



OFICINAS DE INFORMES TURÍSTICOS OITs

PROTOCOLO DE BUENAS PRÁCTICAS
DE HIGIENE, SEGURIDAD Y ATENCIÓN
EMERGENCIA SANITARIA
CORONAVIRUS (COVID 19)

**TU CASA
ESTU DESTINO**
— PATAGONIA ARGENTINA —

NEUQUÉN
PROVINCIA

**JUNTOS
PODEMOS
MÁS**



INDICE

| | |
|---|-----------|
| INTRODUCCION | 2 |
| OBJETIVOS | 3 |
| ALCANCE | 3 |
| INFORMACIÓN DEL VIRUS, SINTOMAS, FORMAS DE CONTAGIO Y TIPOLOGÍA DE CASOS | 3 |
| CAPITULO 1: MEDIDAS GENERALES | 5 |
| Recomendaciones visuales | 5 |
| Distanciamiento social | 5 |
| Higiene de manos | 6 |
| Higiene respiratoria | 6 |
| Desinfección de superficies y ventilación de ambiente | 7 |
| Medidas para la detección y manejo de casos sospechosos y contactos estrechos | 7 |
| CAPITULO 2: PARTICULARIDADES PARA LAS OFICINAS DE INFORMES TURÍSTICOS (OITs) | 8 |
| Atención de informes turísticos..... | 8 |
| Preparación, limpieza y desinfección de las instalaciones de las Oficinas de Informes Turísticos (OITs) | 10 |
| Condición laboral, higiene y cuidado del personal de las Oficinas de Informes Turísticos (OITs)..... | 12 |
| FUENTES CONSULTADAS | 13 |



INTRODUCCION

En el marco de la Emergencia Sanitaria ante el Coronavirus (Covid-19), declarada tal por el Gobierno Nacional y Provincial, resulta necesaria la implementación del presente Protocolo de Buenas Prácticas de Higiene, Seguridad y Atención en las Oficinas de Informes Turísticos OITs con el propósito de brindar la información necesaria en relación al virus; síntomas, formas de contagio y procedimientos ante posibles casos sospechosos así como incorporar como metodología las buenas prácticas de higiene y prevención a ser desarrolladas por los prestadores turísticos y el personal a su cargo, así como los turistas que accedan a dicha prestación.

Al tratarse de las Oficinas de Informes Turísticos (OITs), será necesaria la capacitación de todo el personal con especial énfasis en el de recepción, de limpieza, y de mantenimiento a fin de resguardar las medidas de seguridad y prevención ante posibles contagios de Coronavirus (Covid-19).

Al personal de atención informes turísticos (luego de brindada la capacitación) se les informará cómo dar respuesta si un huésped reporta síntoma; cuándo notificar al sistema sanitario y cómo seguir recomendaciones del Ministerio de Salud de la Provincia del Neuquén.

Se recomienda, con el propósito de la Prevención de Propagación de Infecciones, realizar con todo el personal, ejercicios prácticos de los procedimientos indicados mediante este Protocolo.

Durante el período que dure las normas preventivas se deberá procurar prever y organizar la provisión de elementos de higiene y desinfección, y de seguridad necesarias para el personal y los visitantes, ajustando tal situación a las fases epidemiológicas que se encuentre vigente al momento de aplicación del presente protocolo en la provincia del Neuquén.

En relación al plan de limpieza y desinfección de zonas comunes y privadas, se capacitará sobre cómo protegerse, qué productos químicos utilizar y de qué forma, y cómo efectuar la limpieza e higiene correcta.

Los protocolos de buenas prácticas de seguridad e higiene deben ser comunicados y de libre acceso para los visitantes y el personal, de manera visible en áreas comunes e instalaciones.

Es fundamental lograr implicación, concientización y formación de los empleados en el reconocimiento de síntomas, las medidas de prevención, los nuevos protocolos y normativa vigente, por lo que antes de la apertura del/los establecimientos, se deberá brindar una capacitación a todo el personal del establecimiento de los nuevos procedimientos a cumplir.

Tales capacitaciones se prefieren que en una primera instancia sean remotas y si son presenciales, manteniendo las adecuadas medidas de prevención vigentes y respetando el máximo de personas permitidas en función de las medidas de distanciamiento social vigentes al momento de realizarlas.

Las modalidades de trabajo y los protocolos detallados a continuación, podrán ser modificados o suspendidos, en forma total o parcial, por la máxima autoridad sanitaria provincial, conforme a la evolución epidemiológica de la pandemia COVID-19, debiendo comunicar de inmediato tal decisión al Ministerio Jefatura de Gabinete, que podrá recomendar dejar sin efecto la excepción otorgada a esa actividad o servicio.



OBJETIVOS

- Garantizar la salud de las personas, evitando la propagación del virus (COVID-19) en la Provincia del Neuquén y en la República Argentina.
- Brindar adecuada información y capacitación de procedimientos preventivos de higiene y sanidad en los respectivos servicios de prestación de actividades turísticas para el personal que los suministra, para los visitantes y los destinos en la Provincia del Neuquén.
- Acompañar las medias sociales que las autoridades recomienden o establezcan.
- Garantizar la mayor seguridad y continuidad turística.

ALCANCE

El presente documento técnico se dirige hacia el segmento de Oficinas de Informes Turísticos (OITs) de la Provincia del Neuquén.

INFORMACIÓN DEL VIRUS, SINTOMAS, FORMAS DE CONTAGIO Y TIPOLOGÍA DE CASOS

Los coronavirus son una extensa familia de virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como en humanos. El coronavirus que se ha descubierto más recientemente es el SARS-CoV-2 (Wuhan - China en diciembre de 2019), declarándose el 30 de enero de 2020 por la Organización Mundial de la Salud una emergencia de salud pública de preocupación internacional por su extensión a varios países continentes y todo el mundo, afectando a un gran número de personas.

En los humanos, se sabe que varios coronavirus causan infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SARS).

Los síntomas más comunes de la COVID-19 son:

- Fiebre (37. 5º o más)
- Dolor de garganta.
- Dificultad respiratoria.
- Tos seca.
- Pérdida del gusto y el olfato (disgeusia/ anosmia).

Algunos pacientes pueden presentar dolores musculares, congestión nasal, rinorrea, conjuntivitis, dolor de garganta, neumonía, dolores abdominales, diarrea. En quienes presentan síntomas, éstos pueden ser leves y aparecen de forma gradual.

Otras personas se infectan y no desarrollan ningún síntoma ni aparentan estado de enfermedad (asintomáticos), pero pueden contagiar.

Según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS) la mayoría de las personas (alrededor del 80%), se recupera de la enfermedad sin necesidad de realizar ningún tratamiento especial. Alrededor de 1 de cada 6 personas que contraen la COVID-19 desarrolla una enfermedad grave de rápida evolución con dificultad para respirar, motivo por el cual requieren cuidados especiales en unidades hospitalarias. En los adultos mayores de 60 años, embarazadas y particularmente quienes padecen afecciones médicas crónicas, como



hipertensión arterial, problemas cardíacos, problemas pulmonares, EPOC, asma moderada/severa, diabetes, obesidad mórbida o los inmunodeprimidos y otras enfermedades debilitantes, tienen más probabilidades de desarrollar una enfermedad grave.

Transmisión o contagio de la covid-19:

Una persona puede contraer la enfermedad COVID-19 por contacto con otra que esté infectada por el virus SARSCoV-2 o por contacto con superficies contaminadas. La enfermedad se propaga de persona a persona a través de las gotas procedentes de la nariz o la boca que salen despedidas cuando una persona infectada tose, estornuda o habla. Estas gotas caen sobre objetos y superficies que rodean a la persona, de modo que otra puede contraer la infección por COVID-19 si toca estos objetos o superficies y luego se toca la cara (ojos, boca y/o nariz). También pueden contagiarse al inhalar las gotas que haya diseminado una persona con COVID-19 al toser, estornudar o hablar

También se ha comprobado la transmisión por contacto ocular directo de microgotas infecciosas, por ello se recomienda complementar, de ser posible, con el uso de protección ocular de montura integral.

Infografía resumen recomendada disponible en:
https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1-RJR3QN--u499EM_pXqKEAI3wKHMJyz



Se considera caso sospechoso cuando cumple con alguno de los siguientes criterios:

Toda persona que presente:

(a) Fiebre (37.5 o más) y (b) uno o más de los siguientes síntomas:

- Tos.
- Odinofagia (dolor de garganta).



- Dificultad respiratoria.
- Anosmia (pérdida de olfato) /disgeusia (alteración en la percepción de los sabores) de reciente aparición.

(c) - En los últimos 14 días: haya mantenido un contacto con un caso confirmado de COVID-19; antecedente de viaje al exterior ó provenir de zonas de transmisión comunitarias en Argentina, y sin otra etiología que explique completamente la presentación clínica.

Se considera caso confirmado:

Todo caso sospechoso o probable que presente resultados positivos por rtPCR para SARS CoV-2.

Se considera contacto estrecho:

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.

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.

CAPITULO 1: MEDIDAS GENERALES

Recomendaciones visuales

- a) En todo momento, es recomendable poner a disposición del público información visual sobre la adecuada higiene de manos, higiene respiratoria o manejo de la tos ante la presencia de síntomas de una infección respiratoria junto a los números de teléfono del Ministerio de Salud de Nación (al 120, es gratuito desde cualquier lugar del país y atiende las 24 horas) y de la Provincia del Neuquén (llamando al 0800-333-1002) en caso de aparición. Las mismas suelen ser de utilidad como recordatorios en todos los puntos de acceso a las instalaciones, en lugares claramente visibles para toda persona. De ser necesario, es deseable incluir mensajes en varios idiomas y/o para personas no videntes.
- b) El Ministerio de Salud de la Provincia del Neuquén dispone en su página oficial (www.saludneuquen.gob.ar) de material comunicacional oficial para su uso.

Distanciamiento social

- a) Las medidas establecidas por las autoridades sanitarias determinan una distancia mínima entre personas de 2 metros como ideal y de 1,5 metros como aceptable, y 4 personas por cada 10 m² (=2,25 m²/pax) en salas cerradas. Esta medida aplica tanto para los trabajadores como para el público que asista al establecimiento (clientes, proveedores, etc.), y se determina según criterios epidemiológicos y sanitarios, con sujeción a la fase y normativa oficial vigente.
- b) Se debe evitar el contacto físico al saludar con besos, abrazos u apretones de manos.
- c) No compartir mate, vajilla ni otros utensilios.
- d) Evitar reuniones en espacios cerrados dentro y fuera del espacio de trabajo, incluyendo reuniones familiares o con amigos, que superen el máximo permitido.



- e) 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.
- f) Para mantener el distanciamiento social se debe limitar la densidad de ocupación de espacios a 1 persona cada 2,25 metros cuadrados de espacio circulable, para ello se puede utilizar la modalidad de reserva del espacio o de turnos prefijados. Cuando por sus características, esto no sea posible, se debe impedir el uso de estos espacios.
- g) 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 u otro material) de fácil y frecuente limpieza.
- h) Comunicar las medidas adoptadas de distanciamiento social, capacitar al personal y controlar su observancia dentro y fuera del establecimiento, tanto en las áreas de trabajo como en áreas comunes de recepción, salón comedor, desayunador, salas de estar, pasillos, lobbies, estacionamientos y cualquier otro sector donde pueda confluir una numerosa cantidad de personas en forma simultánea.

Higiene de manos

- a) Todas las personas, deberán realizar un adecuado y frecuente lavado de manos con agua y jabón (jabón líquido/espuma, toallas descartables o secadores de manos) con una duración de 40 a 60 segundos. La desinfección se debe hacer en soluciones a base de alcohol al 70% (por ejemplo, alcohol en gel), y a posterior del lavado si están sucias. La misma debe realizarse obligatoriamente:
- b) Al ingresar al establecimiento, sea visitante o personal de trabajo del lugar.
- c) Antes y después de manipular basura o desperdicios.
- d) Antes y después de comer, manipular alimentos y/o amamantar.
- e) Luego de haber tocado superficies públicas: mostradores, pasamanos, picaportes, barandas, etc.
- f) Después de manipular dinero, llaves, animales, etc.
- g) Después de ir al baño o de cambiar pañales.
- h) Después de toser, estornudar o limpiarse la nariz.
- i) Se recomienda evitar, en la medida de lo posible, llevar las manos a la cara.
- j) Es responsabilidad de la institución proveer los elementos adecuados en cantidad suficiente y en forma accesible para la higiene personal.
- k) 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).

Higiene respiratoria

- a) Según Decreto Provincial N° 0478/20 se dispone el uso obligatorio del barbijo, incluso el 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. Lavarlo con agua y jabón al menos una vez al día, y cambiarlo si se encuentra sucio o mojado. Para más información de modo de uso, colocación y confección dirigirse al siguiente sitio del Ministerio de Salud de la Provincia del Neuquén: https://drive.google.com/drive/folders/1CdB7kv7XHPw7P_W3-1fIZt5ks45MvwwF
- b) 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.

- c) 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.

Desinfección de superficies y ventilación de ambiente

- a) 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.
- b) Realizar limpieza de las superficies con agua y detergente en un balde con trapeador o paño antes de la desinfección.
- c) La desinfección se deber realizar con agua hipoclorito de sodio de uso doméstico en un recipiente (con trapeador o paño) 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.
- d) Proveerse por parte de la empresa/organización de los elementos necesarios para efectuar la limpieza y la desinfección.
- e) 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.
- f) No se recomienda rociar o frotar la ropa, el calzado, bolsos, carteras u otras pertenencias con alcohol, lavandina u otras soluciones desinfectantes.
- g) 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.

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

- a) Desarrollar actividades de identificación de potenciales casos mediante la medición de temperatura corporal, fomentando el autorreporte y la realización de cuestionarios sencillos para la detección de posibles síntomas previo al ingreso al lugar de trabajo. Como la definición del caso es dinámica y puede variar según la situación epidemiológica, se debe mantener informado permanentemente a través de las páginas oficiales del Ministerio de Salud de la Provincia del Neuquén (<https://www.saludneuquen.gob.ar>)
- b) Si se sospecha o se confirma que un visitante o personal de la institución es un caso confirmado o es un caso sospechoso o no cumplan con las medidas de prevención establecidas por este protocolo y según los criterios establecidos y actualizados por el Ministerio de Salud de Neuquén (www.saludneuquen.gob.ar), se deberá informar a la autoridad sanitaria provincial (llamando al 0800-333-1002), o al hospital o centro de salud más cercano, al responsable a cargo de la OIT o al área de medicina laboral, acatando las indicaciones pertinentes. En consecuencia, se deberán extremar los cuidados de desinfección del establecimiento.
- c) En caso que se identifiquen personas provenientes de las zonas afectadas por transmisión comunitaria según las localidades definidas por el ministerio de Salud Nacional y/o Provincial, que no cumplan o manifiesten no tener la voluntad de cumplir con el aislamiento preventivo obligatorio, el personal deberá notificar a través del 0800-333-1002 a la autoridad sanitaria provincial.
- d) Mientras se espera la asistencia por parte de personal sanitario, la persona con síntomas deberá ser ubicada en espacio separado y ventilado utilizando el barbijo, no permitiendo el



contacto con el resto del personal u otros visitantes. Para no afectar a los demás integrantes del equipo de trabajo y evitar resentir el servicio de la OIT; se dará aislamiento preventivo a las personas que tuvieron contacto directo con la persona afectada y se realizará un proceso de desinfección del sector de aislamiento y áreas de contacto del trabajador sintomático.

- e) En caso de aparición de síntomas de trabajadores fuera del horario de la jornada laboral (fiebre de 37, 5° o + con tos, dificultad respiratoria, dolor de garganta o alteración en el olfato o gusto), NO acudir al lugar de trabajo e informar inmediatamente al empleador/empleados para que se active el protocolo de desinfección correspondiente en el espacio de trabajo, como las medidas de aislamiento preventivo de las personas que tuvieron contacto directo con la persona afectada. Las personas en lo posible NO deben dirigirse a un centro asistencial, NO deben salir de su vivienda y deben comunicarse con la autoridad sanitaria para su asistencia, llamando al 0800-333-1002; o bien comunicándose el hospital o centro de salud más cercano. NO deben automedicarse.
- f) Evitar la estigmatización y la discriminación de personas sintomáticas o afectadas por COVID-19 y sus contactos estrechos.
- g) Toda información recabada respecto de las personas, sean visitantes o empleados, en este contexto es de uso confidencial y está protegido por la Ley N° 25.326 de Protección de Datos Personales.

CAPITULO 2: PARTICULARIDADES PARA LAS OFICINAS DE INFORMES TURÍSTICOS (OITs)

Atención de informes turísticos

La atención en las Oficinas de Informes Turísticos (OITs) se realizará con atención al público limitada, bajo las siguientes modalidades de trabajo autorizado:

Las Oficinas de Informes Turísticos (OITs) deberán respetar la restricción de **uso de las superficies cerradas hasta un máximo del CINCUENTA POR CIENTO (50 %) de su capacidad** (DNU N° 576/20).

- a) En el caso de que el turista asista a la OIT, limitar la cantidad de visitantes simultáneos dentro de la misma, conforme a las dimensiones físicas y respetando las medidas mínimas de distanciamiento social de al menos 2 metros entre las personas o de una persona cada 2,25 m² de espacio circuleable. En principio no debería superarse el 50% de su capacidad. Otras medidas que ayudarán al distanciamiento físico son por ejemplo mamparas transparentes, mascarillas transparentes y barbijos, entre otros, hasta tanto las autoridades sanitarias lo dispongan.
- b) Deberá indicarse capacidad máxima en el ingreso y permanencia.
- c) Priorizar y sugerir la consulta telefónica, email o video llamada con el/los visitantes, evitando que ingresen a la oficina, sobre todo si pertenecen a alguno de los grupos de riesgos.
- d) En caso de tratarse de grupos riesgos, que necesariamente deban concurrir a la OIT, deben hacerlo en horario preferencial y en las primeras horas de la jornada laboral, en



forma exclusiva, con turno agendado con antelación y por no poder contar con acceso digital a la información.

- e) Reducir el tiempo de atención a 10 o 15 minutos por persona, siendo conciso, claro y amable.
- f) El turista deberá asistir a la Oficina de Informes solo, sin el acompañamiento de familiar o amigo, y evitar hacerlo si presenta algún síntoma relacionado con el COVID- (fiebre y/o algún síntoma respiratorio, dolor de garganta, tos, secreciones respiratorias, dificultad para respirar) Se colocarán carteles informativos en el exterior de la Oficina para evitar que esto ocurra.
- g) El turista deberá utilizar barbijo/tapaboca al concurrir a la Oficina de Informes Turísticos (OITs) (según Decreto Provincial N°0478/20 que dispone el uso obligatorio de estos elementos, incluidos los de fabricación personal). En caso contrario, no se le permitirá el ingreso.
- h) El ingreso del turista a la oficina se realizará luego de recibida la indicación verbal o gestual por parte del personal de la Oficina de Informes Turísticos. Se colocarán carteles informativos en el exterior de la Oficina para indicar dicho mecanismo al turista.
- i) Se deberá disponer de alfombra u otro elemento similar humedecido en hipoclorito de sodio en dilución conforme especificaciones técnicas del producto, a efecto de higienizar el calzado previo al ingreso a la oficina de todas las personas.
- j) El informante deberá solicitar a los turistas que limpien sus manos con soluciones en base a alcohol al 70% a la entrada y a la salida de la OIT.
- k) Procurar toser o estornudar en el pliegue interno del codo, con el propósito de no contaminar las manos. Utilizar preferentemente pañuelos o toallas de papel descartables que se deben desechar en cesto de basura con bolsa en lugares claramente visibles y accesibles.
- l) El turista deberá mantener una distancia de 2 metros frente al personal de atención de las OITs, así como también de cualquier otra medida de distancia o separación física que se establezcan en las OITs.
- m) Para evitar contagios, se recomienda que el turista evite dar abrazos y besos o estrechar las manos con otros turistas o con el personal de la Oficina de Informes, salvo que medidas sanitarias oficiales dispongan lo contrario.
- n) Se recomienda realizar una desinfección de manos y de los objetos que se intercambian entre informante y turista.
- o) El informante deberá orientar adecuadamente al turista conforme a una escucha activa y empática, transmitiendo la información turística y las medidas de prevención para disfrutar de cada actividad en forma clara y sencilla.
- p) Deberá llevarse un registro de los turistas con nombre completo, DNI y número de teléfono, a fin de aplicar el protocolo sanitario de COVID-19 en caso de contagio.



- q) Una vez puesto en marcha el protocolo de atención, se deberá informar a todos los actores de la actividad turística que se crea conveniente o lo requieran sobre el mismo y sus implicancias.
- r) De ser requerido, se deberá informar de otros protocolos similares de otros prestadores de servicios que se complementen al adoptado en las OITs.

Preparación, limpieza y desinfección de las instalaciones de las Oficinas de Informes Turísticos (OITs)

- a) Respetar al máximo las capacidades previstas de la oficina de informes, aconsejando distanciar los escritorios o mobiliario de 2 metros entre si y frente al turista.
- b) Rever y limitar el uso de todo material impreso de trabajo (folletos, planilla de disponibilidad de alojamientos, prestadores de actividades, etc.) para evitar la circulación y manipulación de papel, entre el personal y con los visitantes.
- c) Quitar el folletero del ingreso al edificio para evitar posibles contagios (rever cómo implementar la visualización de la misma, o la no entrega de este tipo de materiales). Evaluar para su reemplazo la conveniencia de uso de panelería genérica única para difundir oferta de servicios, evitándose así la impresión y manipulación de gran cantidad de material gráfico en formato papel individual.
- d) Contemplar la habilitación de más canales de atención on-line, más allá de las redes sociales, por ejemplo: chat en vivo, números de WhatsApp, etc., para evitar la aglomeración y circulación de visitantes en la oficina. Se deberá dar amplia difusión a los mismos. La atención de estos medios sería por parte de los informantes capacitados con los que se cuenta.
- e) Contemplar la colocación de pantallas u otros medios tecnológicos que sean visibles desde el exterior y puedan brindar información al turista sin que le sea necesario al mismo ingresar al edificio.
- f) Para separación segura de visitantes y personal de las OITs se deberá colocar en el espacio de atención mamparas transparentes y/o cintas adhesivas o colgantes para indicar las distancias mínimas preventivas, reconfigurando el orden y mobiliario con que se cuenta para disponer de módulos individuales de atención separados entre sí. Los materiales deben ser de fácil y frecuente limpieza. Si es factible, incorporar micrófonos e intercomunicadores individuales para evitar la sobrecarga de las cuerdas vocales del personal evitando así posibles enfermedades profesionales.
- g) El o los módulos que se logren configurar, deberán contar con todo el material de trabajo necesario propio (lapiceras, resaltadores, etc.) para evitar la circulación de éstos entre los módulos y entre los informantes.
- h) Se dispondrá de distintos recipientes de alcohol en gel o rociadores de alcohol al 70%, servilletas descartables y cestos de basura con tapa a pedal para los visitantes y para el personal en lugar claramente visible y accesibles.
- i) Rever la conveniencia de contar o no con sanitarios públicos de libre uso y por momentos masivo acceso en las condiciones actuales y de la realidad de cada OIT. De facilitarse sanitarios públicos para visitantes, extremar las medidas de limpieza e higiene del lugar.



Mantener las instalaciones controladas, ventiladas y desinfectadas cada 2 hs., contando con jabón líquido/espuma, toallas descartables o secadores de manos y soluciones a base de alcohol al 70%, entre otros.

- j) Ventilar los ambientes abriendo puertas y ventanas, varias veces durante la jornada laboral.
- k) Disponer de todos los elementos materiales y de personal necesario para asegurar la mayor seguridad e higiene para el cuidado del personal (barbijos o tapabocas, elementos de desinfección como alcohol en gel, lavado de manos, y todo aquello que se considere pertinente para el resguardo y la salubridad del personal), llevando un registro de cada uno de ellos y evitando su faltante.
- l) Cubrir los objetos de alto uso, como, por ejemplo, cubrir con plástico los controles remotos (tv, Split) y posnet y repararlos periódicamente con elementos de higiene adecuados para tal fin.
- m) Contar y exhibir con cartelería indicativa en la puerta de acceso o espacios de circulación o de trabajo sobre los procedimientos, recaudos, recomendaciones y teléfonos de emergencias de autoridades sanitarias de la Provincia del Neuquén.
- n) Identificar, analizar y modificar aquellos procesos de interacción entre informante y turista para reducirlos al máximo sin afectar la calidad del servicio de información.
- o) Realizar una desinfección de manos y de los objetos que se intercambiasen entre el informante y el turista.
- p) Informar al personal de limpieza cómo realizar las tareas diarias de forma más segura y capacitar en el uso de los equipos de protección individual e higiene. Entre ellas se puede mencionar lo siguiente:
 - a) Extremar las medidas de limpieza y desinfección previa al inicio de actividades, a mitad y a fin de la jornada (como mínimo) de los espacios de uso permanente por personal y visitantes, así como de las superficies (pisos, mostradores, escritorios, armarios, estantes, banners, sillas, archiveros, muebles, impresoras, computadoras, teclados, mouse, teléfonos, picaportes, material gráfico, carpetas con información turística, controles remotos, sanitario, kitchenette, perillas y tapas de luz, etc.). Todos ellos son potenciales puntos de infección, ya que son lugares que las personas tocan constantemente.
 - b) Utilizar desinfectantes de uso doméstico y hacer uso de guantes de vinilo / acrilonitrilo.
 - c) Lavandina comercial (común): Colocar un pocillo de café (100 ml) en un balde con 10 litros de agua cuando la concentración es de 55 gr/litro, la dilución es distinta según cada fabricante, por lo que es importante seguir las instrucciones de cada marca. Deben utilizarse dentro de las 24 horas de preparadas para que no pierda su eficacia. Una vez preparada debe ser mantenida en envase opaco hasta su utilización. Alcohol líquido: Para el uso del alcohol líquido de uso medicinal 96º, colocar 7 partes de alcohol y 3 partes de agua (en lo posible agua destilada) en un recipiente limpio o en un rociador. Tener en cuenta que es inflamable y tiene que estar alejado del fuego, por lo que en espacios como la cocina se desaconseja su uso. En cambio, sí es



aconsejable mantenerla sobre mesas de trabajo, salas de espera y en todos los ambientes comunes.

- d) Usar guantes de limpieza habitual (de vinilo / acrilonitrilo / látex); deben cubrir parte del antebrazo y quedar por arriba de la ropa de trabajo.
- e) Lavarse las manos con agua y jabón luego de terminar la limpieza.
- f) Evitar salpicaduras en el rostro.
- g) Se sugiere evitar el uso de las formulaciones en spray, debido a que, si el mismo se aplica en forma directa sobre una superficie, puede no tener acceso a las zonas más contaminadas. En caso de usar spray, se debe realizar aplicando el mismo sobre papel descartable, hacer la limpieza y el arrastre, y tirar el papel.
- h) Para evitar accidentes, guardar los productos en su envase original o debidamente rotulado en un lugar seguro, debidamente aislados de otros productos con los que se puedan confundir por su forma (sobre todo alimenticios).

Condición laboral, higiene y cuidad del personal de las Oficinas de Informes Turísticos (OITs)

- a) Los empleados pertenecientes a grupos de riesgo quedan exentos de la obligación de concurrir a las instalaciones. Se considera grupo de riesgo a aquellas personas que tienen mayor posibilidad de progresar a formas severas o que son vulnerables por su situación: mayores de 60 años, y/o pacientes con enfermedades o tratamientos que bajan las defensas (inmunocomprometidos); embarazadas; personas con enfermedades crónicas: cardíacas incluyendo hipertensión arterial, pulmonares, renales, diabetes, obesidad, etc.
- b) Los desplazamientos del personal afectado a esta actividad deberán limitarse al estricto cumplimiento de las actividades y servicios aprobados para la misma. Priorizando para tal fin el medio de transporte individual. De utilizar el transporte público se debe evitar hacerlo en horario de gran circulación, usando siempre tapabocas y llevando kit de limpieza de manos personal.
- c) Personal de atención al visitante: disponer turnos y/o rotaciones a efectos de disminuir la cantidad de personal simultáneo y garantizar el cumplimiento del distanciamiento social.
- d) Deberán lavarse frecuentemente las manos con agua y jabón o con alcohol en gel antes y después de atender una consulta personalizada de un turista, secándose con toallas descartables. Se recomienda que la duración de la higiene de manos sea de aproximadamente 40 segundos y como lo estipulan las medidas sanitarias generales.
- e) Efectuar la desinfección del calzado al ingresar a su lugar de trabajo.
- f) En cuanto al distanciamiento social, deberá guardarse como mínimo 2 metros de distancia entre personal y visitantes, según lo permitan las dimensiones físicas del edificio, recurriendo a la ayuda complementaria de otras herramientas como barreras transparentes, cintas adhesivas o colgantes.
- g) Se deberá utilizar tapabocas/barbijos, al salir de la vivienda, y durante la jornada laboral, mientras las medidas sanitarias generales lo dispongan.



- h) No se podrá compartir alimentos, bebidas, cubiertos, platos, vasos, teléfonos celulares u objetos personales entre personal de las OITs. En caso de contar con espacios destinados a horarios de refrigerios, se deberá indicar turnos para utilización debiendo guardar las distancias mínimas, la limpieza y desinfección antes y después de usar el espacio.
- i) Deberá evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca. De ser necesario, efectuarlo con pañuelo o servilleta descartable, desechando el mismo en cada uso.
- j) Se deberá realizar control diario del estado de salud completando un auto reporte en el que se registre la temperatura corporal, así como el estado general de salud física. Se deberá contar con termómetros infrarrojos de no contacto, aplicado de forma correcta y con todas las medidas de higiene de manos y respiratoria generales. En caso de síntomas, se activarán los protocolos correspondientes.
- k) Se deberá disponer de los partes oficiales del Ministerio de Salud en relación al COVID-19 e informarlas cuando sea necesario tanto al personal interno como a los turistas. Es necesario que el material esté disponible en formato digital y manejar lo menos posible documentación en papel. Se deberá transmitir la información relacionada a COVID-19 en base a la comunicación oficial del Ministerio de Salud de la Provincia del Neuquén.
- l) Es especialmente importante que cada informante conozca la oferta turística actual del destino, debiendo disponer del material gráfico o electrónico necesario, folletos, tarifarios, listados de alojamientos, listados de restaurantes, listados de cafeterías, listados de agencias de viajes, listados de prestadores de actividades turísticas, farmacias de turno, consultorios médicos, listados de servicios de taxi, estados de rutas. Los mismos deberán ser mantenidos limpios de forma permanente con medios de desinfección que no los dañen.

¿QUÉ HACER ANTE UN CASO SOSPECHOSO O CONFIRMADO?

1. Si se sospecha o se confirma que un visitante o personal de la oficina es un caso confirmado o es un caso sospechoso según los criterios establecidos y actualizados por el Ministerio de Salud de Neuquén (www.saludneuquen.gob.ar), se deberá informar al responsable a cargo de la oficina, y se deberá contactar a la autoridad sanitaria provincial (llamando al 0800-333-1002), o al hospital o centro de salud más cercano, acatando las indicaciones pertinentes. En consecuencia, se deberán extremar los cuidados de desinfección de la oficina.
2. Mientras se espera la asistencia por parte de personal sanitario, la persona con síntomas deberá ser ubicada en espacio separado, en lo posible ventilado, y aislado, previniendo que pueda afectar al resto del personal o a otros visitantes.
3. En caso de aparición de síntomas de trabajadores fuera del horario de la jornada laboral (fiebre de $+37,5^{\circ}$ con tos, dificultad respiratoria, dolor de garganta o alteración en el olfato o gusto), NO acudir al lugar de trabajo e informar inmediatamente al empleador/empleados para que se active el protocolo de desinfección correspondiente en el espacio de trabajo, como las medidas de aislamiento preventivo de las personas que tuvieron contacto directo con la persona afectada. Las personas en lo posible NO deben dirigirse a un centro asistencial, NO deben salir de su vivienda y deben comunicarse con la autoridad sanitaria para su asistencia, llamando al 0800-333-1002;



o bien comunicándose el hospital o centro de salud más cercano. NO deben automedicarse.

FUENTES CONSULTADAS

- Provincia del Neuquén: "Decretos y Resoluciones varias emanadas por el Poder Ejecutivo Provincial". Desde marzo del 2020.
- Ministerio de Salud de la Provincia del Neuquén: "Recomendaciones generales para prevención COVID-19 en el ámbito laboral" Actualización: abril del 2020.
- Dirección de Turismo de la Municipalidad de San Martín de los Andes: "Ideas generales para la creación de un protocolo de acción y atención en la Oficina de Informes Turísticos ante la pandemia del COVID-19-". 24 de abril de 2020.
- Ministerio de Salud de la República Argentina: "COVID-19 Recomendaciones para el Desarrollo de Protocolos en el marco de la Pandemia". 26 mayo del 2020.
- Ministerio de Salud de la Provincia del Neuquén: "Prevención de infecciones respiratorias para instituciones con atención al público". Actualización: 29 de mayo del 2020. Versión 01-Modificación 01.