



# PRESTADORES DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS

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**

<b>INTRODUCCION.....</b>	<b>3</b>
<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>3</b>
<b>ALCANCE.....</b>	<b>3</b>
<b>INFORMACIÓN DEL VIRUS.....</b>	<b>4</b>
<b>CAPITULO 1: MEDIDAS GENERALES.....</b>	<b>6</b>
<b>1.1 RECOMENDACIONES VISUALES.....</b>	<b>6</b>
<b>1.2 DISTANCIAMIENTO SOCIAL.....</b>	<b>6</b>
<b>1.3 HIGIENE DE MANOS.....</b>	<b>7</b>
<b>1.4 HIGIENE RESPIRATORIA.....</b>	<b>7</b>
<b>1.5 DESINFECCIÓN DE SUPERFICIES Y VENTILACIÓN DE AMBIENTES.....</b>	<b>7</b>
<b>1.6 MEDIDAS PARA LA DETECCIÓN Y MANEJO DE CASOS SOSPECHOSOS Y CONTACTOS ESTRECHOS.....</b>	<b>8</b>
<b>CAPITULO 2: PARTICULARIDADES DE LAS PRESTACIONES TURÍSTICAS .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 MEDIDAS PREVENTIVAS.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1.1. DISTANCIAMIENTO SOCIAL.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1.2. CAPACITACIÓN.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1.3. DESPLAZAMIENTO DESDE Y HACIA EL LUGAR DE TRABAJO.....</b>	<b>10</b>
<b>2.1.4. IDENTIFICACIÓN DE PERSONAL DE RIESGO.....</b>	<b>10</b>
<b>2.1.5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.....</b>	<b>10</b>
<b>2.1.6. COMITÉ DE CRISIS.....</b>	<b>11</b>
<b>2.2 ORGANIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD.....</b>	<b>11</b>
<b>2.2.1. PLANIFICACIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>2.2.2. RECURSOS MATERIALES.....</b>	<b>11</b>
<b>2.2.3. PROVEEDORES.....</b>	<b>12</b>
<b>2.2.4. TRANSPORTE DE VISITANTES.....</b>	<b>12</b>
<b>2.2.5. ENTREGA Y DEVOLUCIÓN DE EQUIPAMIENTO.....</b>	<b>13</b>
<b>2.3 SEGURIDAD E HIGIENE.....</b>	<b>13</b>
<b>2.3.1. EN EL LOCAL DE ATENCIÓN AL VISITANTE.....</b>	<b>13</b>
<b>2.3.2. DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>14</b>



<b>2.4 LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN.....</b>	<b>14</b>
<b>2.4.1. MATERIALES Y EQUIPOS .....</b>	<b>14</b>
<b>2.4.2. INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURA .....</b>	<b>15</b>
<b>2.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....</b>	<b>15</b>
<b>2.5.1 ANTES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....</b>	<b>15</b>
<b>2.5.2 DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>15</b>
<b>2.5.3 ATENCIÓN DE EMERGENCIAS.....</b>	<b>16</b>
<b>2.5.4 RESIDUOS.....</b>	<b>17</b>
<b>FUENTES CONSULTADAS.....</b>	<b>17</b>



## **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 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.

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 prestación de los distintos servicios turísticos, elementos de higiene y desinfección, y de seguridad necesarias para el personal y los usuarios del servicio, ajustando tal situación a la fase epidemiológicas que se encuentre vigente al momento de aplicación del presente protocolo en la provincia del Neuquén.

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

Es fundamental lograr implicación, concientización y formación de los prestadores en el reconocimiento de síntomas, las medidas de prevención, los nuevos protocolos y normativa vigente, por lo que antes del inicio de las prestaciones, se deberá brindar una capacitación a todo el personal respecto a 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 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 como norma general hacia el segmento de prestadores de actividades turísticas 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 con 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 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](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

### 1.1 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](http://www.saludneuquen.gob.ar)) de material comunicacional oficial para su uso.

### 1.2 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 m<sup>2</sup> (=2,25 m<sup>2</sup>/pax) en salas o espacios cerrados. Esta medida aplica tanto para los trabajadores como para el público que asista al establecimiento o empresa prestadora de servicio (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) de fácil y frecuente limpieza.
- h) Comunicar las medidas adoptadas de distanciamiento social, capacitar al personal y controlar su observancia dentro y fuera de la empresa, en todas las fases de operación del servicio que implique la planificación de la actividad y la interacción con un cliente o entre clientes.



### **1.3 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 segundo. 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 deber realizarse obligatoriamente:
- Al ingresar a la empresa, sea cliente o personal de trabajo del lugar.
  - 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) Es responsabilidad de la empresa proveer los elementos adecuados en cantidad suficiente y en forma accesible para la higiene personal.
- c) Dada la mayor persistencia del virus sobre el látex o nitrilo, no se recomienda el uso de guantes salvo para tareas específicas (tareas de limpieza, contacto directo con secreciones).

### **1.4 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\\_W3-1fZt5ks45MvwwF](https://drive.google.com/drive/folders/1CdB7kv7XHPw7P_W3-1fZt5ks45MvwwF)
- 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.

### **1.5 DESINFECCIÓN DE SUPERFICIES Y VENTILACIÓN DE AMBIENTES**

- 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.

#### **1.6 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 cliente o personal de la empresa es un caso confirmado o es un caso sospechoso, proveniente o no de las zonas afectadas; o que 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](http://www.saludneuquen.gob.ar)); o manifiesten no tener la voluntad de cumplir con el aislamiento preventivo obligatorio, se deberá informar al responsable a cargo de la empresa, 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 del establecimiento.
- c) Mientras se espera la asistencia por parte de personal sanitario, la persona con síntomas deberá ser ubicada en espacio separado y ventilado, no permitiendo el contacto con el resto del personal u otros clientes. Cada prestador u empresa responsable, deberá prever tal situación y planificar las medidas más específicas y recursos necesarios para que ello ocurra con la mayor seguridad posible y que no afecte al resto del servicio.
- d) 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 al hospital o centro de salud más cercano. NO deben automedicarse.
- e) Evitar la estigmatización y la discriminación de personas sintomáticas o afectadas por COVID-19 y sus contactos estrechos.
- f) Toda información recabada respecto de las personas, sean clientes o personal de la empresa, en este contexto es de uso confidencial y está protegido por la Ley N° 25.326 de Protección de Datos Personales.



## CAPITULO 2: PARTICULARIDADES DE LAS PRESTACIONES TURISTICAS

Este documento se presenta como un protocolo de referencia para las generalidades de las prestaciones turísticas en su conjunto, disponiendo asimismo para cada una de las actividades turísticas concretas recomendaciones específicas, que se irán incorporando oportunamente con pautas y sugerencias para su aplicación.

De esta forma, se ofrecen diversas medidas y acciones específicas para hacer frente a la situación actual y ayudar a la recuperación de la actividad. Es imprescindible que quienes conforman la cadena de valor del turismo se preparen para la etapa pos-COVID-19, en donde la forma de viajar y hacer turismo y las conductas de consumo suscitan una "nueva normalidad". Este nuevo escenario para el sector exige revisar y actualizar de manera integral las gestiones operativas de cada prestación.

Prestador turístico es toda persona natural o jurídica debidamente habilitado, que habitualmente proporcione, intermedie o contrate, directa o indirectamente con turistas, la prestación de los servicios turísticos, con sujeción a las normas que regulan cada actividad de modo general o específico.

### 2.1. Medidas preventivas

#### 2.1.1. Distanciamiento social

- a) Mantener en todo momento la distancia interpersonal mínima establecida en el punto 1.2.
- b) Procurar que los recorridos a pie, las zonas de descanso, las paradas para la explicación de atractivos y actividades se realicen en espacios abiertos y/o amplios, respetando la distancia de seguridad establecida.
- c) Evitar zonas y horarios factibles de presentar aglomeraciones.
- d) Evitar espacios reducidos y con aforos limitados.
- e) Circular de forma escalonada al momento de ingresar y salir de los establecimientos y durante el ascenso y descenso del vehículo de transporte.
- f) Para la toma de fotos grupales se deberá cumplir con el distanciamiento social obligatorio, mientras tenga vigencia la medida.
- g) En caso de que no se pueda respetar, por alguna circunstancia, la distancia interpersonal mínima, garantizar las medidas y equipos de protección necesarios.

#### 2.1.2. Capacitación

- a) Informarse y capacitarse en reconocimiento de síntomas de la enfermedad (de acuerdo con lo establecido en el Decreto 260/20 art. 15) y de las medidas de prevención de COVID-19 de acuerdo con la información oficial que comunica el Ministerio de Salud de la Nación.
- b) En el caso de contar con personal, hacer extensiva la capacitación a todos los integrantes de la organización, asegurándose que todo el personal se capacite. Toda la información que se difunda en este marco podrá ser descargada de <https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19>, o del Ministerio de Salud de la Provincia del Neuquén a través de su página oficial ([www.saludneuquen.gob.ar](http://www.saludneuquen.gob.ar))
- c) Realizar las actividades de capacitación preferentemente en forma remota o, si fuera presencial, mantener en todo momento la distancia interpersonal mínima establecida.
- d) Procurar un registro de capacitación específica que pueda usarse como insumo para la empresa o para el clúster sectorial, en caso de requerir un refuerzo de personal ya capacitado.



### 2.1.3. Desplazamiento desde y hacia el lugar de trabajo

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

Al regresar a casa:

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

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

### 2.1.4. Identificación de personal de riesgo

- a) 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.

### 2.1.5. Organización del trabajo

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

- a) Promover el teletrabajo.
- b) 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.



- c) Adecuar las diferentes tareas fundamentales de la empresa de manera tal de garantizar, durante toda la jornada de trabajo, la distancia entre personas mínima establecida.
- d) Garantizar la mínima convivencia simultánea de personas en un mismo espacio físico cerrado.
- e) 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.
- f) Impartir instrucciones a los/ las 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.
- g) Cuando corresponda y de ser posible, asignar turnos a usuarios, usuarias, clientes y proveedores en forma electrónica (por teléfono/correo electrónico).

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

#### **2.1.6. Comité de Crisis**

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

### **2.2. Organización de la actividad**

#### **2.2.1. Planificación**

- a) Identificar los riesgos existentes en recorridos a seguir, transporte a utilizar, particularidades de las áreas o atractivos turísticos a visitar, horarios, condiciones de pernoctación, restricciones en las prestaciones de determinados servicios turísticos, entre otros.
- b) Establecer un cupo máximo por grupo y salida de acuerdo con los riesgos identificados.
- c) Planificar y coordinar las salidas o tours con otros prestadores turísticos, organizaciones u operadores turísticos a fin de evitar las aglomeraciones en las áreas y atractivos turísticos garantizando un uso ordenado y seguro de los espacios de visita y esparcimiento.
- d) Fomentar la gestión de la reserva y el pago del servicio turístico de manera electrónica.
- e) Informar sobre las medidas de seguridad e higiene preventivas y obligatorias requeridas antes, durante y después de la prestación del servicio.
- f) Comunicar a los grupos las políticas de la actividad respecto a los y las visitantes que no cumplan las medidas de seguridad e higiene establecidas.
- g) Contar con un botiquín de primeros auxilios, conforme la actividad y el lugar en que se desarrolle, controlando la fecha de vencimiento de sus productos y asegurando su reposición. En el siguiente link se puede consultar el listado de todos los elementos que se deben incluir en un botiquín básico:  
<https://www.argentina.gob.ar/salud/primerosauxilios/botiquin>
- h) Contar con elementos de protección personal adicionales para los casos en que sea necesario por pérdida, daño, rotura u olvido, tanto propio como de terceras personas.
- i) Garantizar la disponibilidad de productos para la correcta desinfección de los instrumentos de trabajo: alcohol, toallas desinfectantes, lavandina y todo producto que sea necesario según el procedimiento de desinfección.



### 2.2.3. Proveedores

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

### 2.2.4. Transporte de visitantes

- a) Cumplir los protocolos y normas vigentes dictadas por la autoridad de aplicación.
- b) Utilizar, en todo momento, barbijo casero, cubrebocas o tapaboca. Esta medida rige tanto para el personal como para pasajeros y pasajeras, mientras se encuentre vigente en su jurisdicción.
- c) Exhibir en el vehículo, carteles con las medidas de prevención de COVID-19.
- d) Disponer de alcohol en gel en todas las unidades de transporte. Suministrarlo personalmente cada vez que las y los pasajeros asciendan al vehículo, evitando así el contacto y manipulación masiva de los dispensadores.
- e) Implementar procedimientos de sanitización para los vehículos. Esto incluye todos los elementos que tuvieron contacto con pasajeras/os y personal (lapiceras, carpetas, micrófono, celulares, bolsos, etc.) además de limpieza general en toda la unidad antes y después de cada servicio, incluyendo asientos, apoyacabezas, pasamanos, vidrios, manijas de puertas, baños (en el caso de corresponder), entre otros. Anular cualquier servicio de colación, alimentación etc. para minimizar la manipulación de elementos y así disminuir posibilidades de contagio directo.
- f) Transitar con pasajeras y pasajeros sentados en sus plazas con previa reserva. No permitir el ascenso a quienes no tengan un asiento reservado.
- g) Instruir a conductores/as sobre el uso de guantes en momentos de limpieza y desinfección de la unidad de transporte.
- h) Mientras el vehículo se encuentre a la espera de iniciar servicio, como así también durante su circulación, deberá permanecer con sus ventanillas abiertas para facilitar la ventilación continua.
- i) Cuando no sea posible cumplir la distancia mínima establecida, se sugiere instalar una separación física que aisle al conductor o conductora y a la vez le permita la utilización de todos los comandos del vehículo, deberá ser transparente para que no se vea afectada la visibilidad ni tampoco comprometer la seguridad con que deben prestarse los servicios.
- j) De ser posible, dejar libre la primera fila de asientos para cumplir la medida de distanciamiento requerida.
- k) Recomendar al grupo que, durante la espera del transporte, en las respectivas paradas, durante el ascenso, descenso y dentro de los vehículos, mantengan la distancia social establecida.



### **2.2.5. Entrega y devolución de equipamiento**

- a) Mientras no sean utilizados, guardar y proteger los equipos necesarios para la prestación del servicio en un depósito seguro, evitando una posible contaminación.
- b) Realizar la entrega del equipamiento, respetando las medidas mínimas de distanciamiento social establecidas.
- c) Determinar posiciones de espera en el lugar de equipamiento, demarcado por una línea divisoria de ser necesario, para ser atendido/a. El personal, previa consulta inherente al equipo, dejará en la zona de seguridad el equipamiento, el cual por sus propios medios y sin ningún acercamiento por parte del personal, deberá colocarse, además dejará una bolsa de nylon en la cual la persona pondrá los zapatos y demás pertenencias que será guardada en un locker.
- d) Cuando se produzcan devoluciones o cambios de equipos que fueron previamente probados por las o los visitantes o el personal, asegurar que los mismos sean desinfectados para su reutilización.
- e) En caso de no requerir el uso del vestuario, prever que la devolución del equipamiento se realice fuera de las instalaciones. En caso de producirse dentro de las mismas, asegurar que la devolución se efectúe de forma ordenada y escalonada, según la capacidad del local conforme el distanciamiento obligatorio dispuesto.
- f) Comunicar que el equipamiento debe manipularse de manera autónoma, sin intervención ni contacto con el personal, y colocándose en los espacios previamente reservados para su entrega.

## **2.3. Seguridad e Higiene**

### **2.3.1. En el local de atención al visitante**

- a) Implementar medidas de control a visitantes y al personal, previo a su ingreso a trabajar, para la detección de síntomas compatibles con COVID-19. Para su procedimiento, se sugiere designar responsables, previamente capacitados, para la tarea. La detección se puede lograr a través de varias técnicas incluyendo equipo de detección (tal como termómetros sin contacto) y/o cuestionarios sencillos.
- b) Si se establece la medición de temperatura, esta debe realizarse empleando termómetros infrarrojos que no impliquen contacto físico directo. La o las personas encargadas de la medición de temperatura deben contar con equipo de protección personal apropiado.
- c) Usar elementos de protección respiratoria como barbijos o tapabocas, durante la atención a turistas, mientras esté vigente la medida en su jurisdicción. Se sugiere ante visitantes con discapacidad auditiva facilitar la comunicación utilizando pantallas transparentes.
- d) Evitar el contacto físico directo con turistas o con otros empleados u otras empleadas.
- e) Disponer el mobiliario de los distintos espacios comunes del establecimiento, respetando las distancias recomendadas. En caso de que no pueda mantenerse la distancia mínima establecida entre puestos de trabajo, considerar la instalación de medidas físicas (mamparas, paneles de vidrio) de fácil limpieza.
- f) Disponer de alcohol en gel, pañuelos descartables y cestos de basura con tapa accionada con pedal en áreas de atención al público.
- g) Cuando sea posible brindar información en formato digital, con código QR o a través de la página web. En el caso que se entregue folletería, lavar manos con agua y jabón después de cada entrega, o desinfectar con alcohol en gel.
- h) Exhibir información en carteles, atriles o pizarras dispuestos en el exterior y/o interior del local.



- i) No permitir el ingreso ni la permanencia de personas sin un tapabocas que cubra la nariz, la boca y el mentón, mientras las normas lo exijan.
- j) En caso de cobro de aranceles, venta de mapas o folletería u otros productos evitar, en la medida de lo posible, el uso de dinero utilizando otros medios de pago como son los canales virtuales, transferencias, apps, o pago por medio de dispositivos o red de terminales de pago.
- k) Señalar el número máximo de visitantes por cada área de atención, especialmente en temporada alta, para cumplir con el distanciamiento social obligatorio.
- l) Demarcar lugares de espera.
- m) Limpiar y desinfectar el mostrador de atención o escritorios dispuestos para tal fin, de forma frecuente evitando que haya excesivos elementos que puedan manipular los/las visitantes. Se recomienda higienizar luego de que cada visitante se retire.
- n) Ventilar los ambientes. En período invernal o de bajas temperaturas debe hacerse con regularidad para permitir el recambio de aire.
- o) Revisar en forma frecuente que haya jabón, alcohol en gel, papel higiénico, dispenser de jabón líquido, entre otros. Se recomienda disponer de un registro de estas acciones.
- p) Verificar el funcionamiento y la limpieza de sanitarios y canillas, en plazos no mayores a las dos horas, durante la prestación del servicio.
- q) Informar las medidas preventivas que el establecimiento toma para preservar la seguridad y salud del personal y de visitantes, en relación al coronavirus.

### **2.3.2. Durante la prestación del servicio**

- a) Lavarse las manos regularmente asegurando que el tiempo de duración del lavado oscile entre 40 y 60 segundos. En aquellos casos en los que no se tenga acceso al lavado de manos con agua y jabón, se deberá disponer de alcohol en gel, en especial durante recorridos y actividades.
- b) Utilizar y recomendar el uso de barbijos caseros, cubrebocas o tapabocas durante la prestación del servicio, según fase y normativa vigente en la jurisdicción.
- c) Considerar la protección de los ojos (gafas o máscara facial) en tareas puntuales o en aquellos casos en los que no se pueda garantizar la distancia de seguridad e instar a los y las visitantes a utilizarla también. El nivel de protección dependerá de la actividad a realizar.
- d) En caso de estar estipulado el uso de uniforme, mantenerlo limpio y lavarlo con mayor frecuencia. Cuando se lave en forma mecánica se deberá realizar a temperatura mayor a 60°C.
- e) Cuando la actividad requiera cambio de vestimenta, disponer de casilleros personales, bolsos o similares para el resguardo individual de la ropa.
- f) No compartir instrumentos de trabajo con otras personas.
- g) Evitar compartir protectores solares, ropa, accesorios o el equipamiento asignado.
- h) Utilizar elementos de alimentación y refrigeración individuales. Informar que los mismos no se pueden compartir.
- i) Sugerir el lavado de manos con agua y jabón o con alcohol en gel, antes y después de ingerir alimentos, bebidas y/o manipular utensilios.

## **2.4. Limpieza y desinfección**

### **2.4.1. Materiales y equipos**

- a) Intensificar la limpieza y desinfección de los materiales y/o equipos requeridos en la prestación de servicio antes y después de cada actividad, sin perjuicio del cumplimiento de todos los requisitos exigidos por la normativa vigente aplicable para el uso y mantenimiento habitual de los mismos.



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

#### **2.4.2. Instalaciones e infraestructura**

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

- a) Asegurar la limpieza y desinfección de las instalaciones necesarias para la prestación del servicio antes y luego de cada actividad.
- b) Cuando las instalaciones sean tercerizadas, constatar que se cumplan los requisitos de limpieza y desinfección por parte de quienes proveen el servicio.
- c) Controlar y desinfectar los sanitarios y vestuarios cada 2 horas, o de acuerdo al uso, contando con agua y jabón y/o alcohol, toallas de papel, cestos con tapa no manual, y respetando en todo momento las pautas de distanciamiento para su uso.
- d) Se recomienda llevar un registro de estas acciones y mantenerlo visible para las y los visitantes.

### **2.5. Prestación del servicio**

#### **2.5.1. Antes de la prestación del servicio**

- a) Durante el proceso de contratación del servicio y junto con el presupuesto, remitir a los y las visitantes un documento aclaratorio de las medidas de prevención de COVID-19 adoptadas para el desarrollo de la actividad.
- b) Informar a los y las visitantes los elementos indispensables que deben llevar para la actividad, como alcohol en gel, barbijo personal, refrigerios individuales, bolsas de residuo individual, entre otros.
- c) Antes de comenzar la actividad, informar a los y las visitantes el modo en que se desarrollará la misma, el recorrido y las normas y/o posibles restricciones que aplican los diversos proveedores (museos, monumentos, espacios naturales, entre otros).

#### **2.5.2. Durante la prestación del servicio**

- a) Realizar el registro de visitantes detallando el nombre y apellido, número de documento de identidad o pasaporte, lugar de residencia u hospedaje y número de contacto a fin de aplicar el protocolo sanitario de COVID-19 en caso de contagio. Asimismo, se sugiere adelantar por mail u otro medio electrónico la ficha de registro, junto con un cuestionario simple sobre COVID-19, los cuales podrían ser preferentemente enviados o entregados previo a la prestación.
- b) Ante la detección de personas con síntomas respiratorios o fiebre durante la prestación, se las deberá aislar en un lugar previsto para tal fin o mantenerla separada de otras personas a una distancia mínima de 2 metros y contactar inmediatamente al Sistema de Emergencias de salud local para su evaluación.
- c) Evitar en todo momento el contacto directo. En aquellos casos donde sea necesario mantener contacto con las personas para asistirles, higienizarse antes y después y de forma inmediata con alcohol en gel, a fin de evitar una posible contaminación de elementos, como barbijo, ropas o equipamiento.





- d) Usar barbijo casero, cubreboca, tapaboca o pantalla protectora en todo momento y desde el primer contacto con él o la visitante, según normativa vigente en su jurisdicción. En caso de utilizar pantalla protectora o tapabocas reutilizable, desinfectarlos adecuadamente tras cada uso. Ante visitantes con discapacidad auditiva, se sugiere facilitar la comunicación utilizando pantallas transparentes, o evaluar otros medios de comunicación efectivos.
- e) Recordar a los y las visitantes las medidas de prevención de COVID-19 que deben respetarse durante la prestación del servicio, que les fueron comunicadas previamente en la contratación.
- f) Informar sobre el uso correcto de los materiales y de los equipamientos necesarios para la prestación del servicio, a fin de reducir el riesgo de contagio.
- g) Informar mediante cartelera y señalética sobre el uso correcto de las instalaciones – vestuarios, sanitarios, duchas, entre otros- a fin de cumplir con el distanciamiento social obligatorio.
- h) Asegurarse que todas las personas que realicen la actividad lleven colocado su barbijo casero, cubrebocas o tapabocas, cuando su uso obligatorio esté estipulado en su jurisdicción.
- i) Cuando por dificultad propia de la actividad no se pueda utilizar el barbijo, sea momentáneamente o durante toda la prestación, se deberán extremar las medidas de prevención sanitaria.
- j) Respetar el horario y recorrido planeados a fin de evitar incidencias que afecten el cumplimiento de las medidas de prevención estipuladas durante la prestación del servicio.
- k) En lugares o espacios reducidos, respetar el trabajo de los demás prestadores turísticos y la coordinación conjunta, a fin de cumplir con el distanciamiento social establecido.
- l) Cada vez que se considere oportuno o necesario, facilitar a los y las visitantes, tiempo y medios para la correcta higiene de manos.
- m) Se deberá contar en todo momento con los teléfonos de contacto del servicio sanitario local, y los números de emergencias.

### **2.5.3. Atención de Emergencias**

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

Precauciones estándar y de contacto:

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

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



#### 2.5.4. Residuos

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

#### ¿QUÉ HACER ANTE UN CASO SOSPECHOSO O CONFIRMADO?

1. Si se sospecha o se confirma que un pasajero o personal de la empresa 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](http://www.saludneuquen.gob.ar)), se deberá informar al responsable a cargo, 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 equipos e instalaciones.
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 pasajeros.
3. En caso de aparición de síntomas de trabajadores fuera del horario de la jornada laboral (fiebre de +37, 5º 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

- 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.
- Ministerio de Salud de la Provincia del Neuquén: "*Recomendaciones generales para prevención COVID-19 en el ámbito laboral*". Actualización: abril del 2020.
- Provincia del Neuquén: "*Decretos y Resoluciones varias emanadas por el Poder Ejecutivo Provincial*".
- Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación: "Protocolo COVID-19 para Prestaciones Turísticas". Julio del 2020.