



PROTOCOLO PARA CENTROS DE ATENCIÓN AL VISITANTE



PROTOCOLO PARA CENTROS DE ATENCIÓN AL VISITANTE

Ejes Temáticos

<u>I. PRESENTACIÓN PROTOCOLO PARA CENTROS DE ATENCIÓN AL VISITANTE</u>	<u>3</u>
<u>II. COVID 19</u>	<u>4</u>
<u>III. PREVENCIÓN Y SEGURIDAD EN EL ÁMBITO LABORAL</u>	<u>5</u>
<u>IV. MEDIDAS ESPECÍFICAS PARA LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA</u>	<u>7</u>
<u>V. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE</u>	<u>9</u>
<u>VI. LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DEL CAVS/OIT</u>	<u>13</u>
<u>VII. DETECCIÓN DE UN CASO EN EL CAVS/OIT</u>	<u>14</u>
<u>PREGUNTAS FRECUENTES</u>	<u>16</u>
<u>FUENTES Y ENLACES DE INTERÉS</u>	<u>16</u>

I. Presentación Protocolo para Centros de Atención al Visitante

El presente protocolo surge del trabajo conjunto de la Secretaria de Turismo de Salta y los Referentes de Turismo de los Gobiernos Municipales, a fin de adoptar las medidas más adecuadas para garantizar la salud y seguridad de las personas y el control de la propagación del COVID19 en el sector turístico, acompañando de este modo al personal de las oficinas de información turística a afianzar la implementación de acciones de prevención en su ámbito de actuación.

Este documento ha sido diseñado teniendo en cuenta diferentes instrucciones y recomendaciones elaboradas por Organismo Internacionales, Nacionales y Provinciales referentes en la temática.

Se trata de un documento “abierto” al que se irán incorporando nuevas informaciones, recomendaciones o instrucciones, en función de la evolución de la pandemia.

Alcance

Estas recomendaciones están dirigidas a las Oficinas de Información Turística / Centro de Atención a los Visitantes de la provincia de Salta. Cabe señalar que las mismas no reemplazan ninguna norma legal vigente.

II. COVID 19

El 31 de diciembre de 2019, la Organización Mundial de la Salud fue informada de casos de un nuevo coronavirus, SARS-CoV-2, en la ciudad de Wuhan. Provincia de Hubei, China.

Señala la OMS, que los síntomas más comunes de la COVID-19 son fiebre, tos seca y cansancio. Afirma, además que algunos pacientes pueden presentar dolores, congestión nasal, dolor de garganta o diarrea. Estos síntomas suelen ser leves y aparecen de forma gradual. Algunas personas se infectan, pero solo presentan síntomas muy leves. La mayoría de las personas (alrededor del 80%) se recuperan de la enfermedad sin necesidad de tratamiento hospitalario. Alrededor de 1 de cada 5 personas que contraen la COVID-19 desarrolla una enfermedad grave y tiene dificultad para respirar. Las personas de todas las edades que tengan fiebre, tos y dificultad para respirar deben buscar atención médica.

Formas de transmisión

Una persona puede contraer la COVID-19 por contacto con otra que esté infectada por el virus. La enfermedad se propaga principalmente de persona a persona a través de las gotículas que salen despedidas de la nariz o la boca de una persona infectada al toser, estornudar o hablar. Estas gotículas son relativamente pesadas, no llegan muy lejos y caen rápidamente al suelo. Una persona puede contraer la COVID-19 si inhala las gotículas procedentes de una persona infectada por el virus. Por eso es importante mantenerse al menos a un metro (3 pies) de distancia de los demás. Estas gotículas pueden caer sobre los objetos y superficies que rodean a la persona, como mesas, pomos y barandillas, de modo que otras personas pueden infectarse si tocan esos objetos o superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca. Por ello es importante lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón o con un desinfectante a base de alcohol.

El distanciamiento social es una de las formas más efectivas para reducir la propagación de la enfermedad. El DNU 297/2020 establece el aislamiento social, preventivo y obligatorio, para todas las personas que se encuentren en el país.

- Conocé más sobre el DNU [aquí](#)
- Personas exceptuadas del aislamiento, [aquí](#)
- Pautas a seguir durante el aislamiento, [aquí](#)

III. Prevención y Seguridad en el ámbito laboral

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

1. Deberán guardar aislamiento las siguientes personas: Mayores de 60 años, embarazadas, diabéticos, personas con enfermedades respiratorias, cardiológicas, anticoagulados e inmunodeprimidos.
2. Establecer horarios de entrada y salida escalonados, en la medida que la actividad lo permita.
3. Informar al personal de forma fehaciente, actualizada y habitual de las recomendaciones sanitarias que deben seguir de forma individual.
4. Tomar medidas necesarias para evitar aglomeraciones en espacios comunes, reduciendo el número de actividades multitudinarias. La oficina de información turística podría adoptar limitaciones o restricciones temporales en el uso de espacios comunes.

Medidas de Prevención e Higiene Personal del personal de la OIT

Existen recomendaciones básicas de público conocimiento, que cada miembro del



personal de la Oficina de Información Turística debe cumplir estrictamente. Son medidas de protección básicas contra COVID-19 recomendadas por la OMS, tales como el lavado de manos, el distanciamiento físico, evitar tocarse los ojos, nariz y boca, la higiene respiratoria y la práctica de prestar atención al consejo de quedarse en casa y acudir al médico si tienen síntomas compatibles con la enfermedad.

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

¿Cuándo?

- ✓ antes de comenzar a trabajar
- ✓ antes de manipular alimentos cocinados o listos para comer
- ✓ después de manipular o preparar alimentos crudos
- ✓ después de manipular residuos
- ✓ después de las tareas de limpieza
- ✓ después de usar el baño
- ✓ después de sonarse la nariz, estornudar o toser
- ✓ después de comer, beber
- ✓ después de manejar dinero.
- ✓ después de tocar mascotas
- ✓ después de viajar en transporte
- ✓ después de volver de hacer las compras.
- ✓ después de recibir un delivery

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

- Con agua y jabón



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

IV. Medidas específicas para las Oficinas de Información Turística

Referente del CAVs / OIT

El Referente de CAVs/OIT tiene un papel importante que desempeñar en la implementación de medidas para la prevención de riesgos del personal que trabaja en la oficina de información turística y en especial aquellas que derivan de diferentes amenazas para la salud, como lo es el COVID-19.

Cualquier medida de protección debe garantizar que proteja adecuadamente al trabajador de aquellos riesgos que no puedan evitarse o limitarse con medidas organizativas, técnicas o de protección individual.

A continuación, se señalan algunas pautas y recomendaciones que se podrán implementar simultáneamente si las condiciones de trabajo así lo requieren:

1. Analizar los riesgos y peligros derivados de esta actividad laboral, a fin de ponderar y estimar los mismos, con relación a probabilidad de ocurrencia y severidad del daño y la consecuente elaboración de un plan de acción para el control y prevención del riesgo. El plan de acción debe estar adaptado a las particularidades de cada CAVs/OIT y ponerlo en práctica de acuerdo con las recomendaciones de las autoridades de salud local, provincial y nacional, con el objeto de lograr una gestión eficaz de la situación particular del COVID-19.
2. Formación e información para poder implementar medidas de prevención, medidas organizativas, de higiene y seguridad, es indispensable que los informantes turísticos y cualquier otro personal de la oficina, cuenten con la información y formación específica y actualizada sobre las medidas específicas que se implementen.
3. Fomentar la actualización permanente del personal de la oficina de turismo en referencia al COVID19, medidas y políticas del Sector, a fin de ofrecer información actualizada a visitantes y turistas y la comunidad turística en general.
4. Potenciar el uso de carteles y señalización que fomenten las medidas de higiene y prevención, tanto para el personal como para los turistas y visitantes del destino.
5. Difundir las recomendaciones del Ministerio de Salud y de la autoridad sanitaria local. Exhibir en espacios de circulación común información oficial de prevención y números de teléfono en diferentes idiomas.
6. Facilitar los medios necesarios para garantizar la higiene en los lugares de trabajo, asegurando las 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.
7. Planificar las tareas, turnos y horarios a fin de garantizar que los informantes turísticos puedan mantener la distancia interpersonal recomendada tanto en zonas comunes como de contacto con los turistas y visitantes.
 8. Informar las nuevas capacidades máximas de atención en la oficina y modalidades de recepción de los turistas y visitantes.
 9. Asegurarse que el personal sea consciente de que deben informar cualquier signo / síntoma de enfermedad respiratoria antes o durante el trabajo y mantenerse alerta ante sintomatología de los turistas y visitantes.
 10. Asegurarse de que el personal de la oficina active el protocolo de seguridad o plan de seguridad ante la detección o sospecha de sintomatología acorde al COVID19.
 11. Asegurarse que el personal con síntomas permanezca en casa hasta que se obtenga asesoramiento médico.
 12. Asegurar la ventilación frecuente de la oficina y áreas conexas a ella.

V. Gestión de la Información y Atención al cliente

Las Oficinas de Turismo son un servicio esencial en los destinos y un eslabón fundamental en la cadena de valor de la actividad turística. Brindan un soporte global en la estancia de los turistas y visitantes facilitando información del destino, de las prestaciones relacionadas con alojamiento, restauración, comercio, transporte, productos y servicios, espectáculos, actividades relacionadas con el ocio y la cultura, e información clave de aspectos como servicios sanitarios y seguridad del destino.

En el contexto de esta pandemia, tener información actualizada es crucial. La situación va cambiando rápidamente, al igual que las políticas de viaje y restricciones al sector.

Ante este escenario, las Oficinas de Información turística deberían ejercer un rol predominante en la provisión de información del destino y en atención a turistas y visitantes. Algunas recomendaciones a considerar son:

1. Establecer una línea directa de contacto de ser posible, y anunciarla públicamente.
2. Ofrecer una respuesta rápida y asesoramiento constante ante consulta de turistas y visitantes. En caso de comunicaciones diferidas (solicitud a través de e-mail o correo) esta actuación se realizará preferentemente por la vía más directa posible.
3. Demarcación de áreas (distancia mínima 1,5 mts). En el contexto de la atención al turista y visitante, mantener la distancia mínima de 1,5 mts. En cualquier caso, no podrá atenderse de manera simultánea a varias personas por el mismo informador.
4. Todo personal que tenga contacto con turistas y visitantes deberá utilizar EPP (equipo de protección personal) guantes descartables y barbijos o mascarar faciales. Se puede considerar protección ocular, según caso.
5. Asesorar sobre aquellas condiciones que puedan afectar la decisión de un consumidor de comprar viajes y servicios turísticos en destinos a partir de las medidas tomadas por la pandemia.
6. Informar sobre la situación de los sectores turísticos (alojamiento, agencias de viaje, servicios gastronómicos, servicios complementarios, etc), medidas restrictivas y recuperación del sector.
7. Informar sobre medidas de higiene y seguridad en los viajes, y específicas del destino, tomando como referencia siempre las páginas oficiales de organismos internacionales, nacionales, provinciales y locales de actualización periódica.
8. Facilitar información digital, prescindiendo de toda folletería, manuales y libros de información turística en el área. De no ser posible puede utilizarse plastificado, lo que permite adecuada limpieza.

9. Fomentar el uso de códigos QR para la descarga de los folletos digitalizados, bien a través de pantallas o de cartelería que disponga del catálogo de folletos y sus respectivos códigos, disminuyendo el uso de papel como elemento transmisor.
10. Se eliminará la zona de autoservicio de folletos y podrá instalarse cartelería exponiendo la información retirada del autoservicio.
11. Recogida de datos estadísticos de los usuarios de las oficinas de turismo, directamente digital, o códigos QR, para reducir el uso de papel y optimizar el proceso de recogida de datos.
12. Disponer de los números de teléfono de las autoridades de salud, centros médicos, hospitales públicos y privados, y centros de asistencia.
13. Disponer de una base de datos actualizada sobre los sitios de interés, prestadores de servicios turísticos y complementarios, con los detalles necesarios para la visita y las medidas tomadas en la atención a los turistas y viajeros.
14. Brindar información sobre la sanidad, seguridad y buenas prácticas para el disfrute del destino.
15. Informar sobre prestadores que respeten seguridad, accesibilidad y medio ambiente. Asesorar sobre prácticas de bajo impacto.
16. Colaborar en la protección de la calidad ambiental de los espacios de uso turísticos del destino.
17. Colaborar en la promoción de aquellas actividades que permiten dinamizar la economía local.

En referencia a la situación particular del COVID 19, muchas oficinas se encuentran trabajando de manera virtual, por lo que se aconseja reforzar la actualización diaria de información acerca de:

- ✓ Restricciones de entrada y salida al país



- ✓ Restricciones del destino en particular
- ✓ Restricciones y concesiones de inmigración
- ✓ Trámites de visado, en situaciones próximas de vencimiento (turistas afectados).
- ✓ Trámites y ayuda consular para extranjeros.
- ✓ Situación y políticas de transporte aéreo.
- ✓ Vuelos humanitarios efectuados para la repatriación de extranjeros y nacionales en el exterior.
- ✓ Suspensiones provisorias de servicios por automotor interurbanos y ferroviarios de larga distancia, durante el aislamiento social, preventivo y obligatorio dispuesto por el Poder Ejecutivo Nacional.
- ✓ Trámites y Autorizaciones para transporte de pasajeros vigentes ante SSTA.
- ✓ 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.

El uso del barbijo en el contexto de la atención al turista

En las Oficinas de Información Turística, el uso del barbijo es obligatorio.

- Recomendación OMS:
 - ✓ Las mascarillas solo son eficaces si se combinan con el lavado frecuente de manos con una solución hidroalcohólica o con agua y jabón.
 - ✓ Si necesita llevar una mascarilla, aprenda a usarla y eliminarla correctamente. Cómo ponerse, usar, quitarse y desechar una mascarilla:
 - ✓ Antes de ponerse una mascarilla, lávese las manos con un desinfectante a base de alcohol o con agua y jabón.
 - ✓ Cúbrase la boca y la nariz con la mascarilla y asegúrese de que no haya



espacios entre su cara y la máscara.

- ✓ Evite tocar la mascarilla mientras la usa; si lo hace, lávese las manos con un desinfectante a base de alcohol o con agua y jabón.
- ✓ Cámbiese de mascarilla tan pronto como esté húmeda y no reutilice las mascarillas de un solo uso.

VI. Limpieza y Desinfección del CAVs/OIT

En el caso de que la oficina de turismo haya estado cerrada por un tiempo, se debe hacer la limpieza y desinfección general antes de la apertura. Posteriormente, se debe continuar con un plan de limpieza y desinfección diario, atendiendo las particularidades de cada oficina.

Limpieza de superficies

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

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

Limpieza húmeda sugerida por Ministerio de Salud de la Nación

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

Procedimiento indicado:

- Preparar en un recipiente (balde 1) una solución con agua tibia y detergente de uso doméstico suficiente para producir espuma.
- ✓ Sumergir el trapo (trapo 1) en la solución preparada en balde 1, escurrir y friccionar las superficies a limpiar. Siempre desde la zona más limpia a la más sucia.



- ✓ Repetir el paso anterior hasta que quede visiblemente limpia.
- ✓ Enjuagar con un segundo trapo (trapo 2) sumergido en un segundo recipiente (balde 2) con solución de agua.

Desinfección de superficies

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

Consideraciones Generales

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

Especificaciones:

- Diversas superficies deben ser desinfectadas regularmente para minimizar el riesgo de transmisión por contacto: mostradores, barandas, picaportes, puertas, llaves, etc.
- La desinfección debe realizarse diariamente y la frecuencia, depende del tránsito y de la acumulación de personas 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. Para la desinfección los desinfectantes domésticos más comunes registrados son efectivos. Se recomienda las instrucciones del fabricante para todos los productos de limpieza y desinfección para concentración, método de aplicación y tiempo de contacto, etc.

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

VII. Detección de un caso en el CAVS/OIT

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

- Si alguna persona trabajadora correspondiese al perfil de “persona de riesgo” según las recomendaciones del Ministerio de Sanidad, bien por embarazo, patologías crónicas previas o edad, se procederá a la revisión de su puesto de trabajo con la adopción de medidas específicas, para considerar la conveniencia o no de recomendar su “aislamiento preventivo”.
- Si se empieza a tener síntomas compatibles con la enfermedad (tos, fiebre, sensación de falta de aire, etc.), se recomienda dar aviso al 911 en el caso de la provincia de Salta. 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.
- Aislar inmediatamente a los trabajadores y trabajadoras que formaron parte del grupo de trabajo en el que participó el trabajador o trabajadora Positivo, de acuerdo con las recomendaciones e instrucciones que imparta la autoridad sanitaria competente dependiente del Ministerio de Salud de la Nación para ese grupo y colaborar con dichas autoridades para el monitoreo de ese grupo.
- Ejecutar inmediatamente un procedimiento especial e integral de limpieza y desinfección total de la línea que permita reiniciar las actividades en el menor plazo posible.

Preguntas Frecuentes

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

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

Fuentes y enlaces de interés

- Información sobre el COVID-19, recomendaciones del Ministerio de Salud de la Nación (MSAL) y medidas de prevención:
<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/cuidarnos>
- Informe diario sobre situación de Covid-19 en Argentina, Ministerio de Salud de la Nación:
<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/informe-diario>
- Medidas de protección básicas contra el nuevo coronavirus OMS:
<https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>
- Organización Mundial del Turismo, COVID 19
<https://www.unwto.org/tourism-covid-19>
<https://www.unwto.org/es/healing-solutions-tourism-challenge>
- Organización Mundial de la Salud, Viajes Internacionales y Salud
https://www.who.int/ith/2019-nCoV_advice_for_international_traffic-rev/es/
<https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus/coronavirus>
<https://www.who.int/es>
<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/atencion-publico>
- Medidas recomendadas para la manipulación higiénica de los alimentos (MSAL):
<https://www.argentina.gob.ar/covid-19-recomendaciones-para-la->



manipulacion-higienica-de-alimentos

Actualizaciones en vivo y última actualización

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