.org/tourism-covid-19>

<https://www.unwto.org/es/healing-solutions-tourism-challenge>

- Organización Mundial de la Salud, Viajes Internacionales y Salud

https://www.who.int/ith/2019-nCoV_advice_for_international_traffic-rev/es/

<https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus/coronavirus>

<https://www.who.int/es>

Actualizaciones en vivo

- [OMS: brote de la enfermedad por coronavirus \(COVID-19\)](#)
- [OMS: Panel de situación](#)
- [CDC: enfermedad por coronavirus 2019 \(COVID-19\)](#)
- [OMT COVID-19: Poner a las personas primero](#)
- [Global Rescue: Actualizaciones diarias de Coronavirus](#)
- [Mapa del COVID-19](#)
- COMISION NACIONAL DE REGULACION DE TRANSPORTE,
<https://www.argentina.gob.ar/transporte/cnrt>
- [IATA, Evolución de la respuesta internacional al brote de](#)



COVID19, <https://www.iatatravelcentre.com/international-travel-document-news/1580226297.htm>

- [AMADEUS,https://amadeus.com/es/articulos/blog/actualizacion-para-travel-channels-covid-19](https://amadeus.com/es/articulos/blog/actualizacion-para-travel-channels-covid-19)
- [Organización Marítima Internacional, http://www.imo.org/es/mediacentre/hottopics/paginas/coronavirus.aspx](http://www.imo.org/es/mediacentre/hottopics/paginas/coronavirus.aspx)
- [Portal de información de puertos mundiales COVID19 https://sustainableworldports.org/world-ports-covid19-information-portal/ https://sdg-pathfinder.org/focus/coronavirus](https://sustainableworldports.org/world-ports-covid19-information-portal/)
- [Collaborative Arrangement for the Prevention and Management of Public Health Event in Civil Aviation , https://www.capsca.org/CoronaVirusRefs.html](https://www.capsca.org/CoronaVirusRefs.html)

VI. ANEXOS

Gestión de los viajes a partir del COVID

La gestión de la seguridad y sanidad en los viajes será un requisito “sine qua no”, por lo que las empresas de viajes y turismo deberían trabajar en la elaboración de Planes de Seguridad y Contingencia.

Plan de Seguridad

- Establezca normas y procedimientos, medidas de contingencia, informes de incidencias.
- Especifique los conocimientos y la formación requerida y adecuada del personal en el contexto laboral en materia de viajes y turismo.
- Especifique el equipo necesario para una variedad de situaciones y circunstancias, a los que todos los pasajeros deben tener acceso previo.
- Informe a sus pasajeros sobre asuntos de seguridad y sanidad precisos en todos los tours, viajes y excursiones.
- Familiarice a todos los miembros de la empresa del Plan de Seguridad.

Evaluación de riesgo

El empleador está legalmente obligado a llevar a cabo evaluaciones de riesgos. El propósito principal es determinar si los controles planificados o existentes son adecuados. La intención es que debe controlarse el riesgo antes de que ocurra el daño.

La evaluación de riesgo involucra tres pasos básicos:

- a. identificar los peligros;
- b. estimar el riesgo de cada peligro - la probabilidad y severidad del daño;
- c. decidir si el riesgo es tolerable.

Se debe compilar una evaluación de riesgos por escrito para cada excursión. Esto implica identificar y analizar los peligros que amenazan el entorno de trabajo y pueden causar accidentes.

Debe existir dentro de las empresas un conocimiento de las áreas y rutas recorridas y una familiaridad con los servicios que se ofrecen y contratan

Una evaluación del riesgo debe contener los siguientes elementos:

Análisis de posibles peligros y percances

Un estudio exhaustivo de todos los servicios ofrecidos por la empresa y un examen crítico de posibles percances. Las circunstancias se estudian sistemáticamente y se identifican y registran los factores de riesgo con respecto al entorno de trabajo, los procedimientos de trabajo y la implementación del tour o excursión.

Análisis de quién podría estar involucrado en un accidente y de qué manera

Aquí hay que examinar cuidadosamente cómo pueden ocurrir los accidentes en cada área operativa y quién podría estar involucrado. Debe distinguirse entre los clientes y el personal; en este caso, sin embargo, el énfasis principal está en los posibles accidentes para los clientes. En esta etapa, se recomienda evaluar si es factible eliminar el riesgo, por ejemplo:

- A. Cambiar el servicio.
- B. Tomando una ruta diferente.
- C. Mejorar la instrucción.
- D. Adición al equipo.

Evaluación de la gravedad del riesgo

Se evalúan todos los factores de riesgo, es decir, el tipo, la gravedad, la probabilidad, el alcance y la causa del peligro. Es importante darse cuenta de lo grave que podría ser el peligro, en cuyo caso se examinan dos aspectos:

- E. Gravedad de accidentes o lesiones personales.

F. Interrupción de las operaciones de la empresa.

Compilación de una evaluación de riesgos

Después de proceder sistemáticamente a través de los tres primeros pasos, se puede compilar un análisis de riesgos para todos y cada uno de los productos/servicios.

Revisión periódica del análisis de riesgos

El análisis de riesgos debe revisarse periódicamente, o al menos una vez al año. También se debe realizar una revisión si se ha producido un (incidente) accidente o percance, en cuyo caso se debe obtener información sobre el informe del incidente.

Plan de contingencia

Se elaborará un plan de contingencia sobre la base de la evaluación del riesgo. El plan debe contener una descripción de las respuestas al peligro o accidentes y percances. El plan de contingencia tiene por objeto prevenir posibles desventuras y minimizar las consecuencias de accidentes y percances. Es importante compilar un plan de contingencia claro y simple.

Informe de incidentes

Se debe compilar un informe de incidentes concomitante con el plan de contingencia. El informe debe contener una descripción de todos los percances y accidentes, así como incidentes que puedan haber dado lugar a un percance o accidente. El informe de incidentes se considera parte de la gestión de la calidad y la seguridad; es decir, para indicar si se podrían mejorar los servicios, evitar peligros u otras medidas para garantizar que un incidente no vuelva a ocurrir o que se minimicen sus consecuencias.

Los informes de incidentes se utilizarán para reevaluar los servicios, mejorar la seguridad, la evaluación de riesgos y, por último, pero no menos importante, los planes de contingencia. Los informes de incidentes pueden revelar si un tipo de servicio es más probable que implique percances que otro.

Se debe compilar un informe de incidentes para todas las excursiones de la empresa, y debe incluirse en la documentación que acompaña a los gerentes y al personal de todos los tours. El informe de incidencias completado se presenta lo antes posible a la persona responsable de los asuntos de seguridad y calidad de la empresa.



RECOMENDACIONES ANTE LA FUTURA REACTIVACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

Acciones estratégicas

- Evaluar la posición de su empresa frente a la crisis producida por el COVID-19 y desarrollar planes a nivel de destino y productos.
- Agudizar la investigación de mercado para identificar segmentos fuertes que puedan recuperarse primero, nuevos mercados o nuevos segmentos en mercados existentes que puedan actualizarse.
- Trabajar en estrecha colaboración con la industria para desarrollar una serie de paquetes que se puedan lanzar con poca antelación.
- Arreglar términos y condiciones de beneficio mutuo con los proveedores. Hágalos parte del problema y la solución. Encuentre soluciones inteligentes y realice reorganizaciones en tiempo real.
- Aprovechar esta oportunidad para reestructurar y abrir nuevas vías para los negocios.
- Renegociar contratos con intermediarios y OTAs.
- Promover la sostenibilidad ambiental, cultural y social del destino.

Finanzas

- Administrar los costos tanto como sea posible. Asegurar fondos adicionales para iniciar la recuperación cuando sea el momento adecuado.
- Trabajar con instituciones financieras para la reestructuración financiera, y crediticia.
- Impulsar una disciplina de monitoreo de flujo de efectivo a corto plazo que permita predicciones de flujo de efectivo e intervenga de manera oportuna.

Márketing

- Reevalúe todas las actividades de marketing: es indispensable retomar la confianza de sus clientes.
- Utilizar las redes sociales de manera efectiva.
- Centrarse en los canales de reserva más rentables y aumentar los ingresos de cada reserva.



- Reorientar el presupuesto en los mercados nacionales y cercanos inicialmente. Anime a los residentes locales a visitar primero las atracciones locales o lugares. Las personas son más conscientes de la situación real de la epidemia local, por lo que tienen más confianza para tener algunas actividades relacionadas con el turismo con la familia en las áreas locales
- Gestión de la innovación en productos y servicios.
- Lanzar paquetes y promociones especiales que se han desarrollado durante el evento.
- Trabajar en el sector MICE local.

RRHH de la Empresa

- Fortalecer al personal de turismo en sus trabajos y desarrollar soluciones mutuas tanto como sea posible. Empoderarlos para tomar decisiones y trabajar su resiliencia ante la crisis. Recuerde el know how de la empresa es un recurso invaluable.
- Apoyar el desarrollo del personal, especialmente para las personas que tienen tiempo libre y pueden trabajar desde casa.
- Implemente patrones de trabajo flexibles, trabaje de forma remota, autoaislamiento del personal, días de trabajo rotativos, etc.
- Soporte de tecnología de teleconferencia y videoconferencia.
- Protección de los trabajadores contra el desempleo y la pérdida de ingresos (programas de trabajo a corto plazo, programas de mejora y actualización).
- Aumentar la tercerización si es rentable.

Operaciones

- Facilitar las nuevas reservas para evitar, cuando sea posible, cancelaciones. Reconsiderar las políticas de cancelación.
- Cerrar operaciones no esenciales u operaciones de reducción de escala.
- Implementar soluciones tecnológicas para abordar los miedos y reducir innecesariamente los contactos cercanos humanos.
- Monitorear el sentimiento del consumidor y estar atento a los cambios. Asegure a



los consumidores que está haciendo todo lo posible para que el destino / y sus servicios sean seguros.

Comunicaciones

- Tener un punto de contacto y una sola voz para comunicar sobre el tema.
- Transparencia y veracidad en las comunicaciones
- Usar las redes sociales y monitorear continuamente la conversación en línea.
- Mantener un contacto regular con los proveedores con respecto a su capacidad para entregar bienes y servicios.

Clientes / Turistas y Visitantes

- Comunicar la sanidad y seguridad del destino
- Informar cualquier acción que el destino aún pueda estar implementando (como controles de virus, otras medidas de seguridad, etc.)
- Promover la sostenibilidad, respetar la naturaleza.
- Educar a los turistas para que no dañen el entorno físico y social.
- Énfasis en la calidad del servicio al ofrecer el verdadero significado de la hospitalidad.