

Argentina **unida**



# Protocolo COVID-19 para **Agencias de Viajes y Turismo**

JUNIO 2020

Protocolo COVID-19 para  
**Agencias de Viajes y Turismo**

# Índice

---

<b>Introducción</b>	<b>4</b>
Alcance	6
Objetivos	7
Público destinatario	7
<b>Capítulo 1. Nomenclatura y medidas generales</b>	<b>8</b>
1.1. Medidas de prevención	8
1.1.1. Recomendaciones visuales	8
1.1.2. Distanciamiento social	8
1.1.3. Higiene de manos	10
1.1.4. Higiene respiratoria	11
1.1.5. Desinfección de superficies y ventilación de ambientes	11
1.2. Medidas para la detección y manejo de casos sospechosos y contactos estrechos	12
<b>Capítulo 2. Particularidades</b>	<b>14</b>
2.1. Personal del establecimiento	14
2.1.1. Control preventivo	14
2.1.2. Distanciamiento social	15

2.1.3. Seguridad e higiene	15
2.1.4. Capacitación	16
2.1.5. Desplazamiento desde y hacia el lugar de trabajo	16
2.1.6. Identificación de personal en riesgo	17
2.1.7. Organización del trabajo	18
2.1.8. Comité de crisis	19
2.2. Atención al cliente	20
2.2.1. Atención al público	20
2.2.2. Gestión de la información en materia de seguridad sanitaria	21
2.2.3. Servicio de atención posventa	22
2.2.4. Servicios propios o tercerizados	23
2.3. Espacios del establecimiento	23
2.3.1. Disposición del mobiliario	23
2.3.2. Zonas de circulación	24
2.4. Recepción de insumos	25
2.5. Tareas de limpieza y desinfección	26
2.5.1. Generales	26
2.5.2. En sanitarios	27
2.6. Mantenimiento	27
2.7. Residuos	28

## Introducción

---

Ante el nuevo escenario que dispone esta emergencia sanitaria global y su impacto económico y social en la actividad turística, el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación en conjunto con el Instituto de Calidad Turística Argentina (ICTA), la Cámara Argentina de Turismo (CAT), la Federación Argentina de Asociaciones de Empresas de Viajes y Turismo (FAEVYT) y las provincias a través del Consejo Federal de Turismo, elaboraron el “Protocolo COVID-19 para Agencias de Viajes y Turismo”.

Las pautas contenidas en el presente protocolo, que siguen las recomendaciones establecidas por el Ministerio de Salud de la Nación, ofrecen diversas medidas y acciones específicas para hacer frente a la situación actual y ayudar a la recuperación de la actividad. Su principal objetivo es resguardar la salud y bienestar de las personas.

Actualmente nos encontramos ante una pandemia (epidemia que se propaga a escala mundial) por un nuevo coronavirus, SARS-CoV-2, que fue descubierto recientemente y causa la enfermedad por coronavirus COVID-19.

Según datos de la Organización Mundial de la Salud (O.M.S), el 80% de las personas infectadas se recuperan de la enfermedad sin necesidad de tratamiento hospitalario, el 15% son casos moderados con internación y el 5% requiere internación en terapia intensiva. Las personas mayores y las que padecen afecciones médicas previas como hipertensión arterial, problemas cardíacos o pulmonares, diabetes o cáncer tienen más probabilidades de presentar cuadros graves.

El virus se transmite de una persona a otra a través de las gotas de Flüge procedentes de las vías respiratorias que salen despedidas cuando la persona infectada tose, estornuda o habla, por contacto con manos, superficies u objetos contaminados. Por esa razón es importante mantener la distancia de seguridad establecida y tomar las precauciones de contacto.

En Argentina, el presidente de la Nación, Dr. Alberto Fernández, firmó el día 12 de marzo del 2020 el Decreto de Necesidad y Urgencia N°260 que

contempla la ampliación de la Emergencia Sanitaria (establecida por Ley N°27.541) en virtud de la pandemia declarada por la O.M.S.

Posteriormente, se dictaron una serie de Decretos y normas complementarias en atención a que la dinámica de transmisión del virus en las distintas provincias ha adquirido características diferentes.

Mediante el Decreto 520/2020, se establece que para todas aquellas zonas en donde no existe circulación comunitaria de SARS-CoV-2 comience a regir el “Distanciamiento Social, Preventivo y Obligatorio”, al tiempo que se prorroga la medida de “Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio” para las personas que residan en los aglomerados urbanos que poseen transmisión comunitaria del virus SARS-CoV-2 o no cumplan con los parámetros epidemiológicos y sanitarios establecidos.

En esta etapa, se mantiene la exigencia de un sistema de monitoreo permanente de la situación que permite el seguimiento de la evolución de la epidemia en cada área geográfica, en función de un conjunto de indicadores dinámicos y criteriosamente seleccionados con bases científicas, tanto para el “Distanciamiento social, preventivo y obligatorio” como para el “Aislamiento social, preventivo y obligatorio”.

Dicho decreto establece que el distanciamiento social interpersonal de DOS (2) metros junto con la utilización de tapabocas, la higiene de manos, respiratoria y de superficies son medidas preventivas para reducir la transmisión interhumana del SARS-CoV2.

La medida rige desde el día 8 hasta el día 28 de junio de 2020, inclusive, y prorroga hasta la misma fecha la vigencia del Decreto N° 297/20, que establece el “Aislamiento social, preventivo y obligatorio”.

Con esta norma se busca adoptar medidas para contener el impacto de la epidemia en cada jurisdicción y, al mismo tiempo, facilitar la habilitación de actividades económicas en forma paulatina.

El cumplimiento de las medidas preventivas, así como el reconocimiento precoz de signos y síntomas junto con el diagnóstico temprano, aislamiento, atención oportuna de casos sospechosos y confirmados, y cuidado de

sus familias, convivientes y otros contactos estrechos, constituyen estrategias centrales para lograr el control de la pandemia.

Cada jurisdicción instrumenta las medidas que entiende necesarias en su territorio, la situación amerita que se asuman responsabilidades compartidas entre los distintos niveles del Estado, las organizaciones de la sociedad civil, la comunidad y cada habitante del país, dado que las acciones de cada individuo, empresa, institución u organismo impactan en los resultados colectivos.

En función de la normativa vigente se espera que el presente protocolo establezca los criterios comunes para que las autoridades jurisdiccionales implementen sus propios instrumentos, en tanto y en cuanto, los mismos aseguren las recomendaciones y pautas establecidas contribuyendo a una “nueva normalidad” en la forma de hacer turismo.

## **Alcance**

---

El documento se organiza en dos capítulos. El primero, “Nomenclatura y Medidas Generales”, contiene las recomendaciones establecidas por el Poder Ejecutivo Nacional y el Ministerio de Salud de la Nación vigentes en cuanto a medidas preventivas, definición y acciones para garantizar el distanciamiento social o distancia de seguridad, procedimientos para la higiene de manos y respiratoria y desinfección de superficies y ambientes.

El segundo capítulo, “Particularidades”, ofrece las pautas de aplicación particulares en agencias de viajes y turismo encuadradas en las recomendaciones mencionadas en el capítulo precedente y atendiendo a la especificidad de la actividad.

Las recomendaciones y pautas establecidas en este protocolo serán de aplicación con sujeción a la fase en que se encuentre y las medidas vigentes en cada jurisdicción, en el territorio nacional.

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.

Su principal objetivo es resguardar la salud y bienestar de los trabajadores, trabajadoras y turistas.

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, 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.

## **Objetivos**

---

- Implementar medidas para resguardar la salud y bienestar de trabajadores, trabajadoras y turistas.
- Dar respuesta a las necesidades del sector afectado por las medidas que restringen su actividad.
- Mitigar y evitar la propagación del virus.
- Acompañar las medidas sociales que las autoridades recomienden o establezcan.
- Garantizar la continuidad de la actividad turística.

## **Público destinatario**

---

El Protocolo COVID-19 para Agencias de Viajes y Turismo está destinado a todas aquellas agencias del territorio nacional debidamente registradas en la Dirección Nacional de Agencias de Viajes del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, con el fin de asegurar en todos los puntos críticos de la prestación la contención de la propagación del virus en la comunidad y la afectación de los turistas, las trabajadoras y los trabajadores de todo el sector.

# Capítulo 1. Nomenclatura y medidas generales

A continuación se recuperan las principales definiciones sanitarias dispuestas en las Recomendaciones para el desarrollo de Protocolos en el marco de la pandemia, del Ministerio de Salud de la Nación de fecha 11 de junio de 2020. El documento completo se encuentra disponible en: <http://www.msal.gov.ar/images/stories/bes/graficos/0000001961cnt-covid-19-modelo-recomendaciones-desarrollo-protocolos-pandemia.pdf>

## 1.1. Medidas de prevención

---

### 1.1.1. Recomendaciones visuales

---

Colocar en lugares fácilmente visibles, información sobre las medidas de distanciamiento social, la adecuada higiene de manos, la apropiada higiene respiratoria, y las recomendaciones ante la presencia de síntomas sospechosos de COVID-19. Esto debe además complementarse con otras modalidades (información en página web, redes sociales, por correo electrónico o por teléfono, entre otras) para informar a trabajadores y trabajadoras acerca de las medidas de higiene y seguridad adoptadas por la institución. <https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus/poblacion/prevencion>

En cuanto a las características de la definición de caso, la misma se establece en forma dinámica en el sitio: <https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19/definicion-de-caso>

---

### 1.1.2. Distanciamiento social

---

a) Debe mantenerse una distancia mínima entre personas de DOS (2) metros. Esta medida aplica tanto para los trabajadores como para el público que asista al establecimiento (clientes, proveedores, etcétera).



Las pautas y medidas de distanciamiento se determinan y actualizan según criterios epidemiológicos y sanitarios, con sujeción a la fase y la normativa superior vigente.

**b)** Evitar el contacto físico al saludar con besos, abrazos u apretones de manos.

**c)** Evitar reuniones en espacios cerrados dentro y fuera del espacio de trabajo, incluyendo reuniones familiares o con amigos.

**d)** No compartir mate, vajilla ni otros utensilios.

**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. El “barbijo casero, cubrebocas o tapabocas” hace referencia a dispositivos de tela reutilizables que deben cubrir por completo la nariz, boca y mentón y que se emplean como medida adicional para reducir la posibilidad de transmisión de COVID-19. Para más información sobre el “barbijo casero, cubrebocas o tapabocas” dirigirse al siguiente sitio:

<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus/poblacion/barbijo>

**f)** Para mantener el distanciamiento social se debe limitar la densidad de ocupación de espacios (salas de reunión, oficinas, comedor, cocina, vestuarios, posiciones de trabajo, etcétera) 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 la distancia mínima de seguridad establecida entre puestos de trabajo, considerar la instalación de medidas físicas (mamparas, paneles de vidrio) de fácil y frecuente limpieza.

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

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

---

### 1.1.3. Higiene de manos

---

**a)** Todas las personas que desarrollen tareas en establecimientos habilitados, deberán realizar el lavado de manos con frecuencia y obligatoriamente:

- Al llegar al lugar de trabajo.
- 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.

**b)** Se recomienda evitar, en la medida de lo posible, llevarse las manos a la cara.

**c)** Cada local o establecimiento habilitado deberá contar con lugares apropiados para realizar un adecuado y frecuente lavado de manos con agua y jabón (dispensador de jabón líquido/espuma, toallas descartables o secadores de manos) y además deberán ponerse a disposición soluciones a base de alcohol al 70% (por ejemplo, alcohol en gel).

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

**d)** Es responsabilidad de la institución proveer los elementos adecuados en cantidad suficiente y en forma accesible para la higiene personal (lavado de manos con jabón, solución hidroalcohólica y toallas de papel).

**e)** Recordar que debe emplearse soluciones a base de alcohol únicamente cuando las manos se encuentran limpias, en caso contrario debe realizarse el lavado con agua y jabón.

**f)** Se aconseja el lavado frecuente de manos con una duración de 40-60 segundos.

[https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/gpsc\\_lavarse-manos\\_poster\\_es.jpg](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/gpsc_lavarse-manos_poster_es.jpg)

[https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/gpsc\\_desinfectmanos\\_poster\\_es.jpg](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/gpsc_desinfectmanos_poster_es.jpg)

**g)** 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).

---

### **1.1.4. Higiene respiratoria**

---

**a)** Utilizar barbijo 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.

**b)** Promover el lavado del barbijo casero con agua y jabón al menos una vez al día, y cambiarlo inmediatamente si se encuentra sucio o mojado.

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

**c)** 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.

**d)** 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.

---

### **1.1.5. Desinfección de superficies y ventilación de ambientes**

---

**a)** Debe respetarse en todo momento la normativa vigente sobre limpieza y desinfección según rubro y actividad.

**b)** 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.

**c)** Realizar limpieza de las superficies con agua y detergente antes de la desinfección.

**d)** Proveer de los elementos necesarios para efectuar la limpieza húmeda (balde, trapeador, paño, agua, detergente) y desinfección (recipiente, trapea-

dor o paño, agua, hipoclorito de sodio de uso doméstico 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).

e) Las soluciones de lavandina deben utilizarse dentro de las 24 horas de preparadas para asegurar su eficacia.

f) 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.

g) No se recomienda rociar o frotar la ropa, el calzado, bolsos, carteras u otras pertenencias con alcohol, lavandina u otras soluciones desinfectantes.

h) 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.

<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus/poblacion/limpieza-domiciliaria>

## **1.2. 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.

b) Si se instaura la medición de temperatura al ingreso a la institución, ésta debe realizarse empleando termómetros infrarrojos que no impliquen contacto físico directo. La persona encargada de la medición de temperatura debe contar con equipo de protección personal apropiado. La especificación del equipo a emplear deberá ser detallado en las recomendaciones específicas de cada actividad.

- c) No permitir el ingreso a los locales o establecimientos donde se desarrolla la actividad de personas con temperatura igual o mayor a 37,5°C o que presenten los síntomas propios del COVID-19.
- d) Evitar la estigmatización y la discriminación de personas sintomáticas o afectadas por COVID-19 y sus contactos estrechos.
- e) Establecer medidas a adoptar en el local o establecimiento para aislar a una persona que manifieste síntomas de COVID-19, para lo cual se sugiere disponer de una sala o zona en donde la persona con síntomas no tenga contacto con otras y espere hasta ser evaluada adecuadamente. Se debe proceder de acuerdo a lo establecido o según lo indicado por las autoridades locales de salud de la jurisdicción.
- f) Ante la identificación de personal con síntomas respiratorios o fiebre, contactar inmediatamente al Sistema de Emergencias de salud local para su evaluación y eventual traslado a una institución de salud. Debe notificarse toda sospecha de COVID-19 a la autoridad sanitaria local.

**Se considera contacto estrecho a toda persona que cumpla la definición detallada en:**

<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19/Identificacion-y-seguimiento-de-contactos>

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. La utilización de elementos de protección personal para cada actividad se detalla en:

<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19/recomendaciones-uso-epp>

## **Capítulo 2. Particularidades**

### **2.1. Personal del establecimiento**

---

#### **2.1.1. Control preventivo**

---

Implementar medidas de control 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.

Si se establece la medición de temperatura al ingreso al establecimiento, ésta debe realizarse empleando termómetros infrarrojos que no impliquen contacto físico directo. Las personas encargadas de la medición de temperatura deben contar con equipo de protección personal apropiado.

La definición de caso es dinámica y puede variar según la situación epidemiológica, por lo que se recomienda mantenerse informado e informar al personal de surgir algún cambio. Se recomienda basarse en la información brindada por el Ministerio de Salud de la Nación a través de su página oficial, y adaptar el cuestionario a la definición vigente.

En caso de que una persona manifieste síntomas de COVID-19 se deberán establecer medidas para aislarla, para lo cual se sugiere disponer una sala o zona en donde la persona con síntomas no tenga contacto con otras y espere hasta ser evaluada adecuadamente.

Ante la identificación de personal con síntomas respiratorios o fiebre, se debe contactar inmediatamente al Sistema de Emergencias local para su evaluación y eventual traslado a una institución de salud. Toda sospecha de COVID-19 debe notificarse a la autoridad sanitaria local.

El mismo procedimiento deberá aplicarse en caso de trabajadores de empresas tercerizadas.

Toda la información recabada respecto de los empleados en este contexto es de uso confidencial y está protegida por la Ley N° 25.326 de Protección de Datos Personales.

---

### **2.1.2. Distanciamiento social**

---

Comunicar las medidas adoptadas para el cumplimiento del distanciamiento social, capacitar al personal y controlar su observancia.

Mantener, en todo momento, la distancia interpersonal mínima establecida. No exceder en ningún momento la densidad de ocupación recomendada, establecida de una persona cada 2,25 metros cuadrados.

Contemplar las medidas de distanciamiento social dentro y fuera del establecimiento, en todas las áreas comunes, como recepción, salones, pasillos y palier del edificio, ascensores, estacionamiento y en todo otro sector donde pueda llegar a confluir una numerosa cantidad de personas en forma simultánea.

Asimismo, las agencias que compartan estructura funcional con otras agencias o actividades conexas deberán respetar las distancias mínimas y el distanciamiento social vigente.

---

### **2.1.3. Seguridad e higiene**

---

**a)** Lavarse las manos regularmente, asegurando que el tiempo de duración del lavado oscile entre 40 y 60 segundos.

**b)** Disponer de alcohol en gel en los puestos de trabajo donde el personal no tenga acceso al lavado de manos con agua y jabón.

- c) Todo personal que tenga contacto con clientes deberá utilizar barbijos o tapabocas, cuando esté estipulado en su jurisdicción.
- d) 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).

---

#### **2.1.4. Capacitación**

---

Se debe informar y capacitar a los trabajadores y las trabajadoras en reconocimiento de síntomas de la enfermedad (de acuerdo con lo establecido en el Decreto 260/2020 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. Toda la información que se difunda en este marco podrá ser descargada ingresando en el siguiente link:

<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19>

Planificar las actividades, asegurándose que todo el personal se capacite.

Las capacitaciones pueden ser brindadas por la misma organización o por terceros. Realizarlas preferentemente en forma remota o, si fuera presencial, mantener en todo momento la distancia interpersonal mínima establecida.

---

#### **2.1.5. Desplazamiento desde y hacia el lugar de trabajo**

---

- 1) 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.
- 2) 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 entre personas. Dejar un asiento libre entre pasajeros.
- 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.

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

---

### **2.1.6. Identificación de personal de riesgo**

---

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.

Se debe asegurar el respeto de la privacidad y confidencialidad de la información médica de los trabajadores y las trabajadoras, con especial atención a la información relacionada a patologías que configuren factores de riesgo para formas graves de COVID-19.

<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus/poblacion/mayores>

---

### **2.1.7. 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) Para aquellos que deban asistir en forma presencial, reforzar la importancia de que ante la presencia de síntomas (fiebre, tos, dolor de garganta, dificultad para respirar, alteraciones en el olfato o gusto) los/las trabajadores/as no acudan al trabajo, notifiquen a sus superiores y al servicio de medicina laboral, y se solicite atención por parte del sistema de salud en forma inmediata. Utilizar como referencia para ello la definición de caso vigente del Ministerio de Salud de la Nación que se actualiza de manera permanente.

<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19/definicion-de-caso>

- c)** 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.
- d)** Adecuar las diferentes tareas fundamentales del establecimiento en base a turnos rotativos de trabajo y disposición de descansos, cuando corresponda, de manera tal de garantizar, durante toda la jornada de trabajo (incluyendo ingreso y egreso a las instituciones, jornada laboral y momentos de descanso), la distancia mínima entre personas establecida.
- e)** Garantizar la mínima convivencia simultánea de personas en un mismo espacio físico cerrado.
- f)** 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.
- g)** Impartir instrucciones a los 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.
- h)** 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>

---

### **2.1.8. Comité de crisis**

---

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 responsables de garantizar el cumplimiento del mismo.

## 2.2. Atención al cliente

---

### 2.2.1. Atención al público

---

- a) Colocar en lugares fácilmente visibles, información sobre las medidas de distanciamiento social, la adecuada higiene de manos, la apropiada higiene respiratoria, y las recomendaciones ante la presencia de síntomas sospechosos de COVID-19. Esto debe además complementarse con otras modalidades (información en página web, redes sociales, por correo electrónico o por teléfono, entre otras) para informar a los turistas acerca de las medidas de higiene y seguridad adoptadas por el establecimiento.
- b) Promover la utilización de medios digitales a fin de realizar la mayoría de las gestiones de modo online incluyendo la gestión de pagos, el envío de vouchers, facturas, documentación contable, reservas, etc. De no contar con estos softwares de gestión, se recomienda coordinar con la/el cliente la forma más adecuada para el envío de la información y documentación.
- c) Para el caso de que la atención deba ser presencial, se recomienda que se otorguen turnos con horarios definidos a fin de evitar el aglomeramiento de personas y facilitar el cumplimiento del distanciamiento social.
- d) Usar barbijo casero, cubreboca, tapaboca o pantalla protectora en todo momento y desde el primer contacto con el o la visitante, según normativa vigente en su jurisdicción. En caso de utilizar pantalla protectora o tapabocas reutilizable, desinfectarlos adecuadamente tras cada uso. Se sugiere ante visitantes con discapacidad auditiva facilitar la comunicación utilizando pantallas transparentes.
- e) El mostrador de atención deberá limpiarse y desinfectarse de forma frecuente evitando que haya un exceso de elementos que se puedan manipular.
- f) Para prevenir contagios del personal de atención, se deberá evitar todo tipo de contacto directo, por ejemplo, los abrazos o estrechar las manos con clientes u otros empleados.
- g) Una vez finalizada la reunión, se realizará una desinfección de manos, y en lo posible, también del escritorio (lavado con jabón o alcohol en gel) y las áreas a las que tuvo acceso la/el cliente.

- h) Se deberá tener a disposición de las/los clientes alcohol en gel al ingresar a la agencia de viajes y turismo.
- i) Las/los clientes deberán usar barbijos o cubrebocas dentro de la empresa, cuando esté estipulado en su jurisdicción.
- j) Los medios de pago electrónicos se deberán limpiar con un paño humedecido con solución desinfectante en cada operación.

---

### **2.2.2. Gestión de la información en materia de seguridad sanitaria**

---

A fin de brindar la información en forma precisa y completa se sugiere realizar un protocolo de información mínima que deberá contener por lo menos:

- Condiciones generales del viaje.
- Condiciones particulares del viaje.
- Condiciones de cancelación o reprogramación del o los servicios en forma detallada.
- Requerimientos de visados y vacunas.
- En caso de existir, restricciones de entrada a los países de destino.
- Trámites y ayuda consular para personas extranjeras. Datos de los consulados.
- Permisos para circular. Alojamiento temporal de no residentes y personas extranjeras en situación de cuarentena.
- Datos de la empresa.
- Canales de contacto.
- Información actualizada sobre las restricciones impuestas por la pandemia.
- Medidas de seguridad en los viajes.
- Términos y condiciones de cada proveedor involucrado en el itinerario.
- Divulgar y asesorar sobre aquellas condiciones que puedan afectar la decisión de compra de servicios de viajes.
- Hacer referencia sólo a fuentes oficiales para obtener la información más

actualizada sobre los destinos de las y los clientes y, a su vez, alentarlos a consultar esta información a fin de que puedan tomar una decisión informada.

Asimismo, se recomienda solicitar a la/el cliente como mínimo:

- Datos personales.
- Datos de contacto.
- Si la/el cliente desea informar sobre alguna discapacidad o necesidad especial y/o enfermedades pre-existentes.
- Declaración jurada con preguntas vinculadas al posible contagio de COVID-19, o si es una persona considerada dentro del grupo de riesgo.

---

### **2.2.3. Servicio de atención posventa**

---

A fin de reforzar el servicio posventa se sugiere llevar adelante las siguientes recomendaciones:

- a)** Estar informado permanentemente de los cambios que puedan llegar a surgir en virtud de cancelaciones, demoras, y otros cambios en las reservas de medios de transporte, alojamientos y otros servicios que ofrezca la organización.
- b)** Estar informados permanentemente de los cambios o limitaciones en las condiciones que puedan llegar a surgir en virtud del ingreso y egreso de personas en las distintas provincias o países.
- c)** Definir un canal de comunicación eficiente entre la organización y sus clientes a fin de mantener una comunicación fluida.
- d)** Habilitar en plataformas web un apartado de preguntas frecuentes y mantenerlo actualizado a fin de que las/los clientes puedan acceder a esa información.
- e)** Definir en conjunto con prestadores y prestadoras de servicios los protocolos adecuados para gestionar de manera eficiente las cancelaciones, demoras, reprogramaciones, solicitudes documentales, etc.

f) Ante cualquier circunstancia, informar y acompañar a las/los clientes durante todo proceso a que éstos deban exponerse por el surgimiento de algún cambio.

---

#### **2.2.4. Servicios propios o tercerizados**

---

Las agencias de viajes y turismo deberán mantenerse informadas acerca de los protocolos de higiene y seguridad sugeridos por las autoridades competentes para los servicios de transporte, transfers, guías, etc., sean estos servicios prestados por la misma agencia o tercerizados.

Al efecto se deberán tener en cuenta los Protocolos que el Ministerio de Turismo y Deportes dicte en el marco del Covid-19, para Prestadores Turísticos y Transporte Turístico.

### **2.3. Espacios del establecimiento**

---

#### **2.3.1. Disposición del mobiliario**

---

a) Disponer el mobiliario de los espacios comunes del establecimiento, cumpliendo las distancias recomendadas. En caso de que no pueda mantenerse la distancia mínima de seguridad entre puestos de trabajo, considerar la instalación de medidas físicas (mamparas, paneles de vidrio) de fácil limpieza.

b) La disposición de los escritorios deberá garantizar la distancia de seguridad establecida.

- c) Indicar la capacidad máxima de personas que pueden ingresar al local al mismo tiempo según los metros cuadrados del espacio que permitan cumplir con la distancia social reglamentaria (una persona cada 2,25 metros cuadrados de espacio circulable).
- d) En ascensores, sugerir el uso individual o bien no ocupar más del 30% de la superficie de la cabina. Estas indicaciones deben ser legibles y estar ubicadas en un lugar visible.
- e) Ofrecer alcohol en gel en todos los espacios comunes y garantizar la provisión de agua y jabón en sanitarios, asegurando su reposición.

---

### **2.3.2. Zonas de circulación**

---

- a) Generar, si los espacios lo permiten, un sólo sentido de circulación, disponiendo un área de ingreso y otra de egreso principal y a los distintos sectores de la agencia, evitando el cruce entre personas y reduciendo la proximidad entre las mismas.
- b) Incorporar señalética que organice la circulación de las personas e identifique los diferentes espacios.
- c) Señalizar claramente o bloquear el acceso a las áreas que se encuentren restringidas.
- d) Evitar todo tipo de actividad que reúna gran cantidad de personas y que no permita cumplir con el distanciamiento social reglamentario, siempre y cuando las mismas no estén autorizadas en su jurisdicción.
- e) Exhibir en espacios de circulación común información oficial de prevención y números de teléfono que el Ministerio de Salud de la Nación y las autoridades locales hayan determinado para la prevención del Covid-19.



## 2.4. Recepción de insumos

- a) En el caso de contar con proveedores de insumos, definir y acordar un posible cronograma de entrega de pedidos.
- b) Mantener la distancia mínima establecida con proveedores y/o transportistas.
- c) Disponer un sistema de desinfección en la puerta de ingreso al área destinada a la recepción de mercadería. En caso que exista un único ingreso, se recomienda limpiar y desinfectar con mayor frecuencia el área de ingreso.
- d) Utilizar elementos de protección, tapabocas y guantes de látex resistentes para la recepción de la mercadería, según fase y normativa de su jurisdicción.
- e) En caso de que la mercadería se ingrese utilizando un carro de transporte, desinfectar las ruedas del mismo previo al ingreso, con agua con hipoclorito de sodio de uso doméstico 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.
- f) Almacenar los productos de limpieza y desinfección en un sitio exclusivo para tal fin. El mismo debe estar ventilado, ser de fácil acceso para el personal, y bajo ninguna circunstancia compartir estantes o disponerse junto con alimentos, bebidas o utensilios, ni estar al alcance de niños, niñas u otras personas ajenas a la organización.
- g) Verificar que los productos adquiridos de higiene y desinfección cuenten con la autorización de ANMAT. Para mayor información, se puede visitar el sitio: <https://www.argentina.gob.ar/anmat>.
- h) Asegurar la correcta dosificación, identificación y caducidad de los productos que requieran ser diluidos. Usar según instrucciones del fabricante.
- i) Asegurar la inalterabilidad y uso adecuado de productos que requieran ser reenvasados. El nuevo envase deberá ser etiquetado de manera visible, indicando su contenido y, en los casos que corresponda, su fecha de caducidad. Asimismo, evitar la utilización de botellas de bebidas o refrescos que puedan inducir a confusión.

## 2.5. Tareas de limpieza y desinfección

---

### 2.5.1. Generales

---

- a) Limpiar y desinfectar con mayor frecuencia las áreas de ingreso al establecimiento.
- b) Mantener limpias y desinfectadas las áreas de atención al público al menos tres veces al día, y de acuerdo a los horarios de ingreso/egreso y actividades que se realicen.
- c) Limpiar y desinfectar el puesto de trabajo y los elementos de uso diario antes de iniciar las actividades, reiterarlo durante la jornada laboral y antes de retirarse (por ejemplo, escritorio, silla, teclado de PC, teléfono, útiles, intercomunicadores).
- d) Mantener registro de las tareas de limpieza.
- e) Ventilar de forma diaria y recurrente los espacios comunes y restringir el uso de aquellos espacios que no puedan cumplir con esta medida.
- f) Planificar las tareas de limpieza y desinfección de las zonas externas.
- g) El mostrador de atención deberá limpiarse y desinfectarse de forma frecuente evitando que haya excesivos elementos que puedan manipularse.
- h) Cuando esté estipulado el uso de uniforme lavarlo con frecuencia y utilizarlo exclusivamente dentro del establecimiento. En caso que se deba salir en horario de trabajo, cambiarse previamente.
- i) Usar productos de limpieza de un sólo paso y amonio cuaternario en espuma para equipos electrónicos.
- j) Para las tareas de limpieza disponer de solución desinfectante, guantes descartables y bolsas de basura.

### **2.5.2. En sanitarios**

---

- a) Limpiar y desinfectar frecuentemente pisos y paredes de sanitarios.
- b) Limpiar y desinfectar diariamente las superficies del baño y el inodoro, utilizando un desinfectante doméstico que contenga lavandina diluida (10 ml ó 2 cucharadas soperas de lavandina en 1 litro de agua). Debe ser lavandina de uso doméstico (con concentración de 55 gr/litro). De utilizar una lavandina comercial con concentración de 25 g/l, colocar el doble volumen de lavandina para lograr una correcta desinfección, preparado el mismo día que se va a utilizar. La lavandina diluida debe utilizarse dentro de las 24hs dado que pierde su efectividad. Llevar registro de estas acciones.
- c) Reforzar la desinfección de picaportes, pasamanos, griferías, pulsadores o tiradores de inodoros y todo elemento de uso y contacto frecuente.
- d) Lavar con abundante agua y jabón los paños utilizados para realizar la limpieza y desinfección a fin de asegurar que los mismos estén higienizados cada vez que se utilicen. Se podrá utilizar también material desechable para realizar la limpieza.
- e) Mantener, constantemente, ventilados sectores de sanitarios.

### **2.6. Mantenimiento**

- a) Revisar diariamente el funcionamiento e higiene de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel descartable -entre otros- procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías.
- b) Vigilar el funcionamiento de sanitarios y grifos de aseos comunes.
- c) Revisar el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de filtros.

d) Mantener la climatización en una temperatura ambiente entre 23–26°C, asegurando una suficiente renovación del aire.

Disponer de un registro de estas acciones.

## **2.7. Residuos**

a) Proveer de bolsas/cestos/recipientes de acumulación del descarte de elementos de protección personal. Identificar y señalar lugares destinados a la disposición de residuos.

b) Mantener la limpieza y desinfección de los depósitos de residuos.

c) Cada vez que se realice el retiro de los residuos, utilizar guantes (descartables preferiblemente) y protección respiratoria (tapaboca o barbijo).

d) Realizar la disposición y la gestión de residuos de elementos de protección personal del conjunto de trabajadores/trabajadoras en forma diaria. Se recomienda adoptar las instrucciones del Ministerio de Salud de la Nación: "COVID-19. Recomendaciones para la gestión de residuos domiciliarios de pacientes en cuarentena"

[http://www.msal.gob.ar/images/stories/ryc/graficos/0000001471cnt-20200403-covid-19\\_recomendaciones-gestion-residuos-domiciliarios.pdf](http://www.msal.gob.ar/images/stories/ryc/graficos/0000001471cnt-20200403-covid-19_recomendaciones-gestion-residuos-domiciliarios.pdf)

**Documentos consultados para la elaboración del presente Protocolo:**

- Ministerio de Salud de la Nación Covid-19 Recomendación para el desarrollo de protocolos en el marco de la pandemia, 11 de junio 2020
- FAEVYT Recomendaciones de seguridad sanitaria para agencias de viajes y turismo