



RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD SANITARIA PARA AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO

1. INTRODUCCIÓN

Debido a la emergencia sanitaria mundial generada por la aparición del COVID-19, desde la Federación Argentina de Asociaciones de Empresas de Viajes y Turismo proponemos una serie de pautas de actuación para propiciar el buen funcionamiento operativo de las agencias de viajes y turismo, con el objetivo de evitar el contagio y propagación del virus y garantizar así la seguridad sanitaria dentro del espacio de trabajo. Este es un documento *abierto*, que se actualiza según las nuevas medidas y recomendaciones dadas por las autoridades oficiales según la evolución del virus COVID-19.

2. ALCANCE

Esta serie de recomendaciones alcanza a los empleadores, trabajadores y clientes de las Agencias de Viajes y Turismo.

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

El mismo se irá actualizando periódicamente, atento a los cambios coyunturales que se vayan dando, en base la evolución que tenga la emergencia sanitaria en el territorio nacional.

3. MEDIDAS DE SEGURIDAD SANITARIA EN EL ESPACIO DE TRABAJO

I. Cuidado e higiene personal

Tanto empleador como trabajadores, fijos o de contratación periódica, y clientes de las Agencias de Viajes y Turismo deben estar informados de los riesgos laborales de su actividad y especialmente acerca del COVID-19.

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

- Lavado frecuente de las manos (agua y jabón o soluciones alcohólicas):
El lavado se debe realizar cada 2 horas y, como mínimo, en los 5 tiempos estipulados, los cuales son:
 - ✓ Antes y después de la manipulación de basura o desperdicios;
 - ✓ Antes y después de manipular alimentos;
 - ✓ Luego de haber tocado superficies públicas;
 - ✓ Después de la manipulación de dinero, llaves, etc.;
 - ✓ Después de ir al baño.
- 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
- No tocarse los ojos, la nariz y la boca (incluso al llevar puestos guantes), ya que las manos facilitan su transmisión.
- Disponer en todos los baños de papel higiénico, jabón para manos y toalla de papel desechable.
- Evitar la asistencia al trabajo si presento síntomas catarrales (moqueo, congestión nasal o conjuntival, tos seca o productiva, lagrimeo, aspecto febril).



- Evitar abrazos y apretones de manos tanto con compañeros de trabajo como con clientes.
- Se recomienda no compartir objetos con clientes u otros empleados. Después del intercambio de objetos entre cada cliente-trabajador (como, por ejemplo: tarjetas de pago, billetes y monedas, bolígrafos, etc.) se realizará una desinfección de manos.
- Estar atento a síntomas como fiebre alta sobre 38°C, tos y dificultades respiratorias.

La higiene respiratoria refiere a las medidas de prevención para evitar la diseminación de secreciones al toser o estornudar. Esto es importante, sobre todo, cuando las personas presentan signos y síntomas de una infección respiratoria como resfríos o gripe.

Las empresas y organismos deben garantizar la disponibilidad de los materiales para facilitar el cumplimiento de una adecuada higiene respiratoria en áreas de espera u alto tránsito.

- Disposición de cestos para el desecho de los pañuelos usados que no requieran de manipulación para su uso: boca ancha, sin una tapa que obligue al contacto.
- Es recomendable la disposición de dispensadores con soluciones desinfectantes para una adecuada higiene de manos.
- Las soluciones a base de alcohol son el estándar internacional por alta eficiencia demostrada.
- El lavado de manos es una opción igual de efectiva, pero debe garantizarse que los suministros necesarios estén siempre disponibles.
- También se sugiere la colocación de material gráfico que demuestre como debe realizarse la higiene de manos adecuada

II. Política de Seguridad e Higiene en el espacio físico de trabajo

Los directivos de las empresas de viajes y turismo deberán garantizar las siguientes medidas de seguridad en el espacio de trabajo:

- 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.
- Se deben respetar al máximo las capacidades previstas de cada sala, aconsejando una densidad máxima de 4 personas por cada 10 m².
- La disposición de las mesas debería ser de tal forma que las distancias entre el respaldo de silla a silla, de una mesa a otra, sea superior a un metro.
- Establecer la distancia recomendada entre cada puesto de trabajo de 2 metros.
- Evitar reuniones de trabajo presenciales en grupo, fomentar la utilización de TIC (videollamadas, videoconferencias, llamadas).
- 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.
- En todo momento es recomendable poner a disposición del público información sobre la adecuada higiene de manos y la apropiada higiene respiratoria o manejo de la tos ante la presencia de síntomas de una infección respiratoria.

Las recomendaciones visuales suelen ser de utilidad como recordatorios en todos los puntos de acceso a las instalaciones.

Se sugiere su ubicación en lugares fácilmente visibles para el público general, pasajeros, visitantes. Dependiendo del tipo de organismo o empresa de que se trate, es deseable incluir mensajes en varios idiomas




En relación a la higiene en el lugar de trabajo, se aconseja extremar las medidas de limpieza. El personal de limpieza utilizará equipo de protección individual adecuado (guantes, delantales, etc.) dependiendo del nivel de riesgo que se considere en cada situación.

KIT DESINFECCION

sugerido en unidades de transporte o locales de atención al público



Estos elementos deben desecharse de forma segura tras cada uso, procediendo posteriormente al lavado de manos.

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

La contaminación de superficies y objetos es una de las vías más frecuentes de transmisión de las infecciones respiratorias. Se recuerda que diversas superficies deben ser desinfectadas regularmente para minimizar el riesgo de transmisión por contacto: mostradores, barandas, picaportes, puertas, etc.

La desinfección debe realizarse diariamente y esta frecuencia, depende del tránsito y de la acumulación de personas, la época del año y la complementación con la ventilación de ambientes.

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

- Realizar limpieza y desinfección (L+D) frecuentemente de las instalaciones, así como de las superficies (escritorios, muebles, suelos, teléfonos, etc.). Todos ellos son puntos sensibles ya que son lugares que las personas tocan constantemente.
- Mejorar del stock de productos de limpieza y de equipos de protección.

- Ventilar adecuadamente el establecimiento y oficinas. La ventilación de ambientes cerrados, sobre todo en período invernal o de bajas temperaturas debe hacerse con regularidad para permitir el recambio de aire. En otras circunstancias y lugares se recomienda que se asegure el recambio de aire mediante la abertura de puertas y ventanas que produzcan circulación cruzada del aire.
- Para las tareas de limpieza hacer uso de guantes de vinilo / acrilonitrilo. En caso de uso de guantes de látex, se recomienda que sea sobre un guante de algodón.
- Tener un esmero especial en la limpieza de sanitarios y de superficies de contacto como manijas, interruptores, teléfonos, mando a distancia de televisión o del aire acondicionado, mesas, etc.
- De forma genérica, no es necesario recurrir a una desinfección química por una empresa autorizada de control de plagas.

INSTRUCTIVO PARA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE AMBIENTES

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

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

- Iniciar la limpieza con soluciones jabonosas con agua y detergente de uso común.
- En el balde N° 1 agregar agua y detergente.
- Sumergir el trapo N° 1 en balde N° 1, escurrir y friccionar las superficies a limpiar (mostradores, pasamanos, picaportes, barandas, instrumental de trabajo etc.). Siempre desde la zona más limpia a la más sucia.
- Repetir el paso anterior hasta que quede visiblemente limpia.

Desinfección

- En el balde N° 2 (limpio) agregar agua, colocar 100 ml de lavandina, sumergir trapo N° 2, escurrir y friccionar en las superficies.
- Enjuagar con trapo N° 2 sumergido en balde N° 2 con agua.
- Dejar secar.

INSTRUCTIVO PARA LA LIMPIEZA HÚMEDA DE SUPERFICIES

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

En caso de que el establecimiento se haya encontrado cerrado por más de 30 días, cuando hubiera cualquier duda sobre el estado higiénico-sanitario de las instalaciones hídricas, se recomienda limpiar y desinfectar el sistema de agua fría de consumo humano, previamente a la apertura. Asegurar que la desinfección incluya los equipos auxiliares que puedan formar parte del circuito de agua.

Se recomienda solicitar intervención al organismo local sanitario que tiene competencia en la materia.

4. MEDIDAS DE SEGURIDAD SANITARIA PARA EL PERSONAL DE LAS AAVV

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:

- Deberán guardar aislamiento las siguientes personas: Mayores de 60 años, embarazadas, diabéticos, personas con enfermedades respiratorias, cardiológicas, anticoagulados e inmunodeprimidos.

- 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.
- Asegurarse que el personal de la empresa y aquellos de contratación periódica estén suficientemente informados de los riesgos laborales de su actividad y especialmente acerca del COVID-19.
- Mantenerse informado sobre el personal que ha estado en el extranjero en las regiones afectadas o en contacto con personas que lo hayan hecho, y busque el asesoramiento médico adecuado.
- Establecer horarios de entrada y salida escalonados, en la medida que la actividad lo permita.
- Implementar medidas para evitar la propagación de virus y garantizar la salud del personal.
- Informar al personal de forma fehaciente, actualizada y habitual de las recomendaciones sanitarias que deben seguir de forma individual.
- Es preciso proveer al personal de los productos de higiene necesarios para poder seguir las recomendaciones individuales, adaptándose a cada actividad concreta.
- Asegurarse que el personal sea consciente de que deben informar cualquier signo/síntoma de enfermedad respiratoria antes o durante el trabajo.
- Mantenerse alerta y asegurarse que personal no esté enfermo y en condiciones de trabajar.
- Asegurarse que el personal con síntomas permanezca en casa hasta que se obtenga asesoramiento médico.
- Apoyar completamente al personal a través del acceso a asesoramiento médico durante la convalecencia

Con el objetivo de continuar previniendo la propagación del coronavirus, el Ministerio de Transporte de la Nación recomienda adoptar nuevas conductas responsables en el uso del transporte público. Con la prioridad absoluta de cuidar la salud de todos, y entendiendo que el transporte podría convertirse en un eventual foco de contagio, se aconseja reducir al mínimo e indispensable el uso de colectivos y trenes urbanos. En



caso de utilizarlo, respetar el distanciamiento social y seguir los consejos del Ministerio de Salud.

En cuanto al transporte automotor, el ascenso y descenso deberá ser por la puerta posterior de la unidad. También se recomienda la inhabilitación de la primera fila de asientos, mantener una distancia de 1.5 metros entre pasajeros y dejar un asiento vacío de por medio.

A su vez, es importante evitar el contacto con los choferes, por ello desde el Ministerio de Transporte, junto a la CNRT (Comisión Nacional del Transporte) se van a continuar intensificando los controles con el principal objetivo de que se cumplan las medidas para cuidar la salud de todos los argentinos.

En relación al servicio de trenes, a cargo de Trenes Argentinos, se recomienda evitar lo más posible este medio de traslado. Para esto, se sugiere usar los colectivos que realizan los mismos recorridos que el tren y que tendrán la frecuencia de un día hábil. En este aspecto, desde la Subsecretaría de Transporte Automotor se está desarrollando un plan de contingencia con micros de larga distancia en caso de ser necesario en estaciones clave según la demanda requerida.

Para evitar la aglomeración de pasajeros en estaciones y transporte público en horarios pico, se aconseja a las diferentes empresas y comercios la instrumentación de horarios laborales escalonados tanto en el ingreso como en el egreso en las actividades exceptuadas del aislamiento social, preventivo y obligatorio.

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

IDENTIFICACION DE SUPERFICIES QUE PUEDEN CONTENER CONTAMINACIÓN

- Pisos
- Paredes en general
- Techos
- Puertas
- Vidrios
- Asientos
- Manijas puertas (internas o externas).
- Manijas de ventanas



- Tablero
- Volante
- Alfombras
- Interior completo de vehículo
- Teléfonos
- Mochilas
- Bastones de trekking
- Utensilios de cocina
- Ropas
- Micrófono
- Equipos de audio y video.

LIMPIEZA DE VEHÍCULOS

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

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

subir ventanillas, calzar vehículo en sus cuatro neumáticos .

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

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

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

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

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

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

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



5. POLITICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

I. Guía de acción para la atención presencial en el local

En caso de que el cliente concurra al local, se dispondrá de un protocolo de pago sin contacto mano a mano, utilizando una superficie intermedia y limpia para entregar y recibir.

- Los clientes deberán usar una mascarilla y guantes al momento de ingresar a la empresa para que sean atendidos.
- Los clientes deben de desinfectar sus manos con alcohol de más de 67 grados al ingresar a la agencia de viajes y turismo.
- En la recepción, se dispondrá de gel o solución desinfectante (si no hay un dispensador cercano), pañuelos desechables y bolsas de basura.
- El mostrador deberá limpiarse y desinfectarse de forma frecuente evitando que haya excesivos elementos que los clientes puedan manipular.
- Para evitar contagios del personal, se recomienda evitar dar abrazos y besos o estrechar las manos con clientes u otras personas empleadas.
- También se recomienda no compartir objetos con dichas personas. Después del intercambio de objetos entre cada cliente-trabajador (como por ejemplo tarjetas de pago, billetes, lápices, etc.), se realizará una desinfección de manos.
- Los medios de pago electrónicos (tarjetas, y datafonos) se deberán limpiar con un paño humedecido con solución desinfectante en cada operación.
- Una vez retirado el cliente de las oficinas por prevención se debe desinfectar las áreas a donde tuvo acceso el cliente.
- Se debe revisar al menos diariamente el funcionamiento de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel desechable, etc., procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías.
- También se debe vigilar el funcionamiento de sanitarios y grifos de aseos comunes.

II. Gestión de la información y canales de comunicación

La dirección de la empresa deberá 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.
 - ✓ Permisos nacionales y provinciales para circular, para ciudadanos varados en otras provincias, para volver a sus domicilios.
 - ✓ Alojamiento temporal de no residentes y extranjeros en situación de cuarentena.
- 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.

- Proporcionar actualizaciones permanentes por todos los canales de comunicación que posee la empresa.
- Establecer una línea directa de contacto de ser posible, y anunciarla públicamente.
- 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.
- 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.
- Informar a sus clientes de los términos y condiciones de cada proveedor involucrado en el itinerario del cliente.
- Conocer sus obligaciones legales. Divulgar y asesorar sobre aquellas condiciones que puedan afectar la decisión de un consumidor de comprar servicios de viaje.
- 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.

III. Modalidad de comercialización

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

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

IV. Traslado de pasajeros

En la recepción en Aeropuertos, terminales de buses y puertos antes de comenzar el traslado se sugiere:

- La colocación de carteles tanto en accesos como en baños con las recomendaciones de higiene.
- El personal que lo se presentará con tapa boca/barbijo y dispondrá de elementos de limpieza tipo rociador manual dilución de alcohol al 70% para atomizar sobre valijas, bolsos y todo lo que deba ser manipulado por personal de la empresa.

En vehículos para realizar traslados y/o excursiones:

- Al recibir al grupo en un inicio de recorrida, comunicar las “medidas de convivencia” necesarias para prevenir la propagación del virus.
- Carteles en el vehículo con recomendaciones de higiene.
- Provisión de alcohol en gel en todos los vehículos. Implementar la práctica de suministrar por parte de la tripulación Alcohol a cada pasajero cada vez q se suba al vehículo.
- Recomendación de utilización de Tapabocas, Barbijos o Mascarillas para todos los tripulantes y pasajeros.
- Disminuimos las interacciones entre el contingente, sean estos pasajeros o tripulantes buscando minimizar el contacto (el saludo de mejilla, dar la mano, compartir un mate, etc.).
- Implementar procedimientos de aseo especial para los vehículos. Esto incluye todos los elementos que tuvieron contacto con el pasajero y la tripulación (lapiceras, carpetas, micrófono, celulares, etc.) además de limpieza general en toda la unidad, incluyendo, asientos, baños (en el caso de corresponder) etc.
- Anular cualquier servicio de colación, alimentación etc. para minimizar la manipulación de elementos y así disminuir posibilidades de contagio directo.
- No se admitirán pasajeros con síntomas similares a los del COVID-19.



Asimismo, se recomienda la utilización de una declaración jurada que deberá ser entregada a los pasajeros para que completen antes de iniciar la actividad:

Ficha de Información pasajeros.

Declaración Jurada (imprimir y entregar al pax)

1- Fecha (inicio del servicio):

2- Nombre y Apellido del Pasajero:

3- Edad:

4- Sexo (tachar lo que no corresponda): F o M

5- Declaración: ¿Ha viajado a países de riesgo en los últimos 30 días?

Si No (tachar lo que no corresponda).

6- ¿Ha tomado contacto con personas de países de riesgo en los últimos 30 días?

Si No (tachar lo que no corresponda).

7- Antecedente de estado de salud:

¿Ha tenido contacto con una persona enferma de Covid-19 o bajo sospecha de haberlo tenido?

Si No (tachar lo que no corresponda).

8- ¿Es Ud una persona que tuvo covid-19 y fue dado de alta?

Si No (tachar lo que no corresponda).

9- ¿Tiene en este momento síntomas como Tos, Problemas respiratorios, Dolor de garganta, falta de aliento?

Especifique cuáles

_____.

10- Firma del pasajero como declaración jurada

Sugerencias al transportista

- Transitar con pasajeros sentados en sus plazas con previa reserva.
- Disponer de alcohol gel en el vehículo (u otro desinfectante de manos, uso externo).
- Instruir al chofer para el uso de guantes en momentos de limpieza y desinfección de la unidad de transporte,
- Respecto de la limpieza y desinfección: esta deberá presentarse así antes de cada servicio y se sugiere se lleve a cabo ni bien se termina el servicio con pasajeros a bordo. Se pondrá especial atención al pulverizado y desinfección de apoya cabezas, asientos, pasamanos, porta paquetes, vidrios lado interno, manijas de puertas, agarraderas, etc.
- Se instruye al chofer para que mantenga la aireación en cada oportunidad que sea posible.
- Se propenderá a que los pasajeros no se agolpen en la entrada del vehículo sino que vayan entrando de a un por vez manteniendo la distancia social.

Sugerencias al pasajero

- No ascender al vehículo si no hay un asiento reservado para él.
- Se lo instruye para que ayude a ventilar la unidad abriendo su ventanilla si dispone de esta siempre y cuando la situación velocidad y clima lo permita con seguridad.
- Cuando se proceda a bajar de la unidad de transporte para el avistaje de paisajes, aves o situaciones similares en que el grupo de personas suele mantenerse juntos, se propenderá a mantener la distancia social de 1,5mts.
- Utilizar alcohol gel u otro desinfectante especialmente si se ha tocado la cara o vías respiratorias.
- Utilizará barbijo cuando el ministerio de salud de la nación argentina, así lo disponga.

V. Recomendaciones para servicio de guías

1. ¿CÓMO DEBO IR A LAS ACTIVIDADES?

Con barbijo y con indumentaria adecuada y suficiente (sobre todo abrigo para evitar compartir ropas).

Respetando las indicaciones de los guías en todo momento, para garantizar disfrutar de forma segura.

2. ¿QUÉ HACEMOS CON LOS QUE VIENEN EN TRANSPORTE PÚBLICO O VEHÍCULOS PARTICULARES?

Mediante acción tipo spray con alcohol diluido, guías realizan un rocío a la persona sobre ropas, a modo de evitar la contaminación de los vehículos al que subirán.

3. ¿QUÉ PRECAUCIONES TOMAMOS DENTRO DEL VEHÍCULO?

- No compartir infusiones, bebidas o comidas en ningún momento, incluyendo el trayecto de traslado al lugar.
- Mantener el barbijo colocado todo el tiempo durante el viaje.
- Previo inicio de actividad se ventilará el vehículo.
- Previamente y posterior a la actividad realizada, es recomendable respetar el instructivo de limpieza adjunto a modo de garantizar la correcta desinfección del vehículo y el traslado de la espora viral al domicilio particular.
- La persona que realizó la actividad, al llegar a su hotel, se le sugiere quitar su calzado, realizar recambio de indumentaria colocando en una bolsa a cerrar posteriormente, (todo lo que tuvo puesto hasta el momento posterior a la desinfección del vehículo). Luego deberá tomar una ducha. Recordar hacer especial énfasis de limpieza en cabello y manos.

4. ¿DURANTE LA ACTIVIDAD QUÉ PRECAUCIONES DEBEMOS TENER?

- Precaución de mantener una distancia mínima de 2m (distanciamiento social obligatorio).

- Evitar el contacto físico lo máximo posible.
- En aquellos casos donde sea necesario mantener contacto con las personas para ayudarlas a rebasar un obstáculo o desnivel de terreno, se deberá tener el hábito de hacer limpieza con alcohol en gel de forma inmediata posterior, para evitar contaminación de elementos, como barbijo, ropas o bastones de trekking.
- Mantener la individualidad en la utilización/consumo de envases, bebidas y/o alimentos. Previa ingesta de alimentos, bebidas y/o manipulación de utensilios realizar desinfección de manos mediante el uso de alcohol en gel. Hacer proceso de doble desinfección (aplicar una vez, refregar manos, dejar secar, aplicar nuevamente, repetir fregado y aguardar el secado por evaporación del alcohol).
- Durante trekking o caminatas, es posible hacer el quite de barbijo siempre teniendo la precaución de mantener una distancia mínima de 2 metros (distanciamiento social obligatorio).

Elementos desinfectantes deben ser llevados por cada persona que asista, para ello elementos indispensables para la actividad son:

- Barbijo personal.
- Alcohol en gel o similar.
- Bolsa de residuos para descarte de elementos contaminados o sospechosos de contaminación.
- Alimento individual suficiente (evitar compartir, puede contaminarse el alimento con secreciones salivales o por presencia del virus en utensilios)
- Bebida suficiente en envase individual (no botellas a compartir).
- En caso de infusiones, llevar su propio mate o tazas de té INDIVIDUALES.
- No es posible compartir recipientes/envases con dulces, conservas o alimentos envasados. La contaminación de manos puede infectar los alimentos y provocar el ingreso al tracto digestivo del virus. -
- Llevar alimentos y agua suficiente.



- Ropas en cantidad y suficiencia acorde al terreno donde se realizará la actividad. Se debe evitar compartir las ropas

Practicar las recomendaciones contenidas en este protocolo para la desinfección manos.

En casos de sospecha de sintomatología asociada al sars-covid_19 o contacto directo con infectados anteriores al tour por parte del o de algunos pasajero/s, se solicitará la interrupción de la actividad turística. Se coordinará la reprogramación buscando el asilamiento para evitar el contagio y propagación del virus.

6. POLITICA DE 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:

- 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.
- Trabajar colaborativamente con cada uno de los elementos de la cadena de valor y brinde soporte a los eslabones más débiles.
- 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.
- Identificar fuentes alternativas si los suministros se ven afectados y acelerar la exploración de opciones adicionales.
- Agilizar los procesos de calificación de sus proveedores en caso de que se requiere fuentes alternativas.
- Revisar los productos en relación a la oferta esperada y futuras variaciones en las tendencias de viajes y negocios.
- Construir un contexto colaborativo con socios externos (gobierno, inversores y otras partes interesadas) para abordar la situación y obtener ayuda.
- Analizar los pronósticos de mercados y actuar con acciones en consecuencia.

7. COMO ACTUAR FRENTE A UN CASO DE CONTAGIO

En este aspecto, se tomarán en consideración las recomendaciones que el Ministerio de Salud tiene a disposición del público en su página web Coronavirus |



Argentina.gob.ar de actualización periódica, incluyendo las recomendaciones más actuales y adaptadas a las circunstancias cambiantes.

- Si se empieza a tener síntomas compatibles con la enfermedad (tos, fiebre, sensación de falta de aire, etc.), se recomienda dar aviso al 136 o 911. Hasta que intervengan las autoridades sanitarias, deberán extremarse 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). Se deberá llevar mascarilla quirúrgica.
- La empresa procederá a su notificación al servicio de prevención para que éste adopte las medidas oportunas y cumpla con los requisitos de notificación que establece el Ministerio de Salud.

8. IMPACTO ESPERADO DE LA APLICACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES

Haciendo un análisis de riesgo de las condiciones de trabajo en el sector de agencias de viajes y turismo, se concluye que aplicando las recomendaciones expuestas en el presente documento se reduciría a la mitad el nivel de riesgo de la actividad,

PUESTOS DE TRABAJO	SIN ACCIONES TOMADAS			ACCIONES PARA MITIGACIÓN DEL RIESGO	CON ACCIONES TOMADAS		
	NE (Nivel de exposición)	NP (Nivel de probable)	NR (Nivel de riesgo)		NE (Nivel de exposición)	NP (Nivel de probable)	NR (Nivel de riesgo)
ADMINISTRATIVOS OFICINA/COMERCIAL	2	2	4	TELETRABAJO, DESINFECCIÓN DIARIA DE ESPACIO LABORAL/PERSONAL, LAVADOS DE MANOS, USO DE ALCOHOL EN GEL, AISLAMIENTO Y DERIVACIÓN A SERVICIO MÉDICO EN CASO DE SOSPECHAS SINTOMATOLÓGICAS, INSTRUCTIVOS DE DESINFECCIÓN DE ROPAS E INSTRUMENTOS DE TRABAJO, REDUCCIÓN DE EXPOSICIÓN EN EL USO DE TRANSPORTE PÚBLICO, LIMITACIÓN DE EXPOSICIÓN A LA VÍA PÚBLICA, USO DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL (BARBUJO), RECOMENDACIONES PARA EL CONSUMO DE ALIMENTOS Y/O INFUSIONES, RECOMENDACIÓN PARA EL RETIRO ADECUADO DE GUANTES, RECOMENDACIONES PARA EL DESCARTE DE RESIDUOS, CONTACTO/COORDINACIÓN CON CLIENTES MEDIANTE TELEFONIA, UTILIZACIÓN DE MEDIOS DE PAGO ELECTRÓNICO, INFORMACIÓN POR MEDIO ELECTRÓNICO, DISMINUCIÓN EN LA UTILIZACIÓN DE DOCUMENTOS EN FORMATO FÍSICO PAPEL	1	2	2
GUIAS	4	4	16	DESINFECCIÓN DIARIA DE ESPACIO LABORAL/PERSONAL, REDUCCIÓN DEL CONTACTO CON OTRAS PERSONAS AL MÁXIMO POSIBLE, DISTANCIAMIENTO MÍNIMO DE 1,5m CON DEMAS PERSONAS, LAVADOS DE MANOS, USO DE ALCOHOL EN GEL, AISLAMIENTO Y DERIVACIÓN A SERVICIO MÉDICO EN CASO DE SOSPECHAS SINTOMATOLÓGICAS, INSTRUCTIVOS DE DESINFECCIÓN DE ROPAS E INSTRUMENTOS DE TRABAJO, LIMITACIÓN DE EXPOSICIÓN A LA VÍA PÚBLICA, USO DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL (GUANTES Y BARBUJO), RECOMENDACIONES PARA EL CONSUMO DE ALIMENTOS Y/O INFUSIONES, RECOMENDACIÓN PARA EL RETIRO ADECUADO DE GUANTES, RECOMENDACIONES PARA EL DESCARTE DE RESIDUOS, CONTACTO/COORDINACIÓN CON CLIENTES MEDIANTE TELEFONIA, UTILIZACIÓN DE MEDIOS DE PAGO ELECTRÓNICO, INFORMACIÓN POR MEDIO ELECTRÓNICO, DISMINUCIÓN EN LA UTILIZACIÓN DE DOCUMENTOS EN FORMATO FÍSICO PAPEL, DESINFECCIÓN DEL VEHÍCULO ANTES Y DESPUES DE CADA ACTIVIDAD, UTILIZACIÓN DE SOLUCIONES A BASE DE HIPOCLORITO DE SODIO PARA DESINFECCIÓN DE UTENSILLOS Y ELEMENTOS UTILIZADOS DURANTE LA ACTIVIDAD	3	2	6
PASAJEROS	3	4	12	REDUCCIÓN DEL CONTACTO CON OTRAS PERSONAS AL MÁXIMO POSIBLE, DISTANCIAMIENTO MÍNIMO DE 1,5m CON DEMAS PERSONAS, COMPLETAR FORMULARIOS DE FORMA DIGITAL, REALIZAR PAGO POR MEDIOS ELECTRONICOS, LAVADOS DE MANOS, USO DE ALCOHOL EN GEL, AISLAMIENTO Y DERIVACIÓN A SERVICIO MÉDICO EN CASO DE SOSPECHAS SINTOMATOLÓGICAS, INSTRUCTIVOS DE DESINFECCIÓN DE ROPAS E INSTRUMENTOS DE TRABAJO, REDUCCIÓN DE EXPOSICIÓN EN EL USO DE TRANSPORTE PÚBLICO, LIMITACIÓN DE EXPOSICIÓN A LA VÍA PÚBLICA, UTILIZACIÓN DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL (BARBUJO), RECOMENDACIONES PARA EL CONSUMO DE ALIMENTOS Y/O INFUSIONES, RESPETAR Y PRACTICAR LAS RECOMENDACIONES BRINDADAS POR EL SERVICIO DE EXCURSIÓN	3	2	6
CHOFER DE VEHÍCULO PARA TRASLADO	4	4	16	LAVADOS DE MANOS, USO DE ALCOHOL EN GEL, AISLAMIENTO Y DERIVACIÓN A SERVICIO MÉDICO EN CASO DE SOSPECHAS SINTOMATOLÓGICAS, INSTRUCTIVOS DE DESINFECCIÓN DE ROPAS E INSTRUMENTOS DE TRABAJO, LIMITACIÓN DE EXPOSICIÓN A LA VÍA PÚBLICA, USO DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL (BARBUJO), SE RECOMIENDA LA UTILIZACION DE GUANTES PARA LIMPIEZA DE LOS VEHICULOS Y CARGA Y DESCARGA DE EQUIPAJE; RECOMENDACIONES PARA EL CONSUMO DE ALIMENTOS Y/O INFUSIONES, RECOMENDACIÓN PARA EL RETIRO ADECUADO DE GUANTES, RECOMENDACIONES PARA EL DESCARTE DE RESIDUOS, CONTACTO/COORDINACIÓN CON GUIAS MEDIANTE TELEFONIA, UTILIZACIÓN DE MEDIOS DE PAGO ELECTRÓNICO PARA LA CARGA DE COMBUSTIBLE, DISMINUCIÓN EN LA UTILIZACIÓN DE DOCUMENTOS EN FORMATO FÍSICO PAPEL, DESINFECCIÓN DEL VEHÍCULO ANTES Y DESPUES DE CADA ACTIVIDAD, UTILIZACIÓN DE SOLUCIONES A BASE DE HIPOCLORITO DE SODIO PARA DESINFECCIÓN DE UTENSILLOS Y ELEMENTOS UTILIZADOS DURANTE LA ACTIVIDAD, CIRCULACIÓN CON VENTANILLAS ABIERTAS, VENTILACIÓN DE VEHÍCULO UNA (1) HORA PREVIO RETORNO DE ACTIVIDAD, PREVIO ACCESO DE PERSONAS A VEHÍCULO ROCIO TIPO SPRAY CON ALCOHOL	3	2	6

permitiendo su pronta normalización operativa.

CRITERIO DEL NIVEL DE RIESGO	
12 a 16	ACTIVIDAD CON ALTO NIVEL DE RIESGO, NO EJECUTAR
8 a 9	ACTIVIDAD CON RIESGO MEDIO. SE DEBE RESPETAR TODAS LAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS PARA GARANTIZAR PROTECCIÓN. REDUCIR EXPOSICIÓN
3 a 6	ACTIVIDAD CON RIESGO BAJO. DESARROLLAR SIEMPRE Y CUANDO SE CUENTEN CON LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN MÍNIMA PARA LAS PERSONAS.-
1 a 2	ACTIVIDAD CON RIESGO MUY BAJO. SE PUEDE EJECUTAR SIEMPRE Y CUANDO NO SE MODIFIQUEN LAS CONDICIONES DEL PUESTO DE TRABAJO Y LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD IMPLEMENTADAS

CRITERIOS DE EXPOSICIÓN	
4	EXPOSICIÓN PERMANENTE
3	EXPOSICIÓN FRECUENTE
2	EXPOSICIÓN EVENTUAL
1	EXPOSICIÓN ESPORÁDICA
CRITERIOS DE PROBABILIDAD	
4	ALTA PROBABILIDAD DE CONTAGIO
3	MEDIA PROBABILIDAD DE CONTAGIO
2	BAJA PROBABILIDAD DE CONTAGIO
1	MUY BAJA PROBABILIDAD DE CONTAGIO

9. FUENTES

- Ministerio de Salud de la Nación
- Organización Mundial de la Salud
- Protocolo de Actuación para Minimizar la Transmisión de COVID-19 en el Sector Turismo – Secretaría de Turismo de Salta
- Protocolo Para La Prevención De La Transmisión De Covid-19 En Labores De Touroperación Ejercidas Por Las Agencias De Viajes – Ministerio de Comercio de Colombia
- Protocolo para Servicios de Agencias de Viajes y Turismo – Asociación Peruana de Agencias de Viajes y Turismo
- Protocolo de Conducta Responsable Empresarial – AAAVyT Santa Cruz