



Ministerio de  
Turismo y Deportes  
**Gobierno de Salta**

**RESOLUCION N° 49**



MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES  
RECURSOS HUMANOS  
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
SALTA, 09 JUN 2020

Tec. HÉCTOR E. TULA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta



# PROTOCOLO PARA RESIDENCIALES



## PROTOCOLO PARA RESIDENCIALES

### Ejes temáticos

I.PRESENTACIÓN PROTOCOLO PARA RESIDENCIALES	3
II.COVID 19	4
III.PREVENCIÓN Y SEGURIDAD EN EL ÁMBITO LABORAL	5
IV.DIRECCIÓN / GERENCIA	7
V.ATENCIÓN AL CLIENTE	8
VI.LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN	11
VII.SERVICIOS TÉCNICOS Y MANTENIMIENTO	13
VIII.SERVICIO DE LAVANDERÍA	13
IX.DETECCIÓN DE UN CASO EN UN ESTABLECIMIENTO	13
X.ANEXOS	14
PREGUNTAS FRECUENTES	16
FUENTES Y ENLACES DE INTERÉS	16



## I. PRESENTACIÓN PROTOCOLO PARA RESIDENCIALES

El presente protocolo surge del trabajo conjunto de la Secretaria de Turismo de Salta, Cámaras, Asociaciones y Sindicatos del sector turístico y el aporte los Gobiernos Municipales, a fin de adoptar las medidas más adecuadas para la prevención y minimización del contagio del COVID-19, proteger la salud y garantizar la seguridad del personal afectado al sector de alojamientos turísticos.

Este documento ha sido diseñado teniendo en cuenta diferentes instrucciones y recomendaciones elaboradas por la Organización Mundial de la Salud, Organización Mundial del Turismo, la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura, (FAO), la EFSA (Autoridad Sanitaria Europea de Seguridad Alimentaria), Ministerio de Salud de Argentina, Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Salta, y con la colaboración el Programa de Bromatología del Ministerio de Salud Pública de Salta.

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

Este documento establece, directrices y recomendaciones a aplicar por los alojamientos turísticos en su categoría de Residenciales (Decreto N° 1125/80) comunmente denominados Hostes, Hostales, Albergues. Cabe señalar que las mismas no reemplazan ninguna norma legal vigente.

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES  
RECURSOS HUMANOS  
ES COPIA DEL ORIGINAL  
SALTA, 09 JUN 2020



Ministerio de  
Turismo y Deportes  
**Gobierno de Salta**



## 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 y medio 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 reconocido como una de las acciones más efectivas para la prevención de contagio de COVID-19.

Tec. HÉCTOR E. TULA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta



Ministerio de  
Turismo y Deportes  
**Gobierno de Salta**



### III. PREVENCIÓN Y SEGURIDAD EN EL ÁMBITO LABORAL

#### Entorno laboral

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:

1. Deberán guardar aislamiento las siguientes personas: Mayores de 60 años, embarazadas, diabéticos, personas con enfermedades respiratorias, cardiológicas, anticoagulados e inmunodeprimidos.
2. 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.
3. Contar con aprovisionamiento suficiente de material de protección, especialmente guantes y mascarillas, para el personal, y especialmente, el más expuesto (personal de limpieza, personal de atención al público).
4. Establecer la distancia recomendada de 1,5mt en aquellos espacios y puestos de trabajo que así lo requieran.
5. Si el personal precisa cambiarse de ropa, debe habilitarse un espacio que permita también asegurar dicha distancia interpersonal o establecer el aforo máximo de los vestuarios de personal, si lo hubiere.

#### Medidas de Prevención e Higiene para el Personal

Existen recomendaciones básicas de público conocimiento, que cada miembro del personal. 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.



1. Lavado de las 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.

¿Cuándo?

- a. antes de comenzar a trabajar
- b. antes de manipular alimentos cocinados o listos para comer
- c. después de manipular o preparar alimentos crudos
- d. después de manipular residuos
- e. después de las tareas de limpieza
- f. después de usar el baño
- g. después de sonarse la nariz, estornudar o toser
- h. después de comer, beber
- i. después de manejar dinero.
- j. después de tocar mascotas
- k. después de viajar en transporte
- l. después de volver de hacer las compras.
- m. 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:

2. 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
3. No tocarse los ojos, la nariz y la boca (incluso al llevar puestos guantes), ya que las manos facilitan su transmisión.
4. Disponer en todos los baños de papel higiénico, jabón para manos y toalla de papel desechable.
5. Lavado y desinfección diaria de los uniformes. Las prendas textiles deben lavarse de forma mecánica en ciclos de lavado a 60/90 °C.



6. Evitar la asistencia al trabajo si presento síntomas catarrales (moqueo, congestión nasal o conjuntival, tos seca o productiva, lagrimeo, aspecto febril).
7. Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca, ya que las manos facilitan la transmisión de virus.
8. Evitar abrazos y apretones de manos tanto con compañeros de trabajo como con clientes.
9. 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.
10. Estar atento a síntomas como fiebre alta sobre 37.5°C, tos y dificultades respiratorias.

#### IV. DIRECCIÓN / GERENCIA

El responsable del establecimiento tiene un papel importante que desempeñar frente a situaciones de riesgo de sus trabajadores y en especial aquellas que implican una amenaza para la salud, como lo es el COVID-19. En virtud de ello, se recomiendan algunas acciones de competencia de la Dirección.

1. Análisis de riesgos: deberá analizar los riesgos y peligros derivados de esta actividad laboral, y asumir el compromiso de implementar medidas para minimizarlo.
2. Asegurar la provisión de los recursos humanos y económicos para facilitar que toda acción pueda llevarse a cabo con eficacia y rapidez. Determinar la cantidad necesaria de insumos de higiene y elementos de protección personal y prever su disponibilidad para la correcta limpieza y desinfección en cada servicio.
3. Evaluar con periodicidad las medidas tomadas, para verificar el cumplimiento, identificar y corregir los baches, y adaptar el plan a la experiencia práctica.
4. Informar al cliente, previa contratación de los servicios, las normas especiales



de convivencia y uso de las instalaciones implantadas en el establecimiento.

5. Exhibir información gráfica con precauciones y mejores prácticas en aquellos lugares de tránsito y donde sea necesario informar (interior de las unidades habitacionales).
6. 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.
7. Asegurarse que el personal sea consciente de que deben informar cualquier signo / síntoma de enfermedad respiratoria antes o durante el trabajo.
8. Se deberá informar y capacitar a los empleados en reconocimiento de síntomas de la enfermedad y de las medidas de prevención del 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 de [https://www.argentina.gov.ar/salud/coronavirus- COVID-19](https://www.argentina.gov.ar/salud/coronavirus-COVID-19)

## V. ATENCIÓN AL CLIENTE

### Zona de recepción y acogida del huésped

Ante el surgimiento de esta pandemia algunos procesos de atención al cliente pueden modificarse a fin de brindar mayor seguridad al personal y a los huéspedes. Por lo expuesto se recomienda:

#### Pautas obligatorias:

1. Se deben definir los aforos de las distintas instalaciones del alojamiento y determinar cómo se va a asegurar el cumplimiento de las medidas preventivas y de higiene.
2. Demarcación de áreas. En zonas de acogida del huésped y espacios de uso común, mantener el distanciamiento social (1,5 mts entre persona y persona).
3. Se debe evitar la manipulación directa de las mochilas y otras pertenencias de los clientes. Se recomienda ofrecer bolsas de plástico o similares a los clientes en las que puedan depositar sus mochilas, botas u otros objetos potencialmente contaminados.
4. Todo personal que tenga contacto con huéspedes deberá utilizar EPP (equipo de protección personal) a definir según análisis de riesgo efectuado.
5. Exhibir en espacios de circulación común, información oficial de prevención,



números de teléfono de los servicios de salud, centros médicos, hospitales públicos y privados, y centros de asistencia habilitados en respuesta a la emergencia sanitaria.

6. En zona de acogida del huésped y espacios de uso común, se dispondrá de gel o solución desinfectante para facilitar la práctica de higiene del personal y los huéspedes.

#### Pautas sugeridas:

1. Gestionar la comunicación y el contacto previo a la llegada de los clientes con información detallada acerca de las medidas implementadas en el establecimiento.
2. Gestionar el pre-registro digital del huésped, pre-check in virtual, el día anterior o previo a la llegada.
3. Facilitar información digital, prescindiendo de toda folletería, manuales y libros de información turística en el área.
4. Ofrecer el envío electrónico de facturas y documentos de confirmación de pago. Fomentar el uso de tarjetas, o prepago cuando se posible.
5. La zona de acogida o espacio destinado a la atención del huésped dentro del predio deberá limpiarse y desinfectarse de forma frecuente evitando que haya excesivos elementos que puedan manipular los clientes. Los bolígrafos, las llaves y tarjetas de las unidades de alquiler deben limpiarse y desinfectarse con periodicidad. Informe al huésped permanentemente de estas medidas.
6. Incrementar la frecuencia de la ventilación en zonas comunes y áreas públicas.
7. Se recomienda la colocación de alfombras desinfectantes a la entrada de los establecimientos.

#### Alojamiento

#### Requisitos generales:

1. Debe asegurarse la limpieza y desinfección entre cliente y cliente y grupo de viaje.
  2. Debe disponerse de solución desinfectante en la zona de acceso a las habitaciones.
  3. Se recomienda la colocación de alfombras desinfectantes a la entrada de las habitaciones.
1. Habitaciones de uso compartido:
    1. Se debe evitar condensar a más de 5 personas por habitación, dando prioridad a personas del mismo grupo de viaje o reserva.
    2. En habitaciones compartidas se debe instar a los clientes a hacer sus propias camas, así como a no tocar las camas o literas de otros clientes.
    3. El establecimiento debe facilitar la ropa de cama al cliente de forma directa, garantizando en todo caso que ésta se encuentre limpia y evitando la



Ministerio de  
Turismo y Deportes  
**Gobierno de Salta**



*Salta*  
ARGENTINA

contaminación en caso de que otros clientes hagan uso o toquen las camas con anterioridad a la llegada del cliente.

### Aseos y duchas de uso común

Los servicios sanitarios del establecimiento deben cumplir con las siguientes medidas:

1. Contar con la provisión de jabones y de papel de secado.
2. No disponer de alfombras
3. Disponer de un dispensador con solución desinfectante.
4. Se recomienda el uso de calzado apropiado para el uso de duchas comunes.
5. Los aseos de uso común deben limpiarse y desinfectarse como mínimo 4 veces al día.

### Zonas y espacios de uso común

1. El establecimiento debe identificar los aforos de las distintas zonas de uso común. Esto aplica cuando en el alojamiento coincide más de un grupo o es compartido.
2. El responsable del establecimiento debe velar por que los clientes respeten las distancias de seguridad en todas las zonas comunes.
3. Se recomienda retirar todos objetos decorativos de zonas comunes y prescindibles, susceptibles de ser contaminados
4. Debe disponer de solución desinfectante en aquellas instalaciones de mayor uso por parte de los clientes.
5. Ventilar de forma frecuente, los espacios comunes, asegurando la renovación del aire. Restringir la circulación en aquellos donde esta medida no pueda ser llevada a cabo.

### Cocina

#### Cocina del servicio de restauración:

Aquellos establecimientos que ofrezcan servicio de restauración deben cumplir con las pautas y recomendaciones del Protocolo de Actuación para Establecimientos Gastronómicos.

#### Cocina de uso compartido (cocina de uso del cliente):

1. Si la cocina de uso compartido está disponible para uso del cliente el personal del establecimiento debe asegurarse de la desinfección del mobiliario, equipamiento (heladeras, freezer, microondas, etc.) y del espacio después de cada uso. En caso de que no se pueda garantizar, la cocina debe permanecer clausurada.
2. En consecuencia, se recomienda que el establecimiento facilite un espacio para consumo individual o comedor sujeto a las medidas de distanciamiento de seguridad.

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES  
RECURSOS HUMANOS  
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
SALTA, .....  
9 JUN 2020

Tec. HÉCTOR E. TULA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta



Salta  
ARGENTINA

## VI. LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

### Consideraciones generales

#### Formación del personal de limpieza

Debe asegurar la adecuada formación del personal de limpieza en los procedimientos higiénicos de limpieza y desinfección, incluyendo el uso adecuado de EPI, la preparación de las diluciones de productos de limpieza, y el uso adecuado del material de limpieza, y todos los procedimientos específicos en relación a prevención de contagios por COVID-19.

#### Limpieza y desinfección

El establecimiento debe determinar una franja horaria al día dedicada a las limpiezas en profundidad de las habitaciones sin presencia de clientes.

1. La limpieza de las habitaciones en el contexto COVID-19 debe contemplar de forma específica el aireado de la habitación diaria. El remplazo de toallas y de ropa de cama (a cada salida de cliente y al menos una vez cada tres días para un mismo cliente).
2. Un incremento de las frecuencias de limpieza y desinfección, y repasos, especialmente en las zonas de mayor contacto (superficies, zonas comunes, lavabos, grifería, mostrador de recepción, puertas, llaves/tarjetas de habitaciones, botón de descarga del inodoro, lavadoras, secadoras, electrodomésticos de la cocina de uso para el cliente, equipamiento de habitaciones compartidas, literas, etc).
3. El establecimiento debe prestar una especial atención a la limpieza y desinfección de las zonas de uso común.

### Procedimiento de 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.

1. Limpieza húmeda sugerida por Ministerio de Salud de la Nación
  - a. Utilizar trapo o paño.
  - b. 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).



## 2. Procedimiento indicado:

- a. Preparar en un recipiente (balde 1) una solución con agua tibia y detergente de uso doméstico suficiente para producir espuma.
- b. 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.
- c. Repetir el paso anterior hasta que quede visiblemente limpia.
- d. Enjuagar con un segundo trapo (trapo 2) sumergido en un segundo recipiente (balde 2) con solución de agua.

### Procedimiento de 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.

#### 1. Especificaciones:

- a. La desinfección debe realizarse posterior al procedimiento de limpieza y deberá incrementarse dependiendo del tránsito y de la acumulación de personas y la complementación con la ventilación de ambientes.
- b. Antes de aplicar cualquier tipo de desinfectante debe realizarse la limpieza de las superficies con agua y detergente.
- c. 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.

### Medidas para la gestión de los residuos

#### 1. Para espacios de uso común se recomienda:

- a. Identificar y señalizar lugares destinados a la disposición de residuos.



Ministerio de  
Turismo y Deportes  
**Gobierno de Salta**



- b. Mantener la limpieza y desinfección de los depósitos de residuos.
- c. Cada vez que se realice el retiro de los residuos, utilizar guantes y protección respiratoria.

## VII. SERVICIOS TÉCNICOS Y MANTENIMIENTO

Cualquier situación que requiera que operarios de mantenimiento (propios o externos) debe cumplir con las premisas de minimizar riesgos de contagio entre personas. Por tanto, deberán seguirse las siguientes normas:

- a. Uso de EPP, a determinar según análisis de riesgos efectuados.
- b. En caso de permanecer los clientes en las habitaciones y no garantizar distanciamiento interpersonal de 1.5 m, se hará uso de barbijo en forma permanente.

De forma específica, debe revisarse el sistema de aire acondicionado periódicamente, especialmente la limpieza de filtros y rejillas.

## VIII. SERVICIO DE LAVANDERÍA

**Recambios de Ropa de cama y toallas:**

1. No debe sacudirse la ropa para lavar.
2. Textiles, ropa de cama, ropa y deben ser puestos en bolsas de lavandería, manipularse con cuidado para evitar que se levante polvo.

## IX. Detección de un caso en un establecimiento

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](http://Coronavirus.Argentina.gov.ar) de actualización periódica, incluyendo las recomendaciones más actuales y adaptadas a las circunstancias cambiantes.

1. En los casos en que pudieran presentarse síntomas compatibles con la enfermedad (tos, fiebre, sensación de falta de aire, etc.), en el personal o en un huésped durante su estadía, se recomienda dar aviso al 911.
2. Hasta que intervengan las autoridades sanitarias, deberán asignar una sala o zona donde el posible afectado no tenga contacto con otras personas y 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).
3. La empresa procederá a su notificación al servicio de prevención para que éste

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES  
RECURSOS HUMANOS  
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
SALTA, 09 JUN 2020



Ministerio de  
Turismo y Deportes  
**Gobierno de Salta**



Salta  
ARGENTINA

adopte las medidas oportunas y cumpla con los requisitos de notificación que establece el Ministerio de Salud.

## X. ANEXOS

### Desinfectantes y concentraciones recomendadas

#### Tablas de concentraciones y modos de preparación

Para desinfección de pisos y superficies limpias (no usar en manos)

Importante: para superficies en contacto con alimentos usar lavandina no aditivada (leer rótulo) Debe prepararse en el día y no deberá ser usadas más allá de 24 horas de preparada.

Solución de hipoclorito de sodio al 0,1 % de cloro activo por litro de agua (1000ppm)		
Lavandina comercial (leer en el rótulo la cantidad de Cloro/l)	Preparación	
	Cantidad de la lavandina	Cantidad de agua
25 g Cl/litro	40 ml o 4 cucharadas soperas llenas	En 1 litro de agua
55 g Cl/litro o 60 Cl/litro	20 ml o 2 cucharas soperas llenas	En 1 litro de agua
46 g Cl/litro	22 ml	En 1 litro de agua

Fuente: Red Nacional de Protección de Alimentos (RENAPRA)

Para desinfección de superficies limpias (no usar en manos)

Importante: para superficies en contacto con alimentos usar lavandina no aditivada (leer rótulo) Debe prepararse en el día y no deberá ser usadas más allá de 24 horas de preparada.

Solución de hipoclorito de sodio al 0,05 % de cloro activo por litro de agua (500ppm)		
Lavandina comercial (leer en el rótulo la cantidad de Cloro/l)	Preparación	
	Cantidad de la lavandina	Cantidad de agua
25 g Cl/litro	20 ml o 2 cucharadas soperas llenas	En 1 litro de agua
55 g Cl/litro o 60 Cl/litro	10 ml o 1 cucharas soperas llenas	En 1 litro de agua
46 g Cl/litro	11 ml	En 1 litro de agua

Fuente: Red Nacional de Protección de Alimentos (RENAPRA)

Tec. HÉCTOR E. TULA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES  
RECEPCIONADO JUN 17 2020  
ES COPIA DEL ORIGINAL  
SALTA



Ministerio de  
Turismo y Deportes  
**Gobierno de Salta**

Salta  
ARGENTINA



Para manos y objetos de uso frecuente, utensilios, termómetros, electrónica, mesadas, picaportes, barandas, etc., siempre sobre superficies limpias:

Desinfectante y concentración final de uso	Preparación	
	Cantidad de desinfectante	Cantidad de agua
Alcohol 70%	7 partes de alcohol al 96% (700 ml)	3 partes de agua potable (300 ml)
Peróxido de hidrógeno 0,5%	1 parte de agua oxigenada Vol. 10 (al 3%) (1 cucharada sopera)	5 partes de agua potable (5 cucharadas soperas)

Fuente: Red Nacional de Protección de Alimentos (RENAPRA)

  
Dr. SANTIAGO JUAN SUÑER  
Coordinador General Jurídico  
Ministerio de Turismo y Deportes

  
MARIO E. PEÑA  
MINISTRO DE TURISMO Y DEPORTES  
PROVINCIA DE SALTA

Tec. HÉCTOR E. TULA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta



Ministerio de  
Turismo y Deportes  
Gobierno de Salta

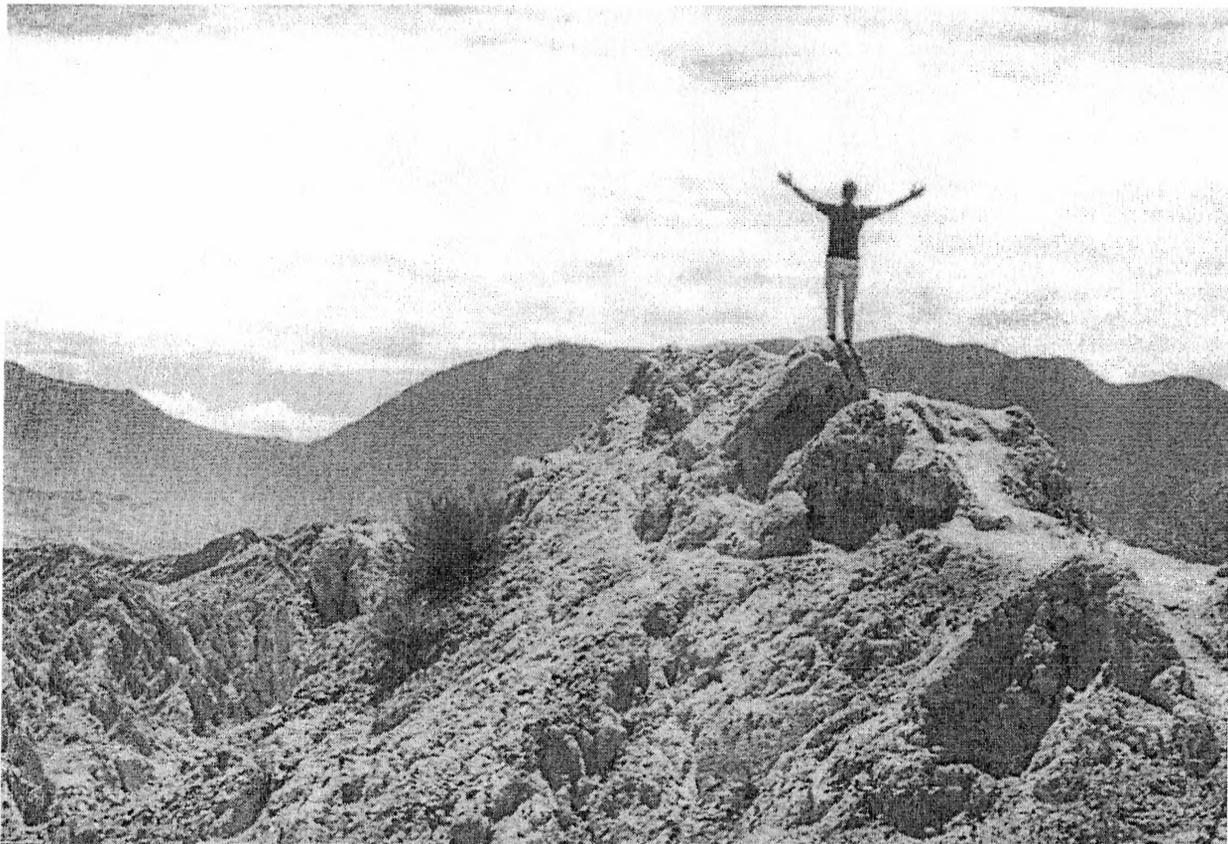
RESOLUCION N° 49

Salta  
ARGENTINA



MINISTERIO DE  
TURISMO Y DEPORTES  
ES COPIA N° 14  
SALTA, 09 JUN 2020

Tec. HÉCTOR E. TULA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta



# PROTOCOLO PARA AGENCIAS DE VIAJE

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES  
RECURSOS HUMANOS  
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
SALTA, ..... JUN 2020

Tec. HÉCTOR E. TULA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta



Ministerio de  
Turismo y Deportes  
**Gobierno de Salta**

*Salta*  
ARGENTINA



## PROTOCOLO PARA AGENCIAS DE VIAJES

### Ejes temáticos

I. PRESENTACIÓN PROTOCOLO PARA AGENCIAS DE VIAJES	3
II. COVID 19	3
III. PREVENCIÓN Y SEGURIDAD EN EL ÁMBITO LABORAL	4
IV. DIRECCIÓN / GERENCIA	7
V. ATENCIÓN AL CLIENTE	9
VI. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	10
VII. PAUTAS PARA LA OPERACIÓN DE EXCURSIONES Y CIRCUITOS	11
VIII. GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y PROVEEDORES	14
IX. MEDIDAS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN	15
X. DETECCIÓN DE UN CASO DE COVID	17
PREGUNTAS FRECUENTES	18
FUENTES Y ENLACES DE INTERÉS	18
VI. ANEXOS	19



## I. PRESENTACIÓN PROTOCOLO PARA AGENCIAS DE VIAJES

El presente protocolo surge del trabajo conjunto del Ministerio de Turismo y Deportes de Salta, las Cámaras y Asociaciones del Sector y los Gobiernos Municipales, a fin de orientar a las Agencias de Viajes a identificar e implementar las medidas más adecuadas para la prevención y minimización del contagio del COVID-19, durante la prestación del servicio, en sus instalaciones y con su personal.

Este documento ha sido diseñado teniendo en cuenta diferentes instrucciones y recomendaciones elaboradas por Organismos Internacionales, Nacionales y Provinciales de competencia en la materia. 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 al sector de Agencias de Viajes 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

Según la OMS los estudios realizados hasta la fecha apuntan a que el virus causante de la



COVID-19 se transmite principalmente por contacto con gotículas respiratorias, más que por el aire. Una persona puede contraer la COVID-19 por contacto con otra que esté infectada por el virus. La enfermedad puede propagarse de persona a persona a través de las gotículas procedentes de la nariz o la boca que salen despedidas cuando una persona infectada tose o exhala. Estas gotículas caen sobre los objetos y superficies que rodean a la persona, de modo que otras personas pueden contraer la COVID-19 si tocan estos objetos o superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca, aunque esta vía no es considerada como la principal responsable de propagación del virus. También pueden contagiarse si inhalan las gotículas que haya esparcido una persona con COVID-19 al toser o exhalar. Por eso es importante mantenerse a más de 1 metro de distancia de una persona que se encuentre enferma.

¿Cómo?

1. Por contacto personal cercano con persona infectada,
2. A través de personas infectadas al toser o estornudar,
3. Al tocar objetos o superficies contaminadas y luego tocarse la boca, la nariz o los ojos.

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.

### III. PREVENCIÓN Y SEGURIDAD EN EL ÁMBITO LABORAL

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:

1. Deberán guardar aislamiento las siguientes personas: Mayores de 60 años, embarazadas, diabéticos, personas con enfermedades respiratorias, cardiológicas, anticoagulados e inmunodeprimidos.
2. 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.
3. Al ingreso laboral se tomará la temperatura de los empleados (con termómetro sin



contacto, de ser posible). En caso de fiebre 37.5 no se permitirá el ingreso y debiendo darse intervención al servicio sanitario.

4. Informar al personal los horarios de entrada y salida, si hubiera modificaciones ante la nueva apertura. Si no puede asegurarse la desinfección del método de control horario con contacto (huella, dígitos) en caso de que lo hubiere, debe implementarse un método de control horario que evite el uso de una misma superficie por parte de distintos empleados. En caso de que se opte por la desinfección tras cada uso, debe asegurarse la disponibilidad de una solución hidroalcohólica
5. Informar al personal de forma fehaciente, actualizada y habitual de las recomendaciones sanitarias que deben seguir de forma individual.
6. Es preciso proveer al personal de los productos de higiene necesarios para poder seguir las recomendaciones individuales, adaptándose a cada actividad concreta. Con carácter general, es necesario mantener un aprovisionamiento adecuado de jabón, solución hidroalcohólica y pañuelos desechable.
7. Establecer la distancia recomendada entre cada puesto de trabajo mínima de 1,5mt.
8. 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.
9. Se debe evitar el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano, tanto al resto de personal como a clientes. Se debe respetar la distancia de seguridad siempre que sea posible.
10. No se podrá compartir equipos de trabajo o dispositivos de otros empleados. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos (micrófonos, teléfonos, etc.), debe establecer pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso para la reducción del riesgo de contagio.
11. Contar con aprovisionamiento suficiente de material de protección, especialmente guantes y mascarillas, para el personal cuando así lo indique el servicio de prevención de riesgos laborales y, muy concretamente, el más expuesto (personal de limpieza, personal de atención al público).
12. Si el personal precisa cambiarse de ropa, debe habilitarse un espacio que permita también asegurar dicha distancia interpersonal o establecer el aforo máximo de los vestuarios de personal, si lo hubiere.



13. Mantener un aprovisionamiento suficiente del material de limpieza para poder acometer las tareas de higienización reforzada a diario.
14. El servicio de limpieza debe incrementar de las frecuencias de limpieza y repasos, especialmente en las zonas de mayor contacto (superficies, lavabos, grifería, puertas, teclados, TPV, teléfonos, sillas, etc.)
15. Desinfectar frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos de uso personal (gafas, móviles, etc.) con una solución hidroalcohólica o con agua y jabón cuando sea factible, así como los elementos del puesto de trabajo (pantalla, teclado, ratón, etc.). Para la desinfección de equipos electrónicos se deben utilizar productos específicos (Ver apartado de Limpieza y Desinfección).
16. Al finalizar cada turno, debe desinfectarse la zona de trabajo individual ej. mostradores, ordenadores, sillas, etc.).
17. También será necesaria la ventilación/aireación diaria de la oficina y, en general, el uso de productos de limpieza desinfectantes autorizados por las autoridades competentes.

a. **Medidas de Prevención e Higiene Personal**

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, tales como el lavado de manos, el distanciamiento físico de al menos 1,5 mt. entre usted y otra persona, evitar tocarse los ojos, nariz y boca, la higiene respiratoria y acudir al médico si tienen síntomas compatibles con la enfermedad.

1. 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:
2. 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
  3. Disponer en todos los baños de papel higiénico, jabón para manos y toalla de papel desechable.
  4. Evitar la asistencia al trabajo si presento síntomas catarrales (moqueo, congestión nasal o conjuntival, tos seca o productiva, lagrimeo, aspecto febril).
  5. Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca, ya que las manos facilitan la transmisión de virus.
  6. Evitar abrazos y apretones de manos tanto con compañeros de trabajo como con clientes.
  7. Estar atento a síntomas como fiebre sobre 37.5°C, tos y dificultades respiratorias.

#### IV. DIRECCIÓN / GERENCIA

La Dirección de la empresa tiene un papel importante que desempeñar frente a situaciones de riesgo de sus trabajadores y de sus clientes, y en especial aquellas que derivan de



diferentes amenazas para la salud, como lo es el COVID-19. Algunas acciones de competencia de la Dirección y/o Gerencia son:

8. La agencia deberá evaluar y definir las estrategias y decisiones para la minimización de riesgos higiénico-sanitarios por Covid-19.
9. 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.
10. El plan de acción debe estar adaptado a las particularidades de la actividad que desarrolla la empresa, y ponerlo 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.
11. Asegurarse que el personal de la empresa y aquellos de contratación periódica estén suficientemente informado de los riesgos laborales de su actividad y especialmente acerca del COVID-19.
12. En caso de que algún servicio se encuentre subcontratado, “la empresa principal supervisará que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios en la prestación de los servicios.
13. Brindar información actualizada a visitantes y turistas que hayan contratado sus servicios, sobre el COVID-19 y las políticas del sector.
14. Desarrollar un Plan de seguridad interno y medidas COVID- 19 (elaborado en conjunción con información actualizada sobre la página web de la OMS).
15. 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.
16. Asegurarse que el personal sea consciente de que deben informar cualquier signo / síntoma de enfermedad respiratoria antes o durante el trabajo.
17. Mantenerse alerta y asegurarse que personal no esté enfermo y en condiciones de trabajar.
18. Asegurarse que el personal con síntomas permanezca en casa hasta que se obtenga asesoramiento médico.
19. Apoyar completamente al personal a través del acceso a asesoramiento médico y

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES  
GOBIERNO DE SALTA  
SALTA, JUNIO 9, 2020

Tec. HÉCTOR E. TULA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta



durante la convalecencia.

## V. ATENCIÓN AL CLIENTE

1. 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. Fijar de manera visible marcadores de distancia para evitar aglomeraciones (o utilizar otro método que asegure el objetivo perseguido).
2. Todo personal que tenga contacto con turistas y visitantes deberá utilizar EPP (equipo de protección personal) guantes descartables y barbijos o mascararas faciales. Se puede considerar protección ocular, según caso.
3. Durante la atención cliente, los clientes deberán ser informados de aquellas medidas del plan de contingencia que les afecten directamente y deban aplicar (por ejemplo, uso de mascarilla, lavado de manos, distancias de seguridad, etc.) y deben contemplarse y definir las medidas a adoptar cuando un cliente no cumpla con las directrices establecidas en el plan de contingencia”.
4. La empresa debe informar al cliente antes de la confirmación de reserva de las condiciones de servicio y de las medidas preventivas e higiénicas establecidas, para su aceptación.

Las medidas informativas deben incluir:

- ✓ Cartelería con medidas preventivas implantadas en el centro y pautas a seguir por los clientes.
  - ✓ Indicación de posiciones respetando la distancia de seguridad con marcado o medidas alternativas.
  - ✓ La información dispuesta debe encontrarse en al menos una lengua extranjera (considerando el país/países de origen de los clientes).
5. Facilitar información digital, prescindiendo de toda folletería, manuales y libros de información turística en el área.
  6. Ofrecer el envío electrónico de facturas y documentos de confirmación de pago. Fomentar el uso de tarjetas, o prepago cuando se posible.
  7. No compartir terminales, y efectuar la desinfección tras cada uso de los dispositivos TPV para el cobro con tarjeta.



## VI. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

La situación va cambiando rápidamente, tener información actualizada es crucial. Muchos proveedores de la industria de viajes actualizan periódicamente sus políticas y operatoria. Ante ello la empresa debería:

1. 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.
  - ✓ Trámites y Autorizaciones para transporte de pasajeros.
2. 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.
3. Proporcionar actualizaciones permanentes por todos los canales de comunicación que posee la empresa.
4. Establecer una línea directa de contacto de ser posible, y anunciarla públicamente.
5. 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



6. 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.
7. Garantizar la capacidad de respuesta a las quejas de los clientes.
8. Garantizar la prestación permanente de servicios para mitigar los inconvenientes derivados de cancelaciones y conexiones erróneas.
9. Informar a sus clientes de los términos y condiciones de cada proveedor involucrado en el itinerario del cliente.
10. Conocer sus obligaciones legales. Divulgar y asesorar sobre aquellas condiciones que puedan afectar la decisión de un consumidor de comprar servicios de viaje.
11. 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.
12. Disponer de los números de teléfono de las autoridades de salud, centros médicos, hospitales públicos y privados, y centros de asistencia.
13. Trabajar mancomunadamente con los diferentes sectores inmersos en la actividad turística del destino.

Los Guías de Turismo y Choferes Guías tienen una función clave a la hora de brindar información actualizada a visitantes y turistas que hayan contratado sus servicios y los de la empresa, sobre el COVID-19 y las políticas del sector. Deberán aplicar los protocolos establecidos por la empresa y actuar diligentemente en el contexto laboral.

## VII. PAUTAS PARA LA OPERACIÓN DE EXCURSIONES Y CIRCUITOS

### a. Consideraciones generales

1. Las excursiones y circuitos vehiculares deberán programarse evitando zonas susceptibles de concentrar aglomeraciones.
2. Evitar espacios reducidos, pudiéndose contemplar el recorrido por lugares abiertos.
3. La selección de proveedores de servicios intermedios (alojamientos, restaurantes,

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES  
PROVINCIA DE SALTA  
SALTA, JUNIO 2020

09 JUN 2020



Ministerio de Turismo y Deportes  
**Gobierno de Salta**



*Salta*  
ARGENTINA

comercios turísticos, otros) durante la realización de la excursión o circuito, debe realizarse teniendo en cuenta el cumplimiento de los protocolos definidos para cada actividad.

b. Pautas para conductores, choferes guías, guías de tmo

1. Las empresas seleccionarán al personal de conducción según los parámetros de riesgo, conforme lo determina el Ministerio de Salud-
2. Antes de tomar servicio, se deberá controlar la temperatura y si presenta fiebre o algún síntoma de la enfermedad, conforme lo determina el Ministerio de Salud, no deberá tomar servicio.
3. El guía de turismo debe recordar las medidas preventivas implantadas e instar a que se cumplan por el bien y seguridad de los demás (no tocar superficies, mantener la distancia de seguridad, uso de mascarilla, lavarse las manos frecuentemente etc.).
4. No permitirá el ascenso de pasajeros que tengan síntomas visibles compatibles con el COVID-19.
5. Fijar en el interior de los vehículos, de manera visible, la cartelería que establezcan las Autoridades competentes en la materia, destinada a proteger la salud de conductores y pasajeros.
6. Deberán contar con alcohol en gel para proveer a los pasajeros durante el tiempo que dure la excursión.
7. Se deben evitar aquellas formas de saludo y/o despedida que impliquen contacto físico con los pasajeros.
8. Deberá mantener la distancia de seguridad de 1,5mt con los pasajeros, y recomendar la distancia entre ellos mismos durante todo el recorrido. Se sugiere recomendar la utilización de asientos de por medio.
9. El uso del barbijo es obligatorio tanto para el guía como para los pasajeros durante la totalidad del servicio.
10. El guía de turismo debe informar al grupo de cómo se va a realizar la visita, el recorrido y las normas y/o posibles restricciones que se aplican los diversos proveedores (museos, monumentos, espacios naturales, etc.) y las pautas de seguridad e higiene establecidos durante las visitas.
11. Deberá desinfectar frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los

Dr. HÉCTOR E. TULA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta



objetos de uso personal (gafas, móviles, micrófonos, etc.) con una solución hidroalcohólica o con agua y jabón cuando sea factible. Para la desinfección de equipos electrónicos se deben utilizar productos específicos (Ver apartado de Limpieza y Desinfección).

c. **Procedimientos para ascenso y descenso de los pasajeros**

Abordaje de los vehículos tipo vans - combis - minibuses y buses - no aplica a vehículos tipo pick ups o SUV

En los casos de aquellas excursiones que no se asignan previamente las ubicaciones dentro del vehículo por tratarse de un uso o costumbre de la empresa o por ser un servicio privado, se establecerán las butacas definitivas que deberán ocupar por el resto de la jornada en el primer embarque para iniciar el viaje, con el fin de organizar el orden de los abordajes hasta finalizar el viaje.

En los casos en que todo el contingente sea recogido en el mismo sitio, ya sea para comenzar el viaje o en las paradas intermedias durante los servicios, las recomendaciones para el abordaje y descenso son las siguientes:

Ascenso:

En el caso de ser el primer ascenso, la tripulación del vehículo debe estar en la puerta de la unidad delante de todos los pasajeros para dar una charla explicativa, breve y concisa de cómo será el procedimiento de ascenso y descenso a la unidad durante todo el viaje completo, hasta finalizar en destino.

- ✓ Subirán por orden: los pasajeros con butacas en los últimos asientos ascenderán primero y se irán sentando en el vehículo en ese orden: de atrás hacia adelante, de modo que ningún pasajero camine por el pasillo con gente ya sentada en las butacas anteriores.
- ✓ Permanecerán todo el viaje con el barbijo colocado, y el vehículo deberá llevar encendido el sistema de ingreso de aire exterior permanente en la cabina, es decir no se deberá activar el sistema de reciclado de aire sino de renovación de aire mientras está en marcha con los pasajeros a bordo.

Descenso:

- ✓ Los pasajeros descenderán de manera inversa al orden de ascenso, es decir primero lo harán las personas sentadas en las butacas de adelante hacia atrás hasta. No se

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES  
RESOLUCIÓN N° 7000-AM/AL  
ES COM. P. T. SALTA, JUNIO 2020  
SALTA, ARGENTINA

Tec. HÉCTOR E. TULA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta



debe permitir que pasajeros se adelanten a bajar ocasionando esperas de personas de pie en el pasillo de la unidad.

- ✓ Para el descenso, los pasajeros se irán levantando de su butaca de a uno por vez, y se evitará a permanencia de más de dos personas en movimiento en el pasillo con menos de 1,5 mts. de distanciamiento entre ambas.

Supervisión de las actividades:

- ✓ Tanto para el ascenso como para el descenso, la operación debe estar supervisada por un integrante de la tripulación, ya sea el chofer o el guía a cargo del contingente, quien deberá ir indicando a cada pasajero en qué momento tiene que levantarse de su butaca e iniciar el descenso, y en el caso del ascenso, estará atento para cuando el pasajero haya tomado su lugar sentado, indicarle a la siguiente persona ascender a su butaca.
- ✓ La ubicación de este supervisor dependerá del tipo de vehículo y siempre teniendo como premisa el distanciamiento social de 1,5 mts.

### VIII. GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y 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:

1. 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.
2. Trabajar colaborativamente con cada uno de los elementos de la cadena de valor y brinde soporte a los eslabones más débiles.
3. 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.
4. Identificar fuentes alternativas si los suministros se ven afectados y acelerar la exploración de opciones adicionales.
5. Agilizar los procesos de calificación de sus proveedores en caso de que se requiere fuentes alternativas



Ministerio de  
Turismo y Deportes  
**Gobierno de Salta**

*Salta*  
ARGENTINA



6. Revise sus productos en relación a la oferta esperada y futuras variaciones en las tendencias de viajes y negocios.
7. Construya un contexto colaborativo con socios externos (gobierno, inversores y otras partes interesadas) para abordar la situación y obtener ayuda.
8. Analice los pronósticos de mercados y actúe con acciones en consecuencia.

## IX. MEDIDAS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

### d. 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.

1. Limpieza húmeda sugerida por Ministerio de Salud de la Nación
  - a. Utilizar trapo o paño.
  - b. 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).
2. Procedimiento indicado:
  - a. Preparar en un recipiente (balde 1) una solución con agua tibia y detergente de uso doméstico suficiente para producir espuma.
  - b. 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.
  - c. Repetir el paso anterior hasta que quede visiblemente limpia.
  - d. Enjuagar con un segundo trapo (trapo 2) sumergido en un segundo recipiente (balde 2) con solución de agua.
- e. 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.

1. Especificaciones:

- a. Antes de aplicar cualquier tipo de desinfectante debe realizarse la limpieza de las superficies con agua y detergente.
- b. 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.

f. **Acondicionamiento y Desinfección del vehículo:**

Limpieza del vehículo:

En forma previa a la toma de cada servicio y a su finalización como mínimo, el interior del vehículo deberá ser limpiado y desinfectado.

Posición del vehículo: apagar motor, ajustar frenos de manos, ajustar frenos de mano, retirar la llave y colocarla en el tablero, subir las ventanillas y calzar el vehículo en sus cuatro neumáticos.

- 1- Para limpiar el vehículo debe utilizar los siguientes elementos:
  - a. Barbijo
  - b. Guantes descartables (nitrilo)
  - c. Antiparras
- 2- La limpieza del interior del vehículo debe realizarse en forma habitual, con paños húmedos en partes duras y blandas del habitáculo principal, limpiando pasamanos, asientos, apoya brazos, tablero, volante y toda superficie que pueda estar en contacto con las manos del chofer y los pasajeros a través de las cuales podría propagarse el virus. Cuando existieran cabeceras secundarias, deberán adoptarse idénticas medidas. Evitar el uso de escobillas o cepillos, evitando levantar polvo. La superficie que se limpia no debe ser toca al instante, se debe esperar su secado en caso de ser necesario.
- 3- Preparar la solución de desinfectante y rociar utilizando aplicadores manuales, en tapizados, cielorrasos, manijas de apertura interna, levanta cristales, tablero, torpedo, freno de mano, palanca de cambios, radios y pedaleras. Repasar con paño limpio y humedecido de la solución preparada en las partes duras.
- 4- Encender el vehículo, luego el sistema de aire acondicionado del vehículo o sistema de ventilación en modo recirculación y pulverizar debajo del tablero/torpedo para

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES  
RECURSOS HUMANOS  
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
SALTA, 09 JUN 2020  
Tec. HÉCTOR E. TULA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta



Ministerio de  
Turismo y Deportes  
**Gobierno de Salta**

*Salta*  
ARGENTINA



que ingresen las microgotas 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 puertas y cristales cerrados.
- 6- Apagar el sistema de calefacción y ventilar el vehículo con las puertas y cristales abiertos.

#### V. DETECCIÓN DE UN CASO DE COVID

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](https://www.argentina.gob.ar/coronavirus) de actualización periódica, incluyendo las recomendaciones más actuales y adaptadas a las circunstancias cambiantes.

- En los casos en que pudieran presentarse síntomas compatibles con la enfermedad (tos, fiebre, sensación de falta de aire, etc.), en el personal de la empresa o un pasajero en el transcurso de una excursión, se deberá dar aviso al 911.
- Hasta que intervengan las autoridades sanitarias, deberán asignar una sala o zona donde el posible afectado no tenga contacto con otras personas y 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).
- En el caso del personal, 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.

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES  
RECURSOS HUMANOS  
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
SALTA, 09 JUN 2020  
Tec. HÉCTOR E. TULA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta



Ministerio de  
Turismo y Deportes  
**Gobierno de Salta**

Salta  
ARGENTINA



## 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/emergencias/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/ith/2019-nCoV_advice_for_international_traffic_rev/es/)

<https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus/coronavirus>

<https://www.who.int/es>

## Actualizaciones en vivo

- [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>
- [IATA, Evolución de la respuesta internacional al brote de](#)



Ministerio de  
Turismo y Deportes  
**Gobierno de Salta**

*Salta*  
ARGENTINA



COVID19, <https://www.iatatravelcentre.com/international-travel-document-news/1580226297.htm>

- [AMADEUS, https://amadeus.com/es/articulos/blog/actualizacion-para-travel-channels-covid-19](https://amadeus.com/es/articulos/blog/actualizacion-para-travel-channels-covid-19)
- [Organización Marítima Internacional, http://www.imo.org/es/mediacentre/hottopics/paginas/coronavirus.aspx](http://www.imo.org/es/mediacentre/hottopics/paginas/coronavirus.aspx)
- [Portal de información de puertos mundiales COVID19 https://sustainableworldports.org/world-ports-covid19-information-portal/](https://sustainableworldports.org/world-ports-covid19-information-portal/)  
<https://sdg-pathfinder.org/focus/coronavirus>
- [Collaborative Arrangement for the Prevention and Management of Public Health Event in Civil Aviation , https://www.capsca.org/CoronaVirusRefs.html](https://www.capsca.org/CoronaVirusRefs.html)

## VI. ANEXOS

### Gestión de los viajes a partir del COVID

La gestión de la seguridad y sanidad en los viajes será un requisito “sine qua no”, por lo que las empresas de viajes y turismos deberían trabajar en la elaboración de Planes de Seguridad y Contingencia.

#### Plan de Seguridad

- Establezca normas y procedimientos, medidas de contingencia, informes de incidencias.
- Especifique los conocimientos y la formación requerida y adecuada del personal en el contexto laboral en materia de viajes y turismo.
- Especifique el equipo necesario para una variedad de situaciones y circunstancias, a los que todos los pasajeros deben tener acceso previo.
- Informe a sus pasajeros sobre asuntos de seguridad y sanidad precisos en todos los tours, viajes y excursiones.
- Familiarice a todos los miembros de la empresa del Plan de Seguridad.

#### Evaluación de riesgo



El empleador está legalmente obligado a llevar a cabo evaluaciones de riesgos. El propósito principal es determinar si los controles planificados o existentes son adecuados. La intención es que debe controlarse el riesgo antes de que ocurra el daño.

La evaluación de riesgo involucra tres pasos básicos:

- a. identificar los peligros;
- b. estimar el riesgo de cada peligro - la probabilidad y severidad del daño;
- c. decidir si el riesgo es tolerable.

Se debe compilar una evaluación de riesgos por escrito para cada excursión. Esto implica identificar y analizar los peligros que amenazan el entorno de trabajo y pueden causar accidentes.

Debe existir dentro de las empresas un conocimiento de las áreas y rutas recorridas y una familiaridad con los servicios que se ofrecen y contratan

Una evaluación del riesgo debe contener los siguientes elementos:

#### Análisis de posibles peligros y percances

Un estudio exhaustivo de todos los servicios ofrecidos por la empresa y un examen crítico de posibles percances. Las circunstancias se estudian sistemáticamente y se identifican y registran los factores de riesgo con respecto al entorno de trabajo, los procedimientos de trabajo y la implementación del tour o excursión.

#### Análisis de quién podría estar involucrado en un accidente y de qué manera

Aquí hay que examinar cuidadosamente cómo pueden ocurrir los accidentes en cada área operativa y quién podría estar involucrado. Debe distinguirse entre los clientes y el personal; en este caso, sin embargo, el énfasis principal está en los posibles accidentes para los clientes. En esta etapa, se recomienda evaluar si es factible eliminar el riesgo, por ejemplo:

- A. Cambiar el servicio.
- B. Tomando una ruta diferente.
- C. Mejorar la instrucción.
- D. Adición al equipo.

#### Evaluación de la gravedad del riesgo

Se evalúan todos los factores de riesgo, es decir, el tipo, la gravedad, la probabilidad, el alcance y la causa del peligro. Es importante darse cuenta de lo grave que podría ser el peligro, en cuyo caso se examinan dos aspectos:

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES  
RECURSOS HUMANOS  
ES COPIA FIDEL ORIGINAL  
SALTA

Tec. HÉCTOR E. TULA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES  
RECURSOS HUMANOS  
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
SALTA, 09 JUNIO 2020  
Tec. HÉCTOR E. TULA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta



Ministerio de  
Turismo y Deportes  
**Gobierno de Salta**

*Salta*  
ARGENTINA



- E. Gravedad de accidentes o lesiones personales.
- F. Interrupción de las operaciones de la empresa.

Compilación de una evaluación de riesgos

Después de proceder sistemáticamente a través de los tres primeros pasos, se puede compilar un análisis de riesgos para todos y cada uno de los productos/servicios.

Revisión periódica del análisis de riesgos

El análisis de riesgos debe revisarse periódicamente, o al menos una vez al año. También se debe realizar una revisión si se ha producido un (incidente) accidente o percance, en cuyo caso se debe obtener información sobre el informe del incidente.

#### Plan de contingencia

Se elaborará un plan de contingencia sobre la base de la evaluación del riesgo. El plan debe contener una descripción de las respuestas al peligro o accidentes y percances. El plan de contingencia tiene por objeto prevenir posibles desventuras y minimizar las consecuencias de accidentes y percances. Es importante compilar un plan de contingencia claro y simple.

#### Informe de incidentes

Se debe compilar un informe de incidentes concomitante con el plan de contingencia. El informe debe contener una descripción de todos los percances y accidentes, así como incidentes que puedan haber dado lugar a un percance o accidente. El informe de incidentes se considera parte de la gestión de la calidad y la seguridad; es decir, para indicar si se podrían mejorar los servicios, evitar peligros u otras medidas para garantizar que un incidente no vuelva a ocurrir o que se minimicen sus consecuencias.

Los informes de incidentes se utilizarán para reevaluar los servicios, mejorar la seguridad, la evaluación de riesgos y, por último, pero no menos importante, los planes de contingencia. Los informes de incidentes pueden revelar si un tipo de servicio es más probable que implique percances que otro.

Se debe compilar un informe de incidentes para todas las excursiones de la empresa, y debe incluirse en la documentación que acompaña a los gerentes y al personal de todos los tours. El informe de incidencias completado se presenta lo antes posible a la persona



responsable de los asuntos de seguridad y calidad de la empresa.

## RECOMENDACIONES ANTE LA FUTURA REACTIVACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

### Acciones estratégicas

- Evaluar la posición de su empresa frente a la crisis producida por el COVID-19 y desarrollar planes a nivel de destino y productos.
- Agudizar la investigación de mercado para identificar segmentos fuertes que puedan recuperarse primero, nuevos mercados o nuevos segmentos en mercados existentes que puedan actualizarse.
- Trabajar en estrecha colaboración con la industria para desarrollar una serie de paquetes que se puedan lanzar con poca antelación.
- Arreglar términos y condiciones de beneficio mutuo con los proveedores. Hágales parte del problema y la solución. Encuentre soluciones inteligentes y realice reorganizaciones en tiempo real.
- Aprovechar esta oportunidad para reestructurar y abrir nuevas vías para los negocios.
- Renegociar contratos con intermediarios y OTAs.
- Promover la sostenibilidad ambiental, cultural y social del destino.

### Finanzas

- Administrar los costos tanto como sea posible. Asegurar fondos adicionales para iniciar la recuperación cuando sea el momento adecuado.
- Trabajar con instituciones financieras para la reestructuración financiera, y crediticia.
- Impulsar una disciplina de monitoreo de flujo de efectivo a corto plazo que permita predicciones de flujo de efectivo e intervenga de manera oportuna.

### Marketing

- Reevalúe todas las actividades de marketing: es indispensable retomar la confianza de sus clientes.

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES  
ES. COP. F. DEL. DEL. ORIGINAL  
SALTA 09 JUN 2020  
Tec. HÉCTOR E. TULA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta



- Utilizar las redes sociales de manera efectiva.
- Centrarse en los canales de reserva más rentables y aumentar los ingresos de cada reserva.
- Reorientar el presupuesto en los mercados nacionales y cercanos inicialmente. Anime a los residentes locales a visitar primero las atracciones locales o lugares. Las personas son más conscientes de la situación real de la epidemia local, por lo que tienen más confianza para tener algunas actividades relacionadas con el turismo con la familia en las áreas locales
- Gestión de la innovación en productos y servicios.
- Lanzar paquetes y promociones especiales que se han desarrollado durante el evento.
- Trabajar en el sector MICE local.

#### RRHH de la Empresa

- Fortalecer al personal de turismo en sus trabajos y desarrollar soluciones mutuas tanto como sea posible. Empoderarlos para tomar decisiones y trabajar su resiliencia ante la crisis. Recuerde el know how de la empresa es un recurso invaluable.
- Apoyar el desarrollo del personal; especialmente para las personas que tienen tiempo libre y pueden trabajar desde casa.
- Implemente patrones de trabajo flexibles, trabaje de forma remota, autoaislamiento del personal, días de trabajo rotativos, etc.
- Soporte de tecnología de teleconferencia y videoconferencia.
- Protección de los trabajadores contra el desempleo y la pérdida de ingresos (programas de trabajo a corto plazo, programas de mejora y actualización).
- Aumentar la tercerización si es rentable.

#### Operaciones

- Facilitar las nuevas reservas para evitar, cuando sea posible, cancelaciones. Reconsiderar las políticas de cancelación.



Ministerio de  
Turismo y Deportes  
**Gobierno de Salta**

*Salta*  
ARGENTINA



- Cerrar operaciones no esenciales u operaciones de reducción de escala.
- Implementar soluciones tecnológicas para abordar los miedos y reducir innecesariamente los contactos cercanos humanos.
- Monitorear el sentimiento del consumidor y estar atento a los cambios. Asegure a los consumidores que está haciendo todo lo posible para que el destino / y sus servicios sean seguros.

#### Comunicaciones

- Tener un punto de contacto y una sola voz para comunicar sobre el tema.
- Transparencia y veracidad en las comunicaciones
- Usar las redes sociales y monitorear continuamente la conversación en línea.
- Mantener un contacto regular con los proveedores con respecto a su capacidad para entregar bienes y servicios.

#### Clientes / Turistas y Visitantes

- Comunicar la sanidad y seguridad del destino
- Informar cualquier acción que el destino aún pueda estar implementando (como controles de virus, otras medidas de seguridad, etc.)
- Promover la sostenibilidad, respetar la naturaleza.
- Educar a los turistas para que no dañen el entorno físico y social.
- Énfasis en la calidad del servicio al ofrecer el verdadero significado de la hospitalidad.

**DR. SANTIAGO JUAN SUÑER**  
Coordinador General Jurídico  
Ministerio de Turismo y Deportes

**MARIO E PEÑA**  
MINISTRO DE TURISMO Y DEPORTES  
PROVINCIA DE SALTA



Ministerio de Turismo y Deportes  
Gobierno de Salta

RESOLUCION N° 49

Salta  
ARGENTINA



09 JUN 2020



# PROTOCOLO PARA GUÍAS DE TURISMO

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES  
RECURSOS HUMANOS  
ES COMPAÑIA EN EL MUNDO  
SALTA, ARGENTINA

Tec. HÉCTOR E. TULA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta



## PROTOCOLO PARA GUÍAS DE TURISMO

### Ejes Temáticos

I.	INTRODUCCION	3
II.	REQUISITOS PARA LA GESTION DE RIESGO	3
III.	GESTIÓN DEL RIESGO	5
IV.	GESTION DE LOS RECURSOS MATERIALES Y PROVEEDORES	7
V.	PREVENCIÓN Y SEGURIDAD EN EL ÁMBITO LABORAL	9
VII.	REQUISITOS Y PAUTAS PARA LA OPERACIÓN DE EXCURSIONES Y CIRCUITOS.	11
IX.	MEDIDAS DE LIMPIEZA Y DESINFECCION	16
	PREGUNTAS FRECUENTES	20
	FUENTES Y ENLACES DE INTERÉS	20

1480 V.P.  
0203 JUN 9 10



## I. INTRODUCCION

El presente protocolo surge del trabajo conjunto del Ministerio de Turismo y Deportes de Salta, las Cámaras, Asociaciones del Sector, a fin de orientar al Sector de Guías de turismo adoptar las medidas más adecuadas para la prevención y minimización del contagio del COVID-19, durante la prestación de sus servicios.

Ha sido elaborado teniendo en cuenta recomendaciones de Organismos Internacionales, Nacionales y Provinciales de referencia 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.

## OBJETO Y CAMPO DE APLICACION

Este documento reúne pautas y recomendaciones a aplicar por los Guías de Turismo de la Provincia de Salta. Cabe señalar que las mismas no reemplazan ninguna norma legal vigente.

Las recomendaciones en él contenidas no contemplan la gestión de otro tipo de riesgos inherentes a las actividades de turismo aventura y de naturaleza, requiriéndose una ampliación de protocolos y procedimientos contemplados en el sistema de gestión de riesgos desarrollados por las organizaciones.

## II. REQUISITOS PARA LA GESTION DE RIESGO

### 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.

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES  
REGISTRO ORIGINAL  
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
SALTA, 2020

Tec. HÉCTOR E. TULA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta



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

Según la OMS los estudios realizados hasta la fecha apuntan a que el virus causante de la COVID-19 se transmite principalmente por contacto con gotículas respiratorias, más que por el aire. Una persona puede contraer la COVID-19 por contacto con otra que esté infectada por el virus. La enfermedad puede propagarse de persona a persona a través de las gotículas procedentes de la nariz o la boca que salen despedidas cuando una persona infectada tose o exhala. Estas gotículas caen sobre los objetos y superficies que rodean a la persona, de modo que otras personas pueden contraer la COVID-19 si tocan estos objetos o superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca, aunque esta vía no es considerada como la principal responsable de propagación del virus. También pueden contagiarse si inhalan las gotículas que haya esparcido una persona con COVID-19 al toser o exhalar. Por eso es importante mantenerse a más de 1 metro de distancia de una persona que se encuentre enferma.

¿Cómo?

1. Por contacto personal cercano con persona infectada,
2. A través de personas infectadas al toser o estornudar,
3. Al tocar objetos o superficies contaminadas y luego tocarse la boca, la nariz o los ojos.

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.



### Detección de un caso COVID 19

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](https://www.argentina.gob.ar/coronavirus) de actualización periódica, incluyendo las recomendaciones más actuales y adaptadas a las circunstancias cambiantes.

1. En los casos en que pudieran presentarse síntomas compatibles con la enfermedad (tos, fiebre, sensación de falta de aire, etc.), en el personal de la empresa o un pasajero en el transcurso de una excursión, se deberá dar aviso al 911.
2. Hasta que intervengan las autoridades sanitarias, deberán asignar una sala o zona donde el posible afectado no tenga contacto con otras personas y 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).
3. En el caso del personal, 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.

### III. Gestión del riesgo

La gestión de la seguridad y sanidad en los viajes será un requisito sine qua no, por lo que los Guías de Turismo asumir un compromiso con la gestión del riesgo, ejecutando la implementación sistemática de medidas dirigidas a minimizarlos. Por ello, debe definir su plan de contingencia/seguridad para la prevención y reducción de riesgos higiénico-sanitarios en el ejercicio de su actividad.

La evaluación de riesgo involucra:

4. Identificar los riesgos existentes en la prestación de los servicios (recorridos a seguir, visita a espacios naturales y culturales, posibles aglomeraciones, tamaño de los grupos, restricciones en la prestación de determinados servicios turísticos, etc.)
5. Realizar un análisis de los riesgos para extraer conclusiones. Estimar el riesgo de cada actividad programada, la probabilidad de ocurrencia y severidad del daño.
6. En relación a este análisis el guía debe elaborar un plan de contingencia que pueda



considerar varias fases de evolución con posibles restricciones.

7. Planificar la implementación del plan de contingencia y coordinarse para ello con sus grupos de interés (proveedores de servicios, autoridades, otros prestadores, etc.)
8. Implementar su plan de contingencia y valorar su eficacia, y, si fuera necesario, modificándolo en función de la eficacia demostrada (p.e. reducción de grupos, modificación de itinerarios, etc.)

Este plan de contingencia debe incluir:

1. Las medidas a adoptar para prevenir los riesgos higiénico-sanitarios.
2. La asignación de recursos materiales, incluida la determinación del uso de Equipos de Protección Personal (EPP) atendiendo a las necesidades derivadas del análisis previo.
3. La determinación e implantación de un protocolo de actuación en el caso de que se observe un cliente con sintomatología compatible con COVID-19, siguiendo en todo caso las directrices de las autoridades sanitarias. -
4. El cumplimiento de las recomendaciones y pautas dictadas por las autoridades sanitarias en relación con medidas especiales frente al COVID-19, así como de las medidas adicionales contenidas en el plan de contingencia resultante del análisis de riesgos.
5. En caso de que el guía de turismo sea contratado por un tercero, se aplicará la normativa legal en materia de prevención de riesgos laborales.

### Informe de incidentes

Se debe compilar un informe de incidentes concomitante con el plan de contingencia. El informe debe contener una descripción de todos los percances y accidentes, así como incidentes que puedan haber dado lugar a un percance o accidente. El informe de incidentes se considera parte de la gestión de la calidad y la seguridad; es decir, para indicar si se podrían mejorar los servicios, evitar peligros u otras medidas para garantizar que un incidente no vuelva a ocurrir o que se minimicen sus consecuencias.

Los informes de incidentes se utilizarán para reevaluar los servicios, mejorar la seguridad, la evaluación de riesgos y, por último, pero no menos importante, los planes de

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES  
RECURSOS HUMANOS  
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
SALTA, JUNIO 2020  
Tec. HÉCTOR E. TULA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta



contingencia. Los informes de incidentes pueden revelar si un tipo de servicio es más probable que implique percances que otro.

#### Consideraciones generales

El guía de turismo debería tener en cuenta las siguientes medidas preventivas en el diseño y organización de las excursiones:

1. Previa evaluación de riesgo, determinar cómo se van a realizar los recorridos, visitas, y posibles restricciones que se aplican a diversos circuitos, atractivos y espacios.
2. Las excursiones y circuitos vehiculares deberán programarse evitando zonas susceptibles de concentrar aglomeraciones.
3. Se recomienda contemplar la opción, de acordar con aquellos clientes de movilidad propia, un punto de encuentro, preferiblemente, en el punto de inicio de la actividad o del trayecto a pie.
4. En la medida de lo posible, los grupos no harán paradas en lugares frecuentados por mucha gente para evitar riesgos innecesarios
5. Evitar espacios reducidos, pudiéndose contemplar el recorrido por lugares abiertos.
6. Los recorridos a pie y las paradas para la explicación de monumentos deben realizarse en espacios abiertos y/o amplios, respetando la distancia de seguridad.
7. Contar con un canal oficial de comunicación rápida para para resolver con eficacia y rapidez cualquier eventualidad o incidente que se presente.
8. La selección de proveedores de servicios intermedios (alojamientos, restaurantes, comercios turísticos, otros) durante la realización de la excursión o circuito, debe realizarse teniendo en cuenta el cumplimiento de los protocolos definidos para cada actividad.
9. Es fundamental la coordinación previa con los proveedores de servicios, a fin de evitar aglomeraciones a la llegada de los grupos, para ello se recomienda.

#### IV. GESTION DE LOS RECURSOS MATERIALES Y 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:

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES  
ED. GARCÍA FERRAZ, 115 - AV. CORRAL  
SALTA, JUNIO 2020  
09 JUN 2020  
Ing. Héctor E. Tula  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta



1. 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.
2. Trabajar colaborativamente con cada uno de los elementos de la cadena de valor y brinde soporte a los eslabones más débiles.
3. 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.
4. Identificar fuentes alternativas si los suministros se ven afectados y acelerar la exploración de opciones adicionales.
5. Agilizar los procesos de calificación de sus proveedores en caso de que se requiere fuentes alternativas
6. Revise sus productos en relación a la oferta esperada y futuras variaciones en las tendencias de viajes y negocios.
7. Construya un contexto colaborativo con socios externos (gobierno, inversores y otras partes interesadas) para abordar la situación y obtener ayuda.
8. Analice los pronósticos de mercados y actúe con acciones en consecuencia.

#### Recursos materiales

El guía de turismo debe establecer las acciones necesarias para aprovisionarse de los recursos previstos en el plan de contingencia, así como de los recomendados por las autoridades sanitarias (ej. solución desinfectante, mascarillas o barbijos, guantes), considerando las restricciones que pudieran existir para el aprovisionamiento de recursos materiales y las limitaciones de servicios que se pudieran derivar de dichas restricciones, valorando en su caso otras posibilidades distintas a las inicialmente propuestas, que sean factibles, y registrándolo para su salvaguarda ante las autoridades competentes.

Elementos de protección personal (EPP): Este equipo del guía está compuesto por barbijos o mascarillas, guantes, solución desinfectante y los que consideren las autoridades sanitarias para esta actividad.



Además, se considera necesario para desarrollo más seguro de la actividad que cada guía disponga de un micrófono individual.

## V. PREVENCIÓN Y SEGURIDAD EN EL ÁMBITO LABORAL

### CONSIDERACIONES GENERALES

Entre las medidas a adoptar incluidas en el plan de contingencia, se deben considerar las siguientes:

1. Informarse y formarse en las pautas a seguir en materia prevención de riesgos higiénicos sanitarios en el desarrollo de su actividad.
2. Evitar el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano, tanto a otros guías de turismo, a proveedores, así como a visitantes.
3. Se debe respetar la distancia de seguridad siempre que sea posible.
4. Si el guía de turismo experimenta cualquier síntoma de la enfermedad, aún con carácter leve, debe abstenerse de prestar el servicio.
5. Llevar puesta la mascarilla (o pantalla protectora) siempre que no pueda garantizarse la distancia de seguridad e instar a los clientes a llevarla también en esos casos. En los casos en los que se utilice mascarilla, desecharla de acuerdo a las instrucciones de fabricante y su vida. En los casos en los que se utilice pantalla protectora o mascarilla reutilizable, deberá desinfectarse adecuadamente tras cada uso.
6. Tirar cualquier desecho de higiene personal -especialmente, los pañuelos desechables, de forma inmediata a las papeleras o contenedores habilitados.
7. Lavarse frecuentemente las manos con agua y jabón, o, si no existe esa posibilidad, utilizar una solución desinfectante. Es especialmente importante después de toser o estornudar y después de tocar superficies potencialmente contaminadas (pomos, barandillas, ascensores, etc.)
8. Desinfectar frecuentemente los objetos de uso personal (anteojos, móviles, micrófonos, etc.) con agua y jabón y, si no es posible, con una solución desinfectante. Para la desinfección de equipos de trabajo electrónicos procede utilizar productos desinfectantes aplicados con un paño, o toallitas desinfectantes.
9. Evitar, en la medida de lo posible, compartir equipos de trabajo o dispositivos con



Ministerio de  
Turismo y Deportes  
**Gobierno de Salta**

*Salta*  
ARGENTINA



otros guías de turismo. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos, el guía de turismo debe establecer pautas enfocadas a la limpieza y desinfección.

#### MEDIDAS INFORMATICAS

El guía de turismo debe informar a sus clientes de las medidas de prevención e higiénicas que le son de aplicación, así como de:

1. las restricciones, limitaciones o modificaciones en el servicio para prevenir los contagios.
2. las medidas preventivas que se toman durante el recorrido por parte del guía de turismo y que deben adoptarse por parte de los clientes. Éstas últimas deberán haber sido comunicadas a los mismos antes de la contratación de los servicios.

El guía de turismo debe instar a los clientes a cumplir con las medidas que se desprendan del plan de contingencia

#### MEDIDAS DE PREVENCIÓN E HIGIENE PERSONAL

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, tales como el lavado de manos, el distanciamiento físico de al menos 1,5 mt. entre usted y otra persona, evitar tocarse los ojos, nariz y boca, la higiene respiratoria y acudir al médico si tienen síntomas compatibles con la enfermedad.

1. Lavado frecuente de las manos: La correcta limpieza de manos es una medida importante para la prevención de enfermedades respiratorias como Covid-19. 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.
  - Con agua y jabón
  - Con alcohol en gel o solución de alcohol:
2. 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

RECIBO Y DEPOSITO  
09 JUN 2020

Tec. HÉCTOR E. TULA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta



antebrazo. Lavarse las manos inmediatamente

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

## VII. REQUISITOS Y PAUTAS PARA LA OPERACIÓN DE EXCURSIONES Y CIRCUITOS.

### a. Diseño de actividades

El guía de turismo debe seguir las siguientes medidas preventivas en el diseño de sus actividades:

1. Determinar cómo se va a realizar la visita y por dónde va el recorrido a partir de la evaluación de riesgos y las normativas y/o posibles restricciones que se aplican por los diversos proveedores de servicios (museos, monumentos, espacios naturales, etc.). Por ejemplo: Elaborar recorridos de sentido único para evitar cruces de grupos siempre que se pueda (ciudades pequeñas, cascos históricos), coordinándose en todo caso con otros guías de turismo.
2. Evitar zonas susceptibles de concentrar aglomeraciones. Evitar espacios reducidos
3. Siempre que sea factible y viable, debe establecerse un único punto de carga y descarga del contingente o grupo de pasajeros, donde las autoridades municipales así lo dispongan, a fin abordar rápidamente las unidades de traslado y partir al destino del Tour contratado.
4. Coordinar con las autoridades sanitarias y/o empresa prestadora del servicio sobre la persona encargada de controlar temperatura de los pasajeros antes de salir al tour o excursión e informar a los pasajeros previamente.



5. Informar las normas higiénico-sanitarias y controlar la aplicación de las mismas.
6. Los recorridos a pie y las paradas para la explicación de monumentos deben realizarse en espacios abiertos y/o amplios, respetando la distancia de seguridad.
7. Debe establecerse un número máximo de personas a las que ofrecer el servicio de manera segura. En caso de utilizar vehículo propio para transporte de turistas legalmente habilitado por la autoridad competente (AMT o CNRT) se atenderá las indicaciones que marquen las autoridades.
8. El guía de turismo debería solicitar a los proveedores con los que quiera contratar un servicio (ej. alojamientos, restaurantes, autocares, museos, monumentos, centros de visitantes, etc.) el protocolo para la prevención de riesgos higiénico-sanitarios frente al COVID-19 que aplique. Si esto no es posible, se debe solicitar y conocer al menos los de aquellos proveedores de servicios con los que más trabaje o bien los publicados por el Ministerio de Turismo y Deportes de Salta.

#### b. Coordinación con proveedores de servicios turísticos

En El guía de turismo debe coordinar con los proveedores con el fin de evitar aglomeraciones a la llegada de los grupos, por ejemplo:

1. Enviando Reserva y un listado previo de documentación de los clientes.
2. Accediendo al hotel/museo/monumento de forma escalonada.
3. Estableciendo cita previa.
4. Informar al establecimiento, antes de llegar al mismo, para agilizar recepción de pasajeros.

#### c. Gestión de la información

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, los Guías de turismo, deberían ejercer un rol predominante en la provisión de información del destino y en atención a turistas y visitantes.



Ante esto el guía debe:

1. Informarse y formarse en las pautas a seguir en materia prevención de riesgos higiénicos sanitarios en el desarrollo de su actividad tomando como referencia siempre las páginas oficiales de organismos internacionales, nacionales, provinciales y locales de actualización periódica.
2. Brindar información actualizada a visitantes y turistas que hayan contratado sus servicios, sobre el COVID-19 y las políticas del sector.
3. 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.
4. Informar sobre la situación de los sectores turísticos (alojamiento, agencias de viaje, servicios gastronómicos, servicios complementarios, etc), medidas restrictivas y recuperación del sector.
5. Facilitar información digital, prescindiendo de toda folletería, manuales y libros de información turística. De no ser posible puede utilizarse plastificado, lo que permite adecuada limpieza y desinfección.
6. Fomentar el uso de códigos QR para la descarga de los folletos digitalizados, bien a través de pantallas o de cartelera que disponga del catálogo de folletos y sus respectivos códigos, disminuyendo el uso de papel como elemento transmisor.
7. Disponer de los números de teléfono de las autoridades de salud, centros médicos, hospitales públicos y privados, y centros de asistencia.
8. 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.
9. Brindar información sobre la sanidad, seguridad y buenas prácticas para el disfrute del destino.
10. Informar sobre prestadores que respeten seguridad, accesibilidad y medio ambiente. Asesorar sobre prácticas de bajo impacto.
11. Colaborar en la protección de la calidad ambiental de los espacios de uso turísticos del destino y en la promoción de aquellas actividades que permiten dinamizar la economía local.



12. Recomendar la NO asistencia a las actividades a personas pertenecientes a colectivos de riesgo (mayores de 60 años, personas con enfermedades cardiovasculares, hipertensión arterial, pulmonares crónicas, diabetes, cáncer o inmunodepresión y embarazadas).
13. Se debe informar al cliente que no podrá participar de la actividad si ha tenido algún síntoma compatible con COVID-19 en los últimos 14 días. Así mismo, el guía cancelará la actividad o será sustituido por otro compañero, si este sufre algún síntoma en los 14 días previos a la actividad

d. Documentos previos al inicio de la actividad:

Dirigidos al cliente:

1. Declaración de conformidad del cliente, que debe incluir el protocolo de seguridad para la realización de actividades destinado a evitar el contagio por COVID-19 y las condiciones de cancelación en caso de clientes con sintomatología compatible con COVID-19, junto a las medidas a adoptar.
2. El documento podría además contener aclaratorio de las medidas de prevención que se tomarán en materia de higiene y seguridad durante el desarrollo del servicio.
3. Poder acceder a información sobre la localización y contacto de los centros de atención médica y emergencias donde poder derivar a un cliente con sintomatología compatible con COVID-19.
4. Siempre que sea factible y viable, debe establecerse un único punto de carga y descarga del contingente, donde las autoridades municipales así lo dispongan, a fin abordar rápidamente las unidades de traslado y partir al destino del Tour contratado.
5. Debe establecerse un número máximo de personas a las que ofrecer el servicio de manera segura. En caso de utilizar vehículo propio para transporte de turistas legalmente habilitado por la autoridad competente (AMT o CNRT) se atenderá las indicaciones que marquen las autoridades

e. Durante el desarrollo de la actividad

1. El guía de turismo debe informar al grupo de cómo se va a realizar la visita, el recorrido y las normas y/o posibles restricciones que se aplican (sitios monumentos,



espacios naturales, etc.) y las pautas de seguridad e higiene establecidos durante las visitas.

2. El prestador debe recordar las medidas preventivas implantadas e instar a que se cumplan por el bien y seguridad de los demás (no tocar superficies, mantener la distancia de seguridad, uso de mascarilla, lavarse las manos frecuentemente etc.).
3. No permitirá el ascenso de pasajeros que tengan síntomas visibles compatibles con el COVID-19.
4. Fijar en el interior de los vehículos, de manera visible, la cartelería que establezcan las Autoridades competentes en la materia, destinada a proteger la salud de conductores y pasajeros.
5. Deberán contar con alcohol en gel para proveer a los pasajeros durante el tiempo que dure la excursión.
6. Se deben evitar aquellas formas de saludo y/o despedida que impliquen contacto físico con los pasajeros.
7. El uso del barbijo es obligatorio tanto para el guía como para los pasajeros durante la totalidad del servicio. El guía de turismo que opte por llevar guantes debe ponérselos delante de los visitantes y utilizarlos correctamente, si bien se recomienda optar por el lavado de manos antes y después de la visita y siempre que se compartan equipos.
8. Deberá desinfectar frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos de uso personal (gafas, móviles, micrófonos, etc.) con una solución hidroalcohólica o con agua y jabón cuando sea factible. Para la desinfección de equipos electrónicos se deben utilizar productos específicos (Ver apartado de Limpieza y Desinfección).
9. Evitar, en la medida de lo posible, compartir equipos de trabajo o dispositivos con otros guías de turismo. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos (micrófonos, radios, teléfonos, etc.), el guía de turismo debe establecer pautas enfocadas a la limpieza y desinfección, y el uso de EPP para la reducción del riesgo de contagio.
10. Se debe evitar el reparto de material impreso tales como mapas, folletos, etc. Si no es posible, éstos deben encontrarse plastificados, y ser de fácil limpieza y desinfección o de un solo uso.



11. Se debe respetar todo lo posible el horario planeado para evitar incidencias. Deben evitarse improvisaciones que afecten al desarrollo e itinerario de la visita.
12. Debe respetarse el trabajo de los demás compañeros y la coordinación con los mismos, sobre todo en lugares con calles estrechas, acceso a monumentos, etc.
13. Debería mantenerse la distancia de seguridad entre el guía de turismo y los clientes, y entre ellos mismos durante todo el recorrido. Si no es posible, debe utilizarse mascarilla e instar a los clientes a utilizarla también. Se deberá informar al cliente de dicho punto, al igual que si es necesario que la traigan consigo. Tras el recorrido y durante la despedida: en el caso de que se manipule efectivo (Propina), deben lavarse o desinfectarse las manos a la mayor brevedad. - Deben desecharse de forma adecuada los materiales de protección utilizados (mascarillas, guantes, etc.)

f. Al finalizar la actividad

1. Finalizada a actividad, se recomienda despedir al grupo manteniendo las pautas de seguridad y prevención indicadas, evitando el saludo físico.
2. Evitar el uso de dinero efectivo y priorizar el uso de tarjeta u otros medios electrónicos, en cobros y pagos de servicios y/o proveedores (ej: pago previo por página web). En el caso de que se manipule efectivo, deben lavarse o desinfectarse las manos a la mayor brevedad. -
3. Desechar todo el material de higiene sanitaria no reutilizable de acuerdo con las instrucciones del fabricante.

IX. MEDIDAS DE LIMPIEZA Y DESINFECCION

El guía de turismo debe considerar los siguientes aspectos en materia de limpieza y desinfección:

1. El uso, en condiciones de seguridad, de productos de limpieza desinfectantes autorizados que deben emplearse de acuerdo a las fichas de seguridad de dichos productos.
2. El incremento de las frecuencias de limpieza, especialmente en las zonas de mayor



contacto: Como norma general todo el material utilizado durante la prestación del servicio debe ser desinfectado a la finalización del mismo.

**a. Acondicionamiento y Desinfección del vehículo:**

En caso de vehículo destinado para el transporte de turistas se debe desinfectar completamente antes y al finalizar del servicio y, si el servicio comprende varios días, diariamente, de acuerdo a lo establecido por los organismo de salud y el protocolo establecido por el prestador del servicio.

1. En forma previa a cada servicio y a su finalización como mínimo, el interior del vehículo deberá ser desinfectado.
2. La limpieza debe realizarse humedeciendo un paño y limpiando pasamanos, asientos, apoya brazos, tablero, volante y toda superficie que pueda estar en contacto con las manos del chofer y los pasajeros a través de las cuales podría propagarse el virus. Cuando existieran cabeceras secundarias, deberán adoptarse idénticas medidas.
3. La superficie que se limpia no debe ser toca al instante, se debe esperar su secado en caso de ser necesario.
4. La limpieza exhaustiva de los vehículos afectados al transporte se deberá realizar por las personas designadas por la empresa en el punto de encuentro.

**b. 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.

1. Limpieza húmeda sugerida por Ministerio de Salud de la Nación
  - a. Utilizar trapo o paño.
  - b. 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,

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES  
SECRETARÍA DE TURISMO Y DEPORTES  
PROVINCIA DE SALTA  
2020 JUN 6 0  
Tec. HÉCTOR E. TULLA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta



etc).

## 2. Procedimiento indicado:

- a. Preparar en un recipiente (balde 1) una solución con agua tibia y detergente de uso doméstico suficiente para producir espuma.
- b. 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.
- c. Repetir el paso anterior hasta que quede visiblemente limpia.
- d. Enjuagar con un segundo trapo (trapo 2) sumergido en un segundo recipiente (balde 2) con solución de agua.

### c. 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.

#### 1. Especificaciones:

- a. Antes de aplicar cualquier tipo de desinfectante debe realizarse la limpieza de las superficies con agua y detergente.
- b. 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.



Ministerio de  
Turismo y Deportes  
**Gobierno de Salta**

*Salta*  
ARGENTINA



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.

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES  
SECRETARÍA DE TURISMO Y DEPORTES  
ES COPIA  
SALTA, 09 JUN 2020

Tec. HÉCTOR E. TULA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta



Ministerio de  
Turismo y Deportes  
Gobierno de Salta

Salta  
ARGENTINA



## 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/ith/2019-nCoV_advice_for_international_traffic_rev/es/)

<https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus/coronavirus>

<https://www.who.int/es>

## Actualizaciones en vivo

- [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,

09 JUN 2020

Tec. HÉCTOR E. TULLA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES  
RECURSOS HUMANOS  
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
SALTA, 06/06/2020  
Tec. HÉCTOR E. TULA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta



Ministerio de  
Turismo y Deportes  
**Gobierno de Salta**

Salta  
ARGENTINA

62

<https://www.argentina.gob.ar/transporte/cnrt>

- IATA, Evolución de la respuesta internacional al brote de COVID19, <https://www.iatatravelcentre.com/international-travel-document-news/1580226297.htm>
- AMADEUS, <https://amadeus.com/es/articulos/blog/actualizacion-para-travel-channels-covid-19>
- Organización Marítima Internacional, <http://www.imo.org/es/mediacentre/hottopics/paginas/coronavirus.aspx>
- Portal de información de puertos mundiales COVID19 <https://sustainableworldports.org/world-ports-covid19-information-portal/> <https://sdg-pathfinder.org/focus/coronavirus>
- Collaborative Arrangement for the Prevention and Management of Public Health Event in Civil Aviation, <https://www.capsca.org/CoronaVirusRefs.html>

  
Dr. SANTIAGO JUAN SUÑER  
Coordinador General Jurídico  
Ministerio de Turismo y Deportes

  
MARIO E. PEÑA  
MINISTRO DE TURISMO Y DEPORTES  
PROVINCIA DE SALTA



Ministerio de Turismo y Deportes  
Gobierno de Salta

RESOLUCION N° 49



Salta  
ARGENTINA



# PROTOCOLO PARA TURISMO ACTIVO, ALTERNATIVO O DE AVENTURA

COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
SALTA, 08 JUN 2020  
Tec. HÉCTOR E. TULA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta



Ministerio de  
Turismo y Deportes  
**Gobierno de Salta**

*Salta*  
ARGENTINA



## PROTOCOLO PARA ACTIVO, ALTERNATIVO O DE AVENTURA

### Ejes temáticos

<u>I. PRESENTACIÓN PROTOCOLO TURISMO ACTIVO, ALTERNATIVO O DE AVENTURA</u>	3
<u>II. COVID 19</u>	3
<u>III. PREVENCIÓN Y SEGURIDAD EN EL ÁMBITO LABORAL</u>	4
<u>IV. DIRECCIÓN / GERENCIA</u>	5
<u>V. ATENCIÓN AL CLIENTE</u>	6
<u>VI. PAUTAS PARA LA OPERACIÓN DE EXCURSIONES Y CIRCUITOS</u>	7
<u>VII. MEDIDAS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN</u>	11
<u>VIII. GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y PROVEEDORES</u>	14
<u>IX. DETECCIÓN DE UN CASO DE COVID</u>	14
<u>PREGUNTAS FRECUENTES</u>	16
<u>FUENTES Y ENLACES DE INTERÉS</u>	16

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES  
RECURSOS HUMANOS  
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
SALTA, JUNIO 2020

Tec. HÉCTOR E. TULA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta



Ministerio de  
Turismo y Deportes  
**Gobierno de Salta**

*Salta*  
ARGENTINA



## I. PRESENTACIÓN PROTOCOLO TURISMO ACTIVO, ALTERNATIVO O DE AVENTURA

El presente protocolo surge del trabajo conjunto del Ministerio de Turismo y Deportes de Salta, las Cámaras, Asociaciones del Sector y los Gobiernos Municipales, a fin de adoptar las medidas más adecuadas para la prevención y minimización del contagio del COVID-19, en el sector de Turismo Activo, Alternativo o de Aventura en todas sus formas.

Ha sido elaborado teniendo en cuenta recomendaciones de Organismos Internacionales, Nacionales y Provinciales de referencia 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

Este documento reúne pautas y recomendaciones a aplicar por las Empresas Operadoras y Prestadoras de Turismo Activo 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

Según la OMS los estudios realizados hasta la fecha apuntan a que el virus causante de la COVID-19 se transmite principalmente por contacto con gotículas respiratorias, más que por el aire. Una persona puede contraer la COVID-19 por contacto con otra que esté infectada por el virus. La enfermedad puede propagarse de persona a persona a través de las gotículas procedentes de la nariz o la boca que salen despedidas cuando una persona infectada tose o exhala. Estas gotículas caen sobre los objetos y superficies que rodean a la persona, de modo que otras personas pueden contraer la COVID-19 si tocan estos objetos o superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca, aunque esta vía no es considerada como la principal responsable de propagación del virus. También pueden contagiarse si inhalan las gotículas que haya esparcido una persona con COVID-19 al toser o exhalar. Por eso es importante mantenerse a más de 1 metro de distancia de una persona que se encuentre enferma.

¿Cómo?

1. Por contacto personal cercano con persona infectada,
2. A través de personas infectadas al toser o estornudar,
3. Al tocar objetos o superficies contaminadas y luego tocarse la boca, la nariz o los ojos.

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

### III. PREVENCIÓN Y SEGURIDAD EN EL ÁMBITO LABORAL

#### a. Medidas de Prevención e Higiene Personal

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, tales como el lavado de manos, el distanciamiento físico de al menos 1,5 mt. entre usted y otra persona, evitar tocarse los ojos, nariz y boca, la higiene respiratoria y acudir al médico si tienen síntomas compatibles con la enfermedad.

1. Lavado frecuente de las manos: La correcta limpieza de manos es una medida importante para la prevención de enfermedades respiratorias como Covid-19. Se recomienda lavarse las manos con agua y jabón común. Se pueden usar desinfectantes

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES  
RECURSOS HUMANOS  
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
SALTA, JUNIO 2020

Tec. HÉCTOR E. TULA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta



para manos a base de alcohol si no se dispone de agua y jabón común.

- Con agua y jabón
  - Con alcohol en gel o solución de alcohol:
2. 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
  3. Disponer en todos los baños de papel higiénico, jabón para manos y toalla de papel desechable.
  4. Evitar la asistencia al trabajo si presento síntomas catarrales (moqueo, congestión nasal o conjuntival, tos seca o productiva, lagrimeo, aspecto febril).
  5. Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca, ya que las manos facilitan la transmisión de virus.
  6. Evitar abrazos y apretones de manos tanto con compañeros de trabajo como con clientes.
  7. Estar atento a síntomas como fiebre sobre 37.5°C, tos y dificultades respiratorias.

#### IV. DIRECCIÓN / GERENCIA

La Dirección de la empresa tiene un papel importante que desempeñar frente a situaciones de riesgo de sus trabajadores y de sus clientes, y en especial aquellas que derivan de diferentes amenazas para la salud, como lo es el COVID-19. Algunas acciones de competencia de la Dirección y/o Gerencia son:

1. Evaluar y definir las estrategias y decisiones para la minimización de riesgos higiénico-sanitarios por Covid-19.
2. 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.
3. Asegurarse que el personal de la empresa y aquellos de contratación periódica estén suficientemente informado de los riesgos laborales de su actividad y especialmente acerca del COVID-19.



4. En caso de que algún servicio se encuentre subcontratado, “la empresa principal supervisará que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios en la prestación de los servicios.
5. Brindar información actualizada a visitantes y turistas que hayan contratado sus servicios, sobre el COVID-19 y las políticas del sector.
6. Desarrollar un Plan de seguridad interno y medidas COVID- 19 (elaborado en conjunción con información actualizada sobre la página web de la OMS).
7. Asegurarse que el personal sea consciente de que deben informar cualquier signo / síntoma de enfermedad respiratoria antes o durante el trabajo.
8. Mantenerse alerta y asegurarse que personal no esté enfermo y en condiciones de trabajar.
9. Asegurarse que el personal con síntomas permanezca en casa hasta que se obtenga asesoramiento médico.
10. Apoyar completamente al personal a través del acceso a asesoramiento médico y durante la convalecencia.

#### V. ATENCIÓN AL CLIENTE

Siempre que sea posible realizar la contratación de las actividades a través de internet. Facilitar toda la información posible a los clientes por mail antes del inicio de la actividad.

1. Los clientes deberán ser informados de aquellas medidas higiénico-sanitarias que les afecten directamente y deban aplicar (por ejemplo, uso de mascarilla, lavado de manos, distancias de seguridad, etc.) y deben contemplarse y definir las medidas a adoptar cuando un cliente no cumpla con las directrices establecidas.
2. La empresa debe informar al cliente antes de la confirmación de reserva de las condiciones de servicio y de las medidas preventivas e higiénicas establecidas, para su aceptación.

Las medidas informativas deben incluir:

- ✓ Cartelería con medidas preventivas y pautas a seguir por los clientes.
- ✓ Indicación de posiciones respetando la distancia de seguridad con marcado o medidas alternativas.

Y DEPO  
09 JUN 2020

Tec. HÉCTOR E. TUKA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta



- ✓ La información dispuesta debe encontrarse en al menos una lengua extranjera (considerando el país/países de origen de los clientes).
- 3. Se debe informar al cliente que no podrá participar de la actividad si ha tenido algún síntoma compatible con COVID-19 en los últimos 14 días. Así mismo, el guía cancelará la actividad o será sustituido por otro compañero, si este sufre algún síntoma en los 14 días previos a la actividad.
- 4. Recomendar la NO asistencia a las actividades a personas pertenecientes a colectivos de riesgo (mayores de 60 años, personas con enfermedades cardiovasculares, hipertensión arterial, pulmonares crónicas, diabetes, cáncer o inmunodepresión y embarazadas).
- 5. Aconsejar a los clientes que deseen participar en una actividad que lleven sus propias mascarillas, (dos mínimamente).

Atención en oficina/ sede de la empresa.

1. 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. Fijar de manera visible marcadores de distancia para evitar aglomeraciones (o utilizar otro método que asegure el objetivo perseguido).
2. Todo personal que tenga contacto con clientes deberá utilizar EPP (equipo de protección personal) guantes descartables y barbijos o mascararas faciales. Se puede considerar protección ocular, según caso.
3. Facilitar información digital, prescindiendo de toda folletería, manuales y libros de información turística en el área.
4. Ofrecer el envío electrónico de facturas y documentos de confirmación de pago. Fomentar el uso de tarjetas, o prepago cuando se posible.
5. No compartir terminales, y efectuar la desinfección tras cada uso de los dispositivos TPV para el cobro con tarjeta.

## VI. PAUTAS PARA LA OPERACIÓN DE EXCURSIONES Y CIRCUITOS

### a. Gestión del riesgo

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES  
RECURSOS TURÍSTICOS  
ES COPIA DEL ORIGINAL  
SALTA, 09 JUN 2020



Ministerio de  
Turismo y Deportes  
Gobierno de Salta

Salta  
ARGENTINA



El prestador debe asumir un compromiso firme con la gestión del riesgo, ejecutando la implementación sistemática de medidas dirigidas a minimizarlos. Por ello, debe definir su plan de contingencia para la prevención y reducción de riesgos higiénico-sanitarios en el ejercicio de su actividad.

Para ello debe:

1. Identificar los riesgos existentes (recorridos a seguir, visita a espacios naturales y culturales, posibles aglomeraciones, tamaño de los grupos, restricciones en la prestación de determinados servicios turísticos, etc.)
2. Realizar un análisis de los riesgos para extraer conclusiones.
3. Diseñar de acuerdo a dichas conclusiones su plan de contingencia que pueda considerar varias fases de evolución con posibles restricciones
4. Planificar la implementación del plan de contingencia y coordinarse para ello con sus grupos de interés (proveedores de servicios, autoridades, otros prestadores, etc.)
5. Implementar su plan de contingencia y valorar su eficacia, y, si fuera necesario, modificándolo en función de la eficacia demostrada (p.e. reducción de grupos, modificación de itinerarios, etc.)
6. Este plan de contingencia debe incluir:
7. Las medidas a adoptar para prevenir los riesgos higiénico-sanitarios.
8. La asignación de recursos materiales, incluida la determinación del uso de Equipos de Protección Personal (EPP) atendiendo a las necesidades derivadas del análisis previo.
9. La determinación e implantación de un protocolo de actuación en el caso de que se observe un cliente con sintomatología compatible con COVID-19, siguiendo en todo caso las directrices de las autoridades sanitarias. -
10. El cumplimiento de las recomendaciones y pautas dictadas por las autoridades sanitarias en relación con medidas especiales frente al COVID-19, así como de las medidas adicionales contenidas en el plan de contingencia resultante del análisis de riesgos.

b. Recursos materiales

Tec. HÉCTOR E. TULA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta



El prestador debe establecer las acciones necesarias para aprovisionarse de los recursos previstos en el plan de contingencia, así como de los recomendados por las autoridades sanitarias (ej. solución desinfectante, mascarillas o barbijos, guantes), considerando las restricciones que pudieran existir para el aprovisionamiento de recursos materiales y las limitaciones de servicios que se pudieran derivar de dichas restricciones, valorando en su caso otras posibilidades distintas a las inicialmente propuestas, que sean factibles, y registrándolo para su salvaguarda ante las autoridades competentes.

Elementos de protección personal (EPP): Este equipo está compuesto por barbijos o mascarillas, guantes, solución desinfectante y los que consideren las autoridades sanitarias para esta actividad.

#### c. Consideraciones generales

1. Las excursiones y circuitos vehiculares deberán programarse evitando zonas susceptibles de concentrar aglomeraciones.
2. Se recomienda contemplar la opción, de acordar con aquellos clientes de movilidad propia, un punto de encuentro, preferiblemente, en el punto de inicio de la actividad o del trayecto a pie.
3. En la medida de lo posible, los grupos no harán paradas en lugares frecuentados por mucha gente para evitar riesgos innecesarios. Se debe evitar zonas susceptibles de concentrar aglomeraciones.
4. Evitar espacios reducidos, pudiéndose contemplar el recorrido por lugares abiertos.
5. La selección de proveedores de servicios intermedios (alojamientos, restaurantes, comercios turísticos, otros) durante la realización de la excursión o circuito, debe realizarse teniendo en cuenta el cumplimiento de los protocolos definidos para cada actividad.

#### d. Pautas durante el traslado de clientes

1. El prestador / operador debe informar al grupo de cómo se va a realizar la visita, el recorrido y las normas y/o posibles restricciones que se aplican (sitios monumentos, espacios naturales, etc.) y las pautas de seguridad e higiene establecidos durante las visitas.



2. El prestador debe recordar las medidas preventivas implantadas e instar a que se cumplan por el bien y seguridad de los demás (no tocar superficies, mantener la distancia de seguridad, uso de mascarilla, lavarse las manos frecuentemente etc.).
3. No permitirá el ascenso de pasajeros que tengan síntomas visibles compatibles con el COVID-19.
4. Fijar en el interior de los vehículos, de manera visible, la cartelería que establezcan las Autoridades competentes en la materia, destinada a proteger la salud de conductores y pasajeros.
5. Deberán contar con alcohol en gel para proveer a los pasajeros durante el tiempo que dure la excursión.
6. Se deben evitar aquellas formas de saludo y/o despedida que impliquen contacto físico con los pasajeros.
7. El uso del barbijo es obligatorio tanto para el guía como para los pasajeros durante la totalidad del servicio.
8. Deberá desinfectar frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos de uso personal (gafas, móviles, micrófonos, etc.) con una solución hidroalcohólica o con agua y jabón cuando sea factible. Para la desinfección de equipos electrónicos se deben utilizar productos específicos (Ver apartado de Limpieza y Desinfección).

e. Documentos previos al inicio de la actividad:

Dirigidos al cliente:

1. Los pasajeros deberán completar una declaración jurada de su estado de salud. Si ya poseen la de la línea aérea se tomará esa como válida.
2. Declaración de conformidad del cliente, que debe incluir el protocolo de seguridad para la realización de actividades destinado a evitar el contagio por COVID-19 y las condiciones de cancelación en caso de clientes con sintomatología compatible con COVID-19, junto a las medidas a adoptar.
3. El documento podría además contener aclaratorio de las medidas de prevención que se tomarán en materia de higiene y seguridad durante el desarrollo del servicio,

f. Durante el desarrollo de la actividad



Se debe informar al cliente acerca de:

1. Cómo recoger y utilizar el material y el equipamiento, de forma que se reduzca el riesgo de contagio.
2. Cómo hacer uso de las instalaciones de los sitios donde se realicen las prestaciones.
3. El material no podrá ser compartido entre clientes o entre trabajadores y clientes si no ha sido debidamente desinfectado entre uso y uso (p.e. cascos, textiles, bastones, trajes de neopreno, binoculares etc)
4. El reparto de material individual (y colectivo en su caso), lo hará el guía en un espacio abierto y repartiéndolo a cada persona por separado para evitar que el mismo elemento sea manipulado por varias personas.
5. Se recomienda el uso de guantes y mascarilla para preparar y distribuir dicho material y separar a los clientes entre sí para que se lo pongan y se preparen para la actividad.
6. Lavado de manos con agua y jabón o solución hidroalcohólica después de manipular material común, o haber ayudado a un cliente.
7. A la explicación habitual sobre la actividad a realizar, se le añadirá las indicaciones específicas sobre las medidas a adoptar durante la actividad para evitar el riesgo de contagio.

g. Al finalizar la actividad

1. Finalizada a actividad, se recomienda elegir un espacio abierto y con la amplitud necesaria para efectuar la devolución de los materiales y los equipos individuales o colectivos, pudiendo mantener las distancias recomendadas.
2. Se debe efectuar la desinfectar el material de higiene sanitaria no desechable antes y después de la actividad.
3. Desechar todo el material de higiene sanitaria no reutilizable de acuerdo a las instrucciones del fabricante.

## VII. MEDIDAS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

El prestador debe considerar los siguientes aspectos en materia de limpieza y

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES  
MINISTERIO DE FINANZAS  
ES UNA COPIA DEL ORIGINAL  
09 JUN 2020  
SALTA

Tec. HÉCTOR E. TULA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES  
RECURSOS HUMANOS  
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
SALTA, 10 de Junio de 2020

Tec. HÉCTOR E. TULA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta



Ministerio de Turismo y Deportes  
Gobierno de Salta

Salta  
ARGENTINA



desinfección:

1. El uso, en condiciones de seguridad, de productos de limpieza desinfectantes autorizados que deben emplearse de acuerdo a las fichas de seguridad de dichos productos.
2. El incremento de las frecuencias de limpieza, especialmente en las zonas de mayor contacto: Como norma general todo el material utilizado durante la prestación del servicio debe ser desinfectado a la finalización del mismo.

a. Acondicionamiento y Desinfección del vehículo:

1. En forma previa a cada servicio y a su finalización como mínimo, el interior del vehículo deberá ser desinfectado.
2. En caso de excursiones que tengan una duración de varias horas y que los pasajeros asciendan y desciendan de los vehículos con una cierta frecuencia, realizar desinfecciones rápidas en esos momentos.
3. La limpieza debe realizarse humedeciendo un paño y limpiando pasamanos, asientos, apoya brazos, tablero, volante y toda superficie que pueda estar en contacto con las manos del chofer y los pasajeros a través de las cuales podría propagarse el virus. Cuando existieran cabeceras secundarias, deberán adoptarse idénticas medidas.
4. La superficie que se limpia no debe ser tocada al instante, se debe esperar su secado en caso de ser necesario.
5. La limpieza exhaustiva de los vehículos afectados al transporte se deberá realizar por las personas designadas por la empresa en el punto de encuentro.
6. Los vehículos que no posean tapizados de cuero natural o cuerina de fábrica deberán utilizar fundas de este material para cubrirlos. Estos materiales permiten una limpieza eficaz, veloz y secado rápido. El alcohol isopropílico líquido o en aerosol es recomendable por su rápida evaporación, secado y bajo daño producido a los materiales de los interiores de los vehículos.

b. 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.

#### 1. Limpieza húmeda sugerida por Ministerio de Salud de la Nación

- a. Utilizar trapo o paño.
- b. 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).

#### 2. Procedimiento indicado:

- a. Preparar en un recipiente (balde 1) una solución con agua tibia y detergente de uso doméstico suficiente para producir espuma.
- b. 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.
- c. Repetir el paso anterior hasta que quede visiblemente limpia.
- d. Enjuagar con un segundo trapo (trapo 2) sumergido en un segundo recipiente (balde 2) con solución de agua.

#### c. 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.

#### 1. 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.

#### 2. Especificaciones:

- a. Antes de aplicar cualquier tipo de desinfectante debe realizarse la limpieza de las superficies con agua y detergente.
- b. 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.

#### VIII. GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y 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:

1. 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.
2. Trabajar colaborativamente con cada uno de los elementos de la cadena de valor y brinde soporte a los eslabones más débiles.
3. 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.
4. Identificar fuentes alternativas si los suministros se ven afectados y acelerar la exploración de opciones adicionales.
5. Agilizar los procesos de calificación de sus proveedores en caso de que se requiere fuentes alternativas
6. Revise sus productos en relación a la oferta esperada y futuras variaciones en las tendencias de viajes y negocios.
7. Construya un contexto colaborativo con socios externos (gobierno, inversores y otras partes interesadas) para abordar la situación y obtener ayuda.
8. Analice los pronósticos de mercados y actúe con acciones en consecuencia.

#### IX. DETECCIÓN DE UN CASO DE COVID

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](https://www.argentina.gob.ar/coronavirus) de



Ministerio de  
Turismo y Deportes  
**Gobierno de Salta**

*Salta*  
ARGENTINA



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

1. En los casos en que pudieran presentarse síntomas compatibles con la enfermedad (tos, fiebre, sensación de falta de aire, etc.), en el personal de la empresa o un pasajero en el transcurso de una excursión, se deberá dar aviso al 911.
2. Hasta que intervengan las autoridades sanitarias, deberán asignar una sala o zona donde el posible afectado no tenga contacto con otras personas y 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).
3. En el caso del personal, 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.

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES  
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
09 JUN 2020

Tec. HÉCTOR E. TULA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta



## 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/emergencias/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/ith/2019-nCoV_advice_for_international_traffic_rev/es/)

<https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus/coronavirus>

<https://www.who.int/es>

## Actualizaciones en vivo

- [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>



Ministerio de  
Turismo y Deportes  
**Gobierno de Salta**

*Salta*  
ARGENTINA



- IATA, Evolución de la respuesta internacional al brote de COVID19, <https://www.iatatravelcentre.com/international-travel-document-news/1580226297.htm>
- AMADEUS, <https://amadeus.com/es/articulos/blog/actualizacion-para-travel-channels-covid-19>
- Organización Marítima Internacional, <http://www.imo.org/es/mediacentre/hottopics/paginas/coronavirus.aspx>
- Portal de información de puertos mundiales COVID19 <https://sustainableworldports.org/world-ports-covid19-information-portal/>  
<https://sdg-pathfinder.org/focus/coronavirus>
- Collaborative Arrangement for the Prevention and Management of Public Health Event in Civil Aviation , <https://www.capsca.org/CoronaVirusRefs.html>

**D. SANTIAGO JUAN SUÑER**  
Coordinador General Jurídico  
Ministerio de Turismo y Deportes

**MARIO E PEÑA**  
MINISTRO DE TURISMO Y DEPORTES  
PROVINCIA DE SALTA

## RESOLUCION Nº 49



### PROTOKOLO DE ACTUACIÓN PARA MINIMIZAR LA TRANSMISIÓN DE COVID-19 EN EL SECTOR TURISMO

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES  
RECURSOS HUMANOS  
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
SALTA, ..... 2020

Tec. HÉCTOR E. TULA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta

#### Índice

I.	Presentación Protocolo para Alojamientos Turísticos	2
II.	COVID 19	3
III.	Prevención y Seguridad en el ámbito laboral	4
IV.	Dirección / Gerencia del Establecimiento	7
V.	Recepción y Conserjería	9
VI.	Alimentos & Bebidas	10
VII.	Gestión de Recursos Materiales y Proveedores	13
VIII.	Servicios Técnicos y Mantenimiento	14
IX.	Medidas de Limpieza y Desinfección	16
X.	Pautas en el Servicio de Lavandería	18
XI.	Detección de un caso en un establecimiento	18
	Preguntas Frecuentes	22
	Fuentes y enlaces de Interés	22



## I. **Presentación Protocolo para Alojamientos Turísticos**

El presente protocolo surge del trabajo conjunto de la Secretaria de Turismo de Salta, Cámaras, Asociaciones y Sindicatos del sector turístico y el aporte los Gobiernos Municipales, a fin de adoptar las medidas más adecuadas para la prevención y minimización del contagio del COVID-19, proteger la salud y garantizar la seguridad del personal afectado al sector de alojamientos turísticos.

Este documento ha sido diseñado teniendo en cuenta diferentes instrucciones y recomendaciones elaboradas por la Organización Mundial de la Salud, Organización Mundial del Turismo, la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura, (FAO), la EFSA (Autoridad Sanitaria Europea de Seguridad Alimentaria), Ministerio de Salud de Argentina, Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Salta, y con la colaboración el Programa de Bromatología del Ministerio de Salud Pública de Salta.

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

### 1.1 **Alcance**

Estas recomendaciones están dirigidas a los establecimientos de alojamiento turístico 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.

### 2.1 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 y medio 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 reconocido como una de las acciones más efectivas para la prevención de contagio de COVID-19. Para ello, se deberá tener en cuenta lo establecido en el "Instructivo para la implementación del Decreto 260/20 en el sector hotelero" establecido por Res. 126/2020 del Ministerio de Turismo y Deporte de la Nación de fecha 15 de Marzo de 2020 (ver Anexo).



MINISTERIO DE TURISMO  
REPUBLICA ARGENTINA  
ES COPIA FIEL  
SALTA, 09 JUN 2020

Tec. HÉCTOR E. TULA  
Área de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES  
República de Salta  
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
SALTA, 09 JUN 2020



### III. **Prevención y Seguridad en el ámbito laboral**

Los establecimientos de alojamiento turísticos son lugares donde los huéspedes se alojan temporalmente, en estrecha convivencia y con un alto grado de interacción entre los trabajadores y los clientes, por lo que el riesgo de contagio es considerable.

Ante esta situación, los establecimientos deben tener una actitud proactiva, con el fin de garantizar un ámbito sano y cómodo, tanto para sus empleados como para los pasajeros. Esto colabora a una sensación de seguridad sanitaria que invita a disfrutar de los servicios teniendo las precauciones que se establezcan en el protocolo.

#### 3.1 **Entorno laboral**

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:

1. Deberán guardar aislamiento las siguientes personas: Mayores de 60 años, embarazadas, diabéticos, personas con enfermedades respiratorias, cardiológicas, anticoagulados e inmunodeprimidos.
2. 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.
3. En los ingresos y salidas, de no poder asegurarse la desinfección del método de control horario con contacto (huella, dígitos) en caso de que lo hubiere, debe implementarse un método de control horario que evite el uso de una misma superficie por parte de distintos empleados. En caso de que se opte por la desinfección tras cada uso, debe asegurarse la disponibilidad de una solución hidroalcohólica de forma permanente.
4. 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.

Tec. HÉCTOR E. TULA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta

MINISTERIO DE TURISMO  
RECURSOS HUMANOS  
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
SALTA, 09 JUN 2020

Tec. HÉCTOR E. TUIA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta

84

Con carácter general, es necesario mantener un aprovisionamiento adecuado de jabón, solución hidroalcohólica y pañuelos desechable.

5. Establecer la distancia recomendada entre cada puesto de trabajo mínima de 1,5mt.
6. Contar con aprovisionamiento suficiente de material de protección, especialmente guantes y mascarillas, para el personal cuando así lo indique el servicio de prevención de riesgos laborales y, muy concretamente, el más expuesto (personal de limpieza, personal de atención al público).
7. Si el personal precisa cambiarse de ropa, debe habilitarse un espacio que permita también asegurar dicha distancia interpersonal o establecer el aforo máximo de los vestuarios de personal, si lo hubiere.
8. Mantener un aprovisionamiento suficiente del material de limpieza para poder acometer las tareas de higienización reforzada a diario.
9. Desinfectar frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos de uso personal (gafas, móviles, etc.) con una solución hidroalcohólica o con agua y jabón cuando sea factible, así como los elementos del puesto de trabajo (pantalla, teclado, ratón, etc.). Para la desinfección de equipos electrónicos se deben utilizar productos específicos (Ver apartado de Limpieza y Desinfección).

### 3.2 Medidas de Prevención e Higiene Personal

Existen recomendaciones básicas de público conocimiento, que cada miembro del personal del establecimiento 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.

1. Lavado de las 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.

¿Cuándo?

- a. antes de comenzar a trabajar
- b. antes de manipular alimentos cocinados o listos para comer
- c. después de manipular o preparar alimentos crudos
- d. después de manipular residuos
- e. después de las tareas de limpieza
- f. después de usar el baño
- g. después de sonarse la nariz, estornudar o toser
- h. después de comer, beber
- i. después de manejar dinero.
- j. después de tocar mascotas
- k. después de viajar en transporte
- l. después de volver de hacer las compras.
- m. 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:
2. 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
  3. No tocarse los ojos, la nariz y la boca (incluso al llevar puestos guantes), ya que las manos facilitan su transmisión.
  4. Disponer en todos los baños de papel higiénico, jabón para manos y toalla de papel desechable.
  5. Lavado y desinfección diaria de los uniformes. Las prendas textiles deben lavarse de forma mecánica en ciclos de lavado a 60/90 °C.
  6. Evitar la asistencia al trabajo si presento síntomas catarrales (moqueo, congestión nasal o conjuntival, tos seca o productiva, lagrimeo, aspecto febril).
  7. Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca, ya que las manos facilitan la transmisión de virus.
  8. Evitar abrazos y apretones de manos tanto con compañeros de trabajo como

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES  
RECURSOS HUMANOS  
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
09 JUN 2020  
SALTA, ARGENTINA

Tec. HÉCTOR E. TULLA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta



con clientes.

9. 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.
10. Estar atento a síntomas como fiebre alta sobre 37.5°C, tos y dificultades respiratorias.

#### IV. Dirección / Gerencia del Establecimiento

La Dirección del establecimiento tiene un papel importante que desempeñar frente a situaciones de riesgo de sus trabajadores y en especial aquellas que implican una amenaza para la salud, como lo es el COVID-19. En virtud de ello, se recomiendan algunas acciones de competencia de la Dirección.

1. Análisis de riesgos: el establecimiento deberá 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 de los riesgos detectados. El plan de acción debe estar adaptado a las particularidades del alojamiento, y ponerlo 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.
2. Planificación estratégica en torno al análisis pormenorizado de la situación particular de cada establecimiento y los recursos asignados para su abordaje.
  - ✓ Plan de seguridad interno y medidas COVID- 19. Considerando la importancia de establecer y adoptar medidas de prevención y seguridad, se sugiere consultar sugiere tener en cuenta el documento SARS CoV-2 "Recomendaciones y Medidas de Prevención en Ámbitos Laborales" de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Nacional (ver anexo).
3. Definir una política de comunicación, para su personal y los clientes, con información del COVID-19.



02 JUN 2020

MINISTERIO DE  
ES. TUR.

Tec. HÉCTOR E. TULLA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta

4. Asegurar la provisión de los recursos humanos y económicos para facilitar que toda acción pueda llevarse a cabo con eficacia y rapidez. Determinar la cantidad necesaria de insumos de higiene y elementos de protección personal y prever su disponibilidad para la correcta limpieza y desinfección en cada servicio.
5. Evaluar con periodicidad las medidas tomadas, para verificar el cumplimiento, identificar y corregir los baches, y adaptar el plan a la experiencia práctica.
6. Llevar un registro de acciones que se tomen indicando fecha, hora y responsable. Guardar partes de limpieza, mantenimiento, bajas laborales, etc.
7. Capacitar a los empleados en reconocimiento de síntomas de la enfermedad y los procedimientos vigentes. Parte fundamental de la prevención de contagios en el entorno laboral es la formación. Todos los escenarios de reapertura van a requerir una formación específica para el personal (incluida la gerencia) sobre los protocolos y procedimientos que se aplicarán en el establecimiento.
8. Asegurarse que el personal del establecimiento este suficientemente informado de los riesgos laborales de su actividad y especialmente acerca del COVID-19.
9. Tal como dispone el instructivo para el sector hotelero a partir del decreto 260/20, los trabajadores **deberán presentar ante su empleador una declaración jurada de estado de salud como medida de control sanitario obligatorio**. El mismo procedimiento deberá solicitarse a los trabajadores de empresas tercerizadas que concurren al Hotel.
10. Exhibir información gráfica con precauciones y mejores prácticas en aquellos lugares de tránsito y donde sea necesario informar.
11. 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.
12. 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.
13. Asegurarse que el personal sea consciente de que deben informar cualquier signo / síntoma de enfermedad respiratoria antes o durante el trabajo.
14. Mantenerse alerta y asegurarse que personal no esté enfermo y en condiciones de trabajar.

02/07/2020



15. Asegurarse que el personal con síntomas permanezca en casa hasta que se obtenga asesoramiento médico.
16. Apoyar completamente al personal a través del acceso a asesoramiento médico y durante la convalecencia.

## V. **Recepción y Conserjería**

Ante el surgimiento de esta pandemia algunos procesos de atención al cliente pueden modificarse a fin de brindar mayor seguridad al personal y a los huéspedes. Por lo expuesto se recomienda:

### 5.1 **Pautas obligatorias en el ámbito de la atención**

1. Demarcación de áreas. Contemplar la indicación de lugares para la espera de turnos de atención, manteniendo siempre el distanciamiento social (1,5 mts entre persona y persona).
2. Todo personal que tenga contacto con huéspedes deberá utilizar **EPP** (equipo de protección personal) guantes descartables y barbijos reutilizables o mascarar faciales. Se puede considerar protección ocular, según caso.
3. Información y comunicación al cliente. El cliente debe conocer, las normas especiales de convivencia y uso de las instalaciones implantadas en el establecimiento.
4. Exhibir en espacios de circulación común, información oficial de prevención.
5. En la recepción, se dispondrá de gel o solución desinfectante (si no hay un dispensador cercano), para facilitar la práctica de higiene del personal y los huéspedes.

### 5.2 **Pautas sugeridas:**

1. Gestionar la comunicación y el contacto previo a la llegada de los huéspedes con información detallada acerca de la política del hotel en relación con el COVID-19. Reforzar los canales comunicación con los huéspedes, asegurando la disponibilidad de información constante.
2. Gestionar el pre-registro digital del huésped, pre- check in virtual, el día anterior o previo a la llegada al establecimiento.
3. Para huéspedes que prefieran una atención presencial, se recomienda establecer un procedimiento más ágil de registro, minimizando los riesgos.
4. Facilitar información digital, prescindiendo de toda folletería, manuales y libros de información turística en el área.



5. Ofrecer el envío electrónico de facturas y documentos de confirmación de pago. Fomentar el uso de tarjetas, o prepago cuando se posible.
6. Para la higiene de manos, en la recepción se dispondrá de gel o solución desinfectante, pañuelos desechables y papelera con bolsa de basura y tapa de accionamiento por pedal.
7. Se recomienda tener disponible de los números de teléfono de las autoridades de salud, centros médicos, hospitales públicos y privados, y centros de asistencia.
8. El mostrador deberá limpiarse y desinfectarse de forma frecuente evitando que haya excesivos elementos que puedan manipular los clientes. Los bolígrafos, las llaves y tarjetas de las habitaciones deben limpiarse y desinfectarse con periodicidad. Informe al huésped permanentemente de estas medidas.
9. Se debe evitar en una primera etapa, el puesto de bell boy y valet parking, que implica manipular las pertenencias de las personas.

## VI. Alimentos & Bebidas

Los alimentos correctamente procesados no son considerados actualmente como una vía de transmisión.<sup>1</sup> A diferencia de los virus gastrointestinales transmitidos por los alimentos, como la hepatitis A, que causan enfermedades transmitidas por alimentos, el SARS-CoV-2 es un virus que causa enfermedad respiratoria. Hasta el momento no se ha informado de ningún caso de transmisión a través de alimentos.

Al igual que otros virus, es posible que el virus que causa COVID-19 pueda sobrevivir en superficies u objetos. Por eso, la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura, (FAO) refuerzan y recomiendan poner en **práctica medidas higiénicas** para prevenir la contaminación de los alimentos y las **5 Claves de la Inocuidad de los Alimentos (Ver Anexo I)**

La generación de confianza y seguridad de salubridad a comensales será esencial.

### 6.1 Medidas en la Prestación del Servicio; Salón

---

<sup>1</sup> Diferentes agencias en EE.UU. (FDA) y Europa (European Food Security Agency-EFSA) informaron que, hasta el momento, no existe evidencia de transmisión alimentaria del SARS-CoV-2. [EFSA](#) y [FDA](#).



1. Planificar la operatoria del salón, con una reducción parcial de la capacidad total. De ser posible, el establecimiento deberá buscar una alternativa de previa reserva de horario de los clientes alojados, lo cual permite la planificación desde el día anterior y estimar la cantidad de gente que acudirá.
2. Gestión de los espacios: disposición de la clientela de manera de evitar la saturación. Se debe evitar condensar a más de 4 personas por cada 10 metros cuadrados. En cuanto a las mesas, la disposición debe ser tal que entre el respaldo de la silla y la siguiente silla haya una distancia superior a un 1.5mt. Esta medida aplica a todo espacio público de permanencia del huésped.
3. Cuando el alojamiento brinde servicio de desayuno, es recomendable contemplar la posibilidad de brindar servicio de habitación, con el objeto de evitar la concentración de personas en un mismo lugar. Contemplar costos extras en la implementación e informar al huésped si tiene un cargo extra.
4. Se instará a los clientes, a la entrada a las zonas de servicio, a usar el desinfectante de manos que al efecto se dispondrá en los accesos
5. Se deben eliminar productos de autoservicio y los servicios tipo buffet con manipulación directa por parte de los clientes los alimentos.
6. El servicio de mesa deberá ser provisto al momento de cada servicio, no podrá dejarse preparado previamente y no podrán quedar en la mesa después de cada servicio.
7. Evitar el uso de manteles y servilletas de tela, se sugiere reemplazarlos por protectores individuales que deberán ser retirados luego de cada uso para su limpieza y desinfección. Se recomienda el uso de servilletas descartables
8. Se prohíbe servicios tipo buffet con manipulación directa por parte de los clientes los alimentos.
9. Los elementos auxiliares al servicio de mesa como vajilla, cristalería, cubertería, cestas de pan deben resguardarse y mantenerse alejados de las zonas de paso de trabajadores y clientes. Se deben proveer en cada servicio
10. Se debe reemplazar el uso de la carta individual por mesa. Se sugiere exhibir el menú en carteles, atriles o pizarras, dispuestos en el exterior y/o interior del local, u optar por código QR. Se puede optar por el uso de la tecnología y aplicaciones móviles, en la elección de platos y bebidas, como también para la solicitud del pedido y realización del pago.
11. Asegurar la ventilación adecuada del salón y áreas generales, antes y después de cada uso.

## 6.2 Medidas para el personal de salón: mozo o camarera

1. Deberán cumplir estrictamente las pautas prevención e higiene personal e higiene respiratoria.
2. Lavado frecuente de manos, en cada servicio de mesa (al servir platos, colocar utensilio) y recambio (retiro del servicio de mesa). Refuerzo cada 30 minutos.
3. Uso obligatorio del barbijo durante la jornada laboral.

### 6.3 Servicio de comida y bebida en habitaciones

4. El camarero hará uso de guantes al acceder a la habitación tanto para servir como para retirar el servicio.
5. Se mantendrá una distancia de 1.5mt metros con los clientes.
6. Todo el material de vajilla (incluidas bandejas y campanas cubreplatos) se higienizarán mediante lavavajillas o equivalente.

### 6.4 Medidas de higiene y seguridad en la manipulación de alimentos, vajilla y utensilios de cocina

1. Todos los manipuladores de alimentos deben contar con su Carnet de Manipulador de Alimentos, otorgado por la autoridad sanitaria competente.
2. Elaboración de platos y alimentos utilizando materias primas de buena calidad, comprobando fechas de caducidad y envasado de los productos.
3. Limpiar y desinfectar los utensilios y superficies cada vez que se cambie el tipo de alimento y siempre que sea preciso hacerlo.
4. Proteger e higienizar todo el material que vaya a estar en contacto con los alimentos (envases, papel film y productos fungibles en general).
5. Separar los distintos tipos de productos (carne, vegetales, lácteos, pescados, etc.) en heladeras o congeladores diferentes, o en zonas separadas si están dentro de un mismo equipo.
6. Control de origen de los alimentos y su transporte.
7. Evitar embalajes de cartón y madera en alimentos crudos. Esta medida garantiza el no acceso de microorganismos procedentes de envases no adecuados.
8. Mantener los alimentos protegidos en todo momento, con films, tupperes, vitrinas, etiquetas.
9. Lavar y desinfectar la vajilla a temperatura superiores a 80°C. En establecimientos que no poseen lavavajillas, se recomienda realizar un pre lavado dejando en remojo la vajilla con abundante agua y detergente, y luego proceder al lavado normal.
10. Cocinar los alimentos por encima de los 70°C y mantener la cadena de frío.
11. Revisar los filtros de aire acondicionado y rejillas.
12. Reforzar las pautas de lavado de manos, después de manipular los envases de alimentos o al retirar los alimentos del envase.



## 6.5 Medidas para la gestión de los residuos y desperdicios

Los residuos y/o desperdicios pueden suponer un peligro microbiológico (posibilidad de contaminaciones cruzadas durante las operaciones de preparación, elaboración y/o transformación de los alimentos si el almacenamiento y recolección de los residuos, no se realiza de una manera adecuada); o un peligro físico (restos de embalaje, de envasado, restos del propio proceso de manipulación como cáscaras, pieles, etc.).

Recomendaciones:

1. El establecimiento deberá establecer los medios y las medidas necesarias para la correcta gestión de los residuos y desperdicios en su ámbito de aplicación.
2. Se tomarán las medidas adecuadas para la evacuación y el almacenamiento de los desperdicios de alimentos y otros desechos, como aceites y grasas de fritura, vidrios, cartones, etc: Almacenar en lugares específicos alejados de los alimentos. El flujo de evacuación será tal que no coincida en el espacio o en el tiempo con la elaboración de alimentos de manera que no se favorezcan contaminaciones cruzadas.

## VII. Gestión de Recursos Materiales y Proveedores

Es conveniente que se planifique con suficiente antelación la reactivación del suministro de materias primas y servicios en previsión de desabastecimiento de algún producto, o limitaciones o cierre de algunos proveedores. Por ello se recomienda especial atención algunos aspectos claves:

### 7.1 Recursos Materiales

1. Realizar inventarios de almacén de mercaderías, cámaras de refrigeración y congelación para identificar posibles productos en mal estado de conservación, controlar consumos y prever necesidades de aprovisionamiento.
2. Disponer en cantidad suficiente de utensilios (platos, cubiertos, cristalería, etc.) que se emplean en la prestación del servicio, previendo su adecuada limpieza y desinfección.

### 7.2 Acciones para su cadena de suministro

1. Evaluar la cadena de suministro de su organización en busca de posibles impactos por la interrupción de la logística del transporte y la desaceleración de la fabricación internacional como resultado de COVID-19.

09 JUN 2020

2. Discuta con esos proveedores cualquier desafío que puedan enfrentar o que puedan esperar enfrentar debido a la situación actual.
3. Identificar posibles fuentes alternativas de suministro, productos sustitutos y / o medidas de conservación para mitigar las interrupciones.
4. Comunicarse con clientes claves para mantenerlos informados sobre cualquier problema que haya identificado y los pasos que está tomando para mitigarlos.

### 7.3 Recepción de pedidos

1. Documentar las operaciones de aprovisionamiento, suministro y almacenaje mediante partes de entrada, reposición de stocks y partes de salida.
2. En el control de la recepción de mercaderías se sugiere controlar:
  - ✓ Control de origen de los alimentos y su transporte.
  - ✓ El registro sanitario del proveedor.
  - ✓ La marca de salubridad según el producto
  - ✓ Control visual de las características organolépticas (color, olor, textura, firmeza).
  - ✓ Integridad de los envases
  - ✓ Temperatura del Producto (refrigerados y congelados).

## VIII. Servicios Técnicos y Mantenimiento

### 8.1 Plan de control de aguas.

1. El agua utilizada tanto para beber como para preparar alimentos, así como la de limpiar y desinfectar, debe ser necesariamente potable. Los alimentos podrían contaminarse con los peligros microbiológicos (bacterias, virus, parásitos, etc.), químicos (plaguicidas, metales pesados, exceso de cloro, etc.) y físicos (cuerpos extraños) que el agua no apta para consumo humano puede contener.
2. Llevar a cabo los controles necesarios, teniendo en cuenta la procedencia del suministro de agua, que puede ser:
  - ✓ Red de abastecimiento público con o sin depósito intermedio.
  - ✓ Abastecimiento propio.
  - ✓ Cisternas o depósitos móviles

### 8.2 Equipos de lavandería y lavavajillas:

1. El buen funcionamiento de los lavavajillas y lavadoras de ropa debe ser revisado, particularmente el funcionamiento de temperaturas, así como la dosis correcta de productos químicos de limpieza y desinfección. En el caso



de los lavavajillas deberán realizarse revisiones mensuales de los mismos, y registro diario de temperaturas de los equipos que dispongan de termómetro.

### 8.3 Climatización

1. Aunque según las actuales evidencias COVID-19 no se transmite por el aire, sino de persona a persona a través de pequeñas gotas de la nariz o boca cuando una persona infectada tose o exhala (gotículas que por gravedad caen antes de un/dos metros de su expulsión), en las actuales circunstancias se debe aplicar una serie de medidas preventivas:
  - a. Favorecer la mayor tasa de renovación de aire posible, evitando la recirculación interior (tanto en sistemas centralizados como en individuales)
  - b. En caso de ventilación natural, abrir las ventanas el mayor tiempo posible. En espacios reducidos como aseos, vestuarios y similares se mantendrán ventanas (y si es posible, puertas) abiertas de forma continuada.
  - c. Monitorear la condición de los filtros, y cambiarlos o limpiarlos con mayor frecuencia.

### 8.4 Tareas de mantenimiento en habitaciones / unidades de alojamiento

1. Cualquier situación que requiera que operarios de mantenimiento (propios o externos) debe cumplir con las premisas de minimizar riesgos de contagio entre personas. Por tanto, deberán seguirse las siguientes normas:
  - a. Procurar no acceder a las habitaciones en presencia de los clientes.
  - b. En caso de permanecer los clientes en las habitaciones y no garantizar distanciamiento interpersonal de 1.5 m, se hará uso de barbijo en forma permanente.
  - c. Previa entrada a la habitación se hará uso de guantes con su posterior desinfección.

### 8.5 Piscinas y SPA's

1. Si bien en una primera etapa de reapertura de los establecimientos no se recomienda la habilitación de piscinas y spas, cabe mencionar que los programas propios de la gestión y mantenimiento del agua recreacional, permanecen inalterados respecto a los procedimientos ordinarios en cuanto al plan de tratamiento de las aguas, plan de control del agua (y aire en instalaciones cubiertas) y plan de mantenimiento, con la salvedad ante una futura apertura, la recomendación de realizar controles al menos dos veces al día de desinfectante residual y pH, y de mantener el circuito de depuración en funcionamiento las 24 horas del día.

95

## IX. **Medidas de Limpieza y Desinfección**

### **Formación del personal de limpieza**

Debe asegurar la adecuada formación del personal de limpieza en los procedimientos higiénicos de limpieza y desinfección, incluyendo el uso adecuado de EPP, la preparación de las diluciones de productos de limpieza, y el uso adecuado del material de limpieza, y todos los procedimientos específicos en relación a prevención de contagios por COVID-19.

### **Consideraciones Generales:**

Conforme a las recomendaciones establecidas en el "Instructivo para la implementación del Decreto 260/20 en el sector hotelero" establecido por Res. 126/2020 del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, se sugiere:

1. Extremar las medidas establecidas en el programa de limpieza y desinfección, especialmente en las áreas comunes. Limpiar y desinfectar las áreas de atención al público al menos tres veces al día, y de acuerdo con los horarios de ingreso/egreso/actividades que se realicen.
2. Planificar las tareas de limpieza y desinfección de las zonas externas.
3. Ventilar de forma frecuente, los espacios comunes, asegurando la renovación del aire. Restringir la circulación en aquellos donde esta medida no pueda ser llevada a cabo.
4. Limpiar los baños públicos con frecuencia. Deben estar equipados con jabón líquido, toallas de papel o secador de manos. Desinfectar mesadas, canillas, dispensadores de jabón y de alcohol. Controlar frecuentemente el buen funcionamiento de dispensadores y grifos.
5. Se recomienda revisar los planes de limpieza de todas las áreas de servicio de alimentos y bebidas (tanto zonas de clientes como de empleados o backoffices) en el contexto de prevención de contagios por COVID-19, reforzando frecuencias de superficies potencialmente contaminables por clientes y empleados. La frecuencia de limpieza y desinfección de las superficies que contactan clientes se sugiere realizar tras cada uso (mesas sin mantel, respaldo y brazos de sillas y butacas...).
6. Asegurar instalaciones adecuadas para el lavado de manos o el saneamiento (por ejemplo, jabones, geles / toallitas con alcohol) para permitir que todo el personal y huéspedes cuenten con los elementos necesarios para practicar una buena higiene.

### 9.1 **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.

1. Limpieza húmeda sugerida por Ministerio de Salud de la Nación

- a. Utilizar trapo o paño.
- b. 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).

2. Procedimiento indicado:

- a. Preparar en un recipiente (balde 1) una solución con agua tibia y detergente de uso doméstico suficiente para producir espuma.
- b. 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.
- c. Repetir el paso anterior hasta que quede visiblemente limpia.
- d. Enjuagar con un segundo trapo (trapo 2) sumergido en un segundo recipiente (balde 2) con solución de agua.

## 9.2 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

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES  
RECURSOS HUMANOS  
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
SALTA, ... 09 JUN 2020  
Tec. HÉCTOR E. TULA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta



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.*

## X. Pautas en el Servicio de Lavandería

1. No debe sacudirse la ropa para lavar.
2. Textiles, ropa de cama, ropa y deben ser puestos en bolsas de lavandería, marcados especiales y manipularse con cuidado para evitar que se levante polvo, con la consiguiente posible contaminación de las superficies circundantes o personas. Instrucciones se deben dar por lavarlos en ciclos calientes (70°C o más) con los detergentes habituales.
3. Mantelería, servilletas y uniformes de trabajo se recomienda lavar a 70°C o más.
4. Artículos no lavables: la desinfección puede realizarse con la pulverización de soluciones desinfectantes según caso oportuno. La periodicidad de aplicación debe ser determinada teniendo en cuenta su frecuencia de uso y recambios.

## XI. Detección de un caso en un establecimiento

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](https://www.argentina.gob.ar/coronavirus) de actualización periódica, incluyendo las recomendaciones más actuales y adaptadas a las circunstancias cambiantes.

1. En los casos en que pudieran presentarse síntomas compatibles con la enfermedad (tos, fiebre, sensación de falta de aire, etc.), en el personal o en un huésped durante su estadía en el establecimiento se recomienda dar aviso al 911.
2. Hasta que intervengan las autoridades sanitarias, deberán asignar una sala o zona donde el posible afectado no tenga contacto con otras personas y 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).
3. 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.

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES  
RECURSOS HUMANOS  
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
SALTA  
17/07/2020



## XII. Anexos

### I. Medidas en relación a personas en aislamiento preventivo obligatorio (Resolución N° 18- Comité de Emergencia de la Provincia de Salta)

Las personas que, habiendo retornado a la provincia de Salta, decidiesen cumplir la cuarentena obligatoria en establecimientos hoteleros, deberán cumplir con las medidas dispuestas por el hotel. En relación con las mismas se indica:

- Deberá realizarse el control de la temperatura de los pasajeros.
  - ✓ Ante la presencia de fiebre 37.5 y sintomatología relacionada con COVID se deberá llamar al 911 y activar un protocolo que implique la provisión de un barbijo al pasajero y situarlo en un área aislada, hasta la intervención del servicio sanitario correspondiente. No se realiza el ingreso del huésped.
  - ✓ Sin fiebre y sin sintomatología COVID. Se permite el ingreso al establecimiento.
- Deberá asignárseles una habitación aislada o sector del establecimiento dispuesto para ello, con adecuada ventilación y puertas cerradas.
- No se permitirá el ingreso de visitantes, a la habitación en la cual se encuentra la persona en periodo de aislamiento preventivo obligatorio.
- Se debe evitar el contacto con otros huéspedes, si va a salir por alguna circunstancia de la habitación deberá usar barbijo, así mismo si va a estar en contacto con alguien como quien lleva los alimentos.
- Deberá informárseles las medidas de seguridad y prevención estipuladas por el establecimiento durante su permanencia.
- El uso de EPP (equipo de protección personal) será obligatorio para el personal en contacto con estos huéspedes.
- Se informará al pasajero, la recomendación de no desarrollar ningún tipo de actividad social o laboral fuera de la habitación asignada mientras no haya culminado su periodo de aislamiento preventivo obligatorio.
- Siempre que sea posible, la persona en aislamiento puede solicitar al establecimiento que realice transacciones comerciales para la adquisición alimentos o medicamentos. Los artículos adquiridos se dejarán afuera de la habitación, indicando al huésped en aislamiento que debe colocarse la mascarilla quirúrgica, para recoger su pedido.

Tec. HÉCTOR E. TUIA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta

09 JUN 2020

99

- Se deberán extremar las medidas de limpieza y desinfección en la habitación (ver procedimiento limpieza de habitación caso presunto o confirmado de COVID en Anexo.)
- Los servicios de alimentación y lavandería de los huéspedes en situación de aislamiento deberán realizarlos desde el hotel, evitando cualquier desplazamiento de las personas que cumplen aislamiento. La vestimenta a lavar, planchar debe ser retirada o entregada al huésped en su habitación tomando todas las medidas estipuladas de protección y seguridad.
- El control de la temperatura diario durante el aislamiento operativo obligatorio podrá realizarse con asistencia de personal de servicio sanitario. Si presenta alguna sintomatología durante los 14 días se debe dar aviso inmediato al 911 para la actuación del servicio sanitario correspondiente para su intervención.

## II. Procedimiento específico de limpieza y desinfección de una habitación con presencia de personas presuntas o confirmadas de COVID-19

Se debería restringir al máximo el personal no sanitario que entra en la habitación de un pasajero aislado.

Basándose en las recomendaciones de la OMS en un documento de orientación provisional (marzo 2020) sobre "Atención en el domicilio de pacientes presuntamente infectados de COVID-19, con síntomas leves", y siempre y cuando no se establezcan otras normas por parte de las autoridades sanitarias, se pueden tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- ✓ Todo el personal del hotel que tenga que acceder a la habitación cuando esté presente un pasajero enfermo (camareras de piso, camareros de comedor, etc.) deberá llevar mascarillas adecuadas y lavarse o desinfectarse las manos cuando haya salido y, si es posible, mantener una distancia de uno/dos metros del pasajero.
- ✓ La mucama /camarera se pondrá guantes, cofias y delantales reutilizables, estos dos últimos deben lavarse y secarse a alta temperatura diariamente. Se recomienda no meter el carro de limpieza en la habitación.
- ✓ Retirar la ropa de cama y las toallas y ponerlas en una bolsa identificada y cerrarla herméticamente hasta el momento de lavarlas, advirtiendo de ello al personal de lavandería para su manipulación higiénica (no sacudir la ropa sucia y evitar el contacto directo de la piel).
- ✓ El material desechable utilizado por la persona enferma (pañuelos, mascarillas, vasos, etc.) se eliminará introduciéndolo en una bolsa de plástico que cierre herméticamente y se desechará en la basura.
- ✓ Cuando el pasajero enfermo abandone definitivamente la habitación, hay que retirar todos los elementos de aseo (amenities, rollos de papel higiénico, bolsas de aseo, etc.) y desecharlos.
- ✓ Hacer una limpieza y una desinfección según recomendaciones previas. Usar siempre papel desechable para hacer la limpieza. En superficies que no se pueda utilizar cloro se utilizará etanol al 70%.
- ✓ Tener un esmero especial en la limpieza de sanitarios y de superficies de



MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES  
SECRETARÍA DE POLÍTICAS PÚBLICAS  
09 JUN 2020

contacto como manillas, interruptores, teléfonos, mando a distancia de televisión o del aire acondicionado, mesitas, etc.

### III. Desinfectantes y concentraciones recomendadas

#### Tablas de concentraciones y modos de preparación

##### Para desinfección de pisos y superficies limpias (no usar en manos)

**Importante:** para superficies en contacto con alimentos usar lavandina no aditivada (leer rótulo) Debe prepararse en el día y no deberá ser usadas más allá de 24 horas de preparada.

Solución de hipoclorito de sodio al 0,1 % de cloro activo por litro de agua (1000ppm)		
Lavandina comercial  (leer en el rótulo la cantidad de Cloro/l)	Preparación	
	Cantidad de la lavandina	Cantidad de agua
25 g Cl/litro	40 ml o 4 cucharadas soperas llenas	En 1 litro de agua
55 g Cl/litro o 60 Cl/litro	20 ml o 2 cucharas soperas llenas	En 1 litro de agua
46 g Cl/litro	22 ml	En 1 litro de agua

Fuente: Red Nacional de Protección de Alimentos (RENAPRA)

##### Para desinfección de superficies limpias (no usar en manos)

**Importante:** para superficies en contacto con alimentos usar lavandina no aditivada (leer rótulo) Debe prepararse en el día y no deberá ser usadas más allá de 24 horas de preparada.

Tec. HÉCTOR E. TULA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta

Solución de hipoclorito de sodio al 0,05 % de cloro activo por litro de agua (500ppm)		
Lavandina comercial (leer en el rótulo la cantidad de Cloro/l)	Preparación	
	Cantidad de la lavandina	Cantidad de agua
25 g Cl/litro	20 ml o 2 cucharadas soperas llenas	En 1 litro de agua
55 g Cl/litro o 60 Cl/litro	10 ml o 1 cucharas soperas llenas	En 1 litro de agua
46 g Cl/litro	11 ml	En 1 litro de agua

Fuente: Red Nacional de Protección de Alimentos (RENAPRA)

Para manos y objetos de uso frecuente, utensilios, termómetros, electrónica, mesadas, picaportes, barandas, etc., siempre sobre superficies limpias:

Desinfectante y concentración final de uso	Preparación	
	Cantidad de desinfectante	Cantidad de agua
Alcohol 70%	7 partes de alcohol al 96% (700 ml)	3 partes de agua potable (300 ml)
Peróxido de hidrógeno 0,5%	1 parte de agua oxigenada Vol. 10 (al 3%) <sup>1</sup> (1 cucharada sopera)	5 partes de agua potable (5 cucharadas soperas)

Fuente: Red Nacional de Protección de Alimentos (RENAPRA)

## 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>

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES  
SECRETARÍA DE TURISMO Y DEPORTES  
ES COPIA DEL ORIGINAL  
SALTA, 10 de mayo de 2020

Dr. Héctor E. Tula  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta



- Medidas de protección básicas contra el nuevo coronavirus OMS:  
<https://www.who.int/es/emergencias/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/ith/2019-nCoV_advice_for_international_traffic-rev/es/)  
<https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus/coronavirus>  
<https://www.who.int/es>
- U.S FOOD & DRUG Administration, Inocuidad de los alimentos y la enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19)  
<https://www.fda.gov/food/food-safety-during-emergencies/food-safety-and-coronavirus-disease-2019-covid-19>
- European Food Safety Authority  
<https://www.efsa.europa.eu/es>
- Food Industry Association, Recursos Coronavirus  
<https://www.fmi.org/food-safety/coronavirus>  
<https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/getting-workplace-ready-for-covid-19.pdf>
- Medidas recomendadas en espacios de atención al público (MSAL):  
<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>
- Carpeta con mensajes de prevención de Covid-19 de RENAPRA:  
[https://drive.google.com/drive/folders/1ICpZGIDdfg4\\_Z-O0Wm5jFtdzd0yuTlrV](https://drive.google.com/drive/folders/1ICpZGIDdfg4_Z-O0Wm5jFtdzd0yuTlrV)
- Materiales y afiches para población para descargar MSAL:  
[http://www.msal.gob.ar/index.php?filter\\_problematika=92&filter\\_soporte=0&palabra\\_clave=&option=com\\_ryc\\_contenidos](http://www.msal.gob.ar/index.php?filter_problematika=92&filter_soporte=0&palabra_clave=&option=com_ryc_contenidos)
- Materiales y afiches de comunicación a la población OPS: <https://www.paho.org/es/covid-19-materiales-comunicacion>

Dr. SANTIAGO JUAN SUÑER  
Coordinador General Jurídico  
Ministerio de Turismo y Deportes

MARIO E PEÑA  
MINISTRO DE TURISMO Y DEPORTES  
PROVINCIA DE SALTA

# RESOLUCION N° 49



## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA MINIMIZAR LA TRANSMISIÓN DE COVID-19 EN EL SECTOR TURISMO

### Índice

I.	Presentación Protocolo para Cabañas	2
II.	COVID 19	3
III.	Prevención y Seguridad en el ámbito laboral	4
IV.	Dirección / Gerencia	6
V.	Atención al cliente	7
VI.	Limpieza y Desinfección	9
VII.	Servicios Técnicos y Mantenimiento	11
VIII.	Servicio de Lavandería	12
IX.	Detección de un caso en un establecimiento	12
X.	Anexos	13
	Preguntas Frecuentes	17
	Fuentes y enlaces de interés	17

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES  
RECURSOS HUMANOS  
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
SALTA, ..... 09 JUN 2020

Tec. HÉCTOR E. TULA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta



## I. **Presentación Protocolo para Cabañas**

El presente protocolo surge del trabajo conjunto de la Secretaria de Turismo de Salta, Cámaras, Asociaciones y Sindicatos del sector turístico y el aporte los Gobiernos Municipales, a fin de adoptar las medidas más adecuadas para la prevención y minimización del contagio del COVID-19, proteger la salud y garantizar la seguridad del personal afectado al sector de alojamientos turísticos.

Este documento ha sido diseñado teniendo en cuenta diferentes instrucciones y recomendaciones elaboradas por la Organización Mundial de la Salud, Organización Mundial del Turismo, la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura, (FAO), la EFSA (Autoridad Sanitaria Europea de Seguridad Alimentaria), Ministerio de Salud de Argentina, Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Salta, y con la colaboración el Programa de Bromatología del Ministerio de Salud Pública de Salta.

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

### 1.1 **Alcance**

Estas recomendaciones están dirigidas a los establecimientos de alojamiento turístico en su categoría Cabañas de I, II y III estrellas según corresponda. Cabe señalar que las mismas no reemplazan ninguna norma legal vigente.

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES  
ES COMISIÓN EJECUTIVA DEL GOBIERNO  
SALTA  
09 JUN 2020

REC. MÉGIBOR E. TULLA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta

09 JUN 2020

103

## 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.

### 2.1 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 y medio 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 reconocido como una de las acciones más efectivas para la prevención de contagio de COVID-19. Para ello, se deberá tener en cuenta lo establecido en el "Instructivo para la implementación del Decreto 260/20 en el sector hotelero" establecido por Res. 126/2020 del Ministerio de Turismo y Deporte de la Nación de fecha 15 de Marzo de 2020 (ver Anexo).

### III. Prevención y Seguridad en el ámbito laboral

#### 3.1 Entorno laboral

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:

1. Deberán guardar aislamiento las siguientes personas: Mayores de 60 años, embarazadas, diabéticos, personas con enfermedades respiratorias, cardiológicas, anticoagulados e inmunodeprimidos.
2. 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.
3. Contar con aprovisionamiento suficiente de material de protección, especialmente guantes y mascarillas, para el personal, y especialmente, el más expuesto (personal de limpieza, personal de atención al público).
4. Establecer la distancia recomendada de 1,5mt en aquellos espacios y puestos de trabajo que así lo requieran.
5. Si el personal precisa cambiarse de ropa, debe habilitarse un espacio que permita también asegurar dicha distancia interpersonal o establecer el aforo máximo de los vestuarios de personal, si lo hubiere.

#### 3.2 Medidas de Prevención e Higiene para el Personal

Existen recomendaciones básicas de público conocimiento, que cada miembro del personal de las Cabañas y unidades funcionales 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.

09 JUN 2020

Tec. HÉCTOR E. TUJA  
Área de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta

1. Lavado de las 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.

¿Cuándo?

- a. antes de comenzar a trabajar
- b. antes de manipular alimentos cocinados o listos para comer
- c. después de manipular o preparar alimentos crudos
- d. después de manipular residuos
- e. después de las tareas de limpieza
- f. después de usar el baño
- g. después de sonarse la nariz, estornudar o toser
- h. después de comer, beber
- i. después de manejar dinero.
- j. después de tocar mascotas
- k. después de viajar en transporte
- l. después de volver de hacer las compras.
- m. 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:

- 2. 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
- 3. No tocarse los ojos, la nariz y la boca (incluso al llevar puestos guantes), ya que las manos facilitan su transmisión.
- 4. Disponer en todos los baños de papel higiénico, jabón para manos y toalla de papel desechable.
- 5. Lavado y desinfección diaria de los uniformes. Las prendas textiles deben lavarse de forma mecánica en ciclos de lavado a 60/90 °C.
- 6. Evitar la asistencia al trabajo si presento síntomas catarrales (moqueo,

09 JUN 2020



congestión nasal o conjuntival, tos seca o productiva, lagrimeo, aspecto febril).

7. Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca, ya que las manos facilitan la transmisión de virus.
8. Evitar abrazos y apretones de manos tanto con compañeros de trabajo como con clientes.
9. 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.
10. Estar atento a síntomas como fiebre alta sobre 37.5°C, tos y dificultades respiratorias.

#### IV. Dirección / Gerencia

El responsable del alojamiento ( Cabañas y/o unidades habitacionales) tiene un papel importante que desempeñar frente a situaciones de riesgo de sus trabajadores y en especial aquellas que implican una amenaza para la salud, como lo es el COVID-19. En virtud de ello, se recomiendan algunas acciones de competencia de la Dirección.

1. Análisis de riesgos: deberá analizar los riesgos y peligros derivados de esta actividad laboral, y asumir el compromiso de implementar medidas para minimizarlo.
2. Planificación estratégica en torno al análisis pormenorizado de la situación particular y los recursos asignados para su abordaje. Se resalta la importancia de que cada complejo de cabañas o unidades de uso realice un análisis individual según su infraestructura, instalaciones, personal, recursos, sus operaciones a fin de definir cuáles son las medidas prevención higiénico sanitarias a aplicar según su propio contexto y realidad particular.
3. Asegurar la provisión de los recursos humanos y económicos para facilitar que toda acción pueda llevarse a cabo con eficacia y rapidez. Determinar la cantidad necesaria de insumos de higiene y elementos de protección personal

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES  
RECURSOS HUMANOS  
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
SALTA, 09 JUN 2020

Tec. HÉCTOR E. TULA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta

y prever su disponibilidad para la correcta limpieza y desinfección en cada servicio.

4. Evaluar con periodicidad las medidas tomadas, para verificar el cumplimiento, identificar y corregir los baches, y adaptar el plan a la experiencia práctica.
5. Informar al cliente, previa contratación de los servicios, las normas especiales de convivencia y uso de las instalaciones implantadas en el complejo de cabañas o unidades de uso.
6. Exhibir información gráfica con precauciones y mejores prácticas en aquellos lugares de tránsito y donde sea necesario informar (interior de las unidades habitacionales).
7. 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.
8. Asegurarse que el personal sea consciente de que deben informar cualquier signo / síntoma de enfermedad respiratoria antes o durante el trabajo.
9. Se deberá informar y capacitar a los empleados en reconocimiento de síntomas de la enfermedad y de las medidas de prevención del 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 de <https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus- COVID-19>

## V. Atención al cliente

### 5.1 Zona de recepción y acogida del huésped

Ante el surgimiento de esta pandemia algunos procesos de atención al cliente pueden modificarse a fin de brindar mayor seguridad al personal y a los huéspedes. Por lo expuesto se recomienda:

#### 1. Pautas obligatorias:

1. Demarcación de áreas. En zonas de acogida del huésped y espacios de uso común, mantener el distanciamiento social (1,5 mts entre persona y persona).
2. Todo personal que tenga contacto con huéspedes deberá utilizar **EPP** (equipo



de protección personal) a definir según análisis de riesgo efectuado.

3. Información y comunicación al cliente. El cliente debe conocer, las normas especiales de convivencia y uso de las instalaciones implantadas en el complejo y/o unidades habitacionales.
4. Exhibir en espacios de circulación común, información oficial de prevención, números de teléfono de los servicios de salud, centros médicos, hospitales públicos y privados, y centros de asistencia habilitados en respuesta a la emergencia sanitaria.
5. En zona de acogida del huésped y espacios de uso común, se dispondrá de gel o solución desinfectante para facilitar la práctica de higiene del personal y los huéspedes.

## 2. Pautas sugeridas:

1. Gestionar la comunicación y el contacto previo a la llegada de los huéspedes con información detallada acerca de las medidas implementadas en relación con el COVID-19.
2. Gestionar el pre-registro digital del huésped, pre-check in virtual, el día anterior o previo a la llegada.
3. Facilitar información digital, prescindiendo de toda folletería, manuales y libros de información turística en el área.
4. Ofrecer el envío electrónico de facturas y documentos de confirmación de pago. Fomentar el uso de tarjetas, o prepago cuando se posible.
5. Se recomienda tener disponible de los números de teléfono de las autoridades de salud, centros médicos, hospitales públicos y privados, y centros de asistencia.
6. La zona de acogida o espacio destinado a la atención del huésped dentro del predio deberá limpiarse y desinfectarse de forma frecuente evitando que haya excesivos elementos que puedan manipular los clientes. Los bolígrafos, las llaves y tarjetas de las unidades de alquiler deben limpiarse y desinfectarse con periodicidad. Informe al huésped permanentemente de estas medidas.
7. Proceder a la ventilación, al menos diariamente y con mayor frecuencia siempre que sea posible, de las distintas áreas del complejo de cabañas o unidades independientes del predio.

## 5.2 Zonas y espacios de uso común

Esto aplica cuando en el alojamiento coincide más de un grupo o es compartido.

1. El responsable del complejo de cabañas o unidad funcional debe velar por que los clientes respeten las distancias de seguridad en todas las zonas comunes
2. Debe disponer de solución desinfectante en aquellas instalaciones de mayor



uso por parte de los clientes. –

3. Los aseos de uso común deben contar con las instalaciones adecuadas y la reposición de material para la práctica higiénica.
4. En las zonas de recreo infantil (si las hubiera) la limpieza y desinfección será más frecuente y se establecerán medidas higiénicas para entrar a la zona de juegos (lavado de manos o uso en su defecto de solución desinfectante).
5. Las zonas de piletas, si bien en una primera etapa de reapertura no se recomienda la habilitación de piscinas/ piletas, cabe mencionar que los programas de mantenimiento del agua recreacional, permanecen inalterados respecto a los procedimientos ordinarios en cuanto al plan de tratamiento de las aguas, con la salvedad ante una futura apertura, la recomendación de realizar controles al menos dos veces al día de desinfectante residual y pH, y de mantener el circuito de depuración en funcionamiento las 24 horas del día.

## VI. Limpieza y Desinfección

### 6.1 Consideraciones generales

#### 1. Formación del personal de limpieza

Debe asegurar la adecuada formación del personal de limpieza en los procedimientos higiénicos de limpieza y desinfección, incluyendo el uso adecuado de EPI, la preparación de las diluciones de productos de limpieza, y el uso adecuado del material de limpieza, y todos los procedimientos específicos en relación a prevención de contagios por COVID-19.

#### 2. Limpieza y desinfección de las unidades:

Los responsables del complejo de unidades deberán informar al huésped las modalidades de operatoria en relación a los servicios de limpieza, los cuales deberán programarse y definir su frecuencia (diaria, pos-uso o finalización de la estancia) contemplando las indicaciones dispuestas por el Ministerio de Salud de la Nación para su realización.

### 6.2 Procedimiento de 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.*

#### 1. Limpieza húmeda sugerida por Ministerio de Salud de la Nación

- a. Utilizar trapo o paño.

- b. 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).

## 2. Procedimiento indicado:

- a. Preparar en un recipiente (balde 1) una solución con agua tibia y detergente de uso doméstico suficiente para producir espuma.
- b. 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.
- c. Repetir el paso anterior hasta que quede visiblemente limpia.
- d. Enjuagar con un segundo trapo (trapo 2) sumergido en un segundo recipiente (balde 2) con solución de agua.

## 6.3 Procedimiento de 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.

#### 1. Especificaciones:

- a. La desinfección debe realizarse posterior al procedimiento de limpieza y deberá incrementarse dependiendo del tránsito y de la acumulación de personas y la complementación con la ventilación de ambientes.
- b. Antes de aplicar cualquier tipo de desinfectante debe realizarse la limpieza de las superficies con agua y detergente.
- c. 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.*

## 6.4 Medidas para la gestión de los residuos

**1. Retirada de residuos de las unidades:**

- a. Se realizará preferiblemente de forma autónoma por parte de los huéspedes. Las cabañas dispondrán de cubos de basura con tapa y bolsas al efecto. En caso de ser retirado por empleados, se organizará un servicio de recogida de basuras de manera que no se requiera que el empleado acceda a la unidad para su recogida.

**2. Para espacios de uso común se recomienda:**

- a. Identificar y señalizar 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 y protección respiratoria.
- d. Se recomienda disponer de contenedores de basuras provistos de tapa hermética y apertura no manual, las bolsas serán de un solo uso y la higienización de estos será diaria.

## VII. **Servicios Técnicos y Mantenimiento**

### 7.1 **Climatización**

1. Aunque según las actuales evidencias COVID-19 no se transmite por el aire, sino de persona a persona a través de pequeñas gotas de la nariz o boca cuando una persona infectada tose o exhala (gotículas que por gravedad caen antes de un/dos metros de su expulsión), en las actuales circunstancias se debe aplicar una serie de medidas preventivas:
  - a. Favorecer la mayor tasa de renovación de aire posible, evitando la recirculación interior (tanto en sistemas centralizados como en individuales).
  - b. Monitorear la condición de los filtros, y cambiarlos o limpiarlos con mayor frecuencia.
  - c. En caso de ventilación natural, abrir las ventanas el mayor tiempo posible.

### 7.2 **Tareas de mantenimiento en las unidades**

1. Cualquier situación que requiera que operarios de mantenimiento (propios o externos) debe cumplir con las premisas de minimizar riesgos de contagio entre personas. Por tanto, deberán seguirse las siguientes normas:
  - a. Procurar no acceder a las cabañas en presencia de los clientes.
  - b. En caso de permanecer los clientes en las unidades y no garantizar distanciamiento interpersonal de 1.5 m, se hará uso de barbijo en

forma permanente.

- c. Previa entrada a las unidades se hará uso de guantes con su posterior desinfección.

## VIII. Servicio de Lavandería

### 1. Recambios de Ropa de cama y toallas:

Teniendo en cuenta la modalidad de operatoria propia de los servicios de Cabañas, se recomienda que el cambio de ropa se realice de forma autónoma por parte de los clientes: La ropa de cama y toallas sucias se colocarán por parte del huésped en una bolsa para tal fin y se cerrará para que el personal lo retire y sustituya por ropa limpia, que le facilitará al cliente.

En caso de que la retirada y colocación de ropa de cama en la habitación la realicen los empleados, deben hacer uso de EPP, teniendo en cuenta las siguientes pautas:

1. No debe sacudirse la ropa para lavar.
2. Textiles, ropa de cama, ropa y deben ser puestos en bolsas de lavandería, manipularse con cuidado para evitar que se levante polvo.
3. Artículos no lavables: la desinfección puede realizar con la pulverización de soluciones desinfectantes según caso oportuno. La periodicidad de aplicación debe ser determinada teniendo en cuenta su frecuencia de uso y recambios.

## IX. Detección de un caso en un establecimiento

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](https://www.argentina.gob.ar/coronavirus) de actualización periódica, incluyendo las recomendaciones más actuales y adaptadas a las circunstancias cambiantes.

1. En los casos en que pudieran presentarse síntomas compatibles con la enfermedad (tos, fiebre, sensación de falta de aire, etc.), en el personal o en un huésped durante su estadía, se recomienda dar aviso al 911.
2. Hasta que intervengan las autoridades sanitarias, deberán asignar una sala o zona donde el posible afectado no tenga contacto con otras personas y 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).
3. 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.

09 JUN 2020



X. Anexos

I. Medidas en relación a personas en aislamiento preventivo obligatorio (Resolución N° 18- Comité de Emergencia de la Provincia de Salta)

Las personas que, habiendo retornado a la provincia de Salta, decidiesen cumplir la cuarentena obligatoria en unidades de alojamiento tipo cabañas, deberán cumplir con las medidas dispuestas por el hotel. En relación con las mismas se indica:

- Previo al ingreso deberá realizarse el control de la temperatura:
  - ✓ Ante la presencia de fiebre 37.5 y sintomatología relacionada con COVID se deberá llamar al 911 y activar un protocolo que implique la provisión de un barbijo al pasajero y situarlo en un área aislada, hasta la intervención del servicio sanitario correspondiente. No se realiza el ingreso del huésped.
- Sin fiebre y sin sintomatología COVID. Se permite el ingreso.
- La unidad de alojamiento(cabaña) asignada deberá contar con adecuada ventilación.
- No se permitirá el ingreso de visitantes, a la unidad asignada, en la cual se encuentra la persona en periodo de aislamiento preventivo obligatorio.
- Se debe evitar el contacto con otros huéspedes, si va a salir por alguna circunstancia deberá usar barbijo, así mismo si va a estar en contacto con alguien como quien lleva los alimentos.
- Deberá informárseles las medidas de seguridad y prevención estipuladas durante su permanencia.
- El uso de EPP (equipo de protección personal) será obligatorio para el personal en contacto con estos huéspedes.
- Se informará al huésped, la recomendación de no desarrollar ningún tipo de actividad social o laboral fuera de la unidad asignada mientras no haya culminado su periodo de aislamiento preventivo obligatorio.
- Siempre que sea posible, la persona en aislamiento puede solicitar al establecimiento que realice transacciones comerciales para la adquisición alimentos o medicamentos. Los artículos adquiridos se dejarán afuera de la unidad, indicando al huésped en aislamiento que debe colocarse la mascarilla quirúrgica, para recoger su pedido.
- Se deberán extremar las medidas de limpieza y desinfección en la unidad asignada (ver procedimiento limpieza en caso presunto o confirmado de COVID en Anexo.)

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES  
RECURSOS HUMANOS  
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
SALTA, 09 JUN 2020

Tec. HÉCTOR E. TUJA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta



- Los servicios de alimentación y lavandería de los huéspedes en situación de aislamiento deberán ser provisto y facilitados, evitando cualquier desplazamiento de las personas que cumplen aislamiento. La vestimenta a lavar, planchar debe ser retirada o entregada al huésped en su unidad, tomando todas las medidas estipuladas de protección y seguridad.
- El control de la temperatura diario durante el aislamiento operativo obligatorio podrá realizarse con asistencia de personal de servicio sanitario. Si presenta alguna sintomatología durante los 14 días se debe dar aviso inmediato al 911 para la actuación del servicio sanitario correspondiente para su intervención.

II. Procedimiento específico de limpieza y desinfección de una unidad habitacional con presencia de personas presuntas o confirmadas de COVID-19

Basándose en las recomendaciones de la OMS en un documento de orientación provisional (marzo 2020) sobre "Atención en el domicilio de pacientes presuntamente infectados de COVID-19, con síntomas leves", y siempre y cuando no se establezcan otras normas por parte de las autoridades sanitarias, se pueden tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- ✓ Todo el personal que tenga que acceder a la unidad habitacional cuando esté presente un pasajero enfermo, deberá llevar mascarillas adecuadas y lavarse o desinfectarse las manos cuando haya salido y, si es posible, mantener una distancia de uno/dos metros del pasajero.
- ✓ El personal a cargo de la limpieza de la unidad, se pondrá guantes, cofias y delantales reutilizables, estos dos últimos deben lavarse y secarse a alta temperatura diariamente.
- ✓ Retirar la ropa de cama y las toallas y ponerlas en una bolsa identificada y cerrarla herméticamente hasta el momento de lavarlas, (no sacudir la ropa sucia y evitar el contacto directo de la piel).
- ✓ El material desechable utilizado por el huésped (pañuelos, mascarillas, vasos, etc.) se eliminará introduciéndolo en una bolsa de plástico que cierre herméticamente y se desechará en la basura.
- ✓ Cuando la persona abandone definitivamente la unidad habitacional, se debe retirar todos los elementos de aseo (rollos de papel higiénico, bolsas de aseo, etc.) y desecharlos.
- ✓ Hacer una limpieza y una desinfección según recomendaciones previas. Usar siempre papel desechable para hacer la limpieza. En superficies que no se pueda utilizar cloro se utilizará etanol al 70%.
- ✓ Tener un esmero especial en la limpieza de sanitarios y de superficies de contacto como manillas, interruptores, mando a distancia de televisión o del aire acondicionado, mesitas, etc.

III. Desinfectantes y concentraciones recomendadas

09 JUN 2020



**Tablas de concentraciones y modos de preparación**

**Para desinfección de pisos y superficies limpias (no usar en manos)**

**Importante:** para superficies en contacto con alimentos usar lavandina no aditivada (leer rótulo) Debe prepararse en el día y no deberá ser usadas más allá de 24 horas de preparada.

Solución de hipoclorito de sodio al 0,1 % de cloro activo por litro de agua (1000ppm)		
Lavandina comercial (leer en el rótulo la cantidad de Cloro/l)	Preparación	
	Cantidad de la lavandina	Cantidad de agua
25 g Cl/litro	40 ml o 4 cucharadas soperas llenas	En 1 litro de agua
55 g Cl/litro o 60 Cl/litro	20 ml o 2 cucharas soperas llenas	En 1 litro de agua
46 g Cl/litro	22 ml	En 1 litro de agua

Fuente: Red Nacional de Protección de Alimentos (RENAPRA)

**Para desinfección de superficies limpias (no usar en manos)**

**Importante:** para superficies en contacto con alimentos usar lavandina no aditivada (leer rótulo) Debe prepararse en el día y no deberá ser usadas más allá de 24 horas de preparada.

Solución de hipoclorito de sodio al 0,05 % de cloro activo por litro de agua (500ppm)		
Lavandina comercial (leer en el rótulo la cantidad de Cloro/l)	Preparación	
	Cantidad de la lavandina	Cantidad de agua
25 g Cl/litro	20 ml o 2 cucharadas soperas llenas	En 1 litro de agua
55 g Cl/litro o 60 Cl/litro	10 ml o 1 cucharas soperas llenas	En 1 litro de agua
46 g Cl/litro	11 ml	En 1 litro de agua

Fuente: Red Nacional de Protección de Alimentos (RENAPRA)

**Para manos y objetos de uso frecuente, utensilios, termómetros, electrónica, mesadas, picaportes, barandas, etc., siempre sobre superficies limpias:**

Tec. HÉCTOR E. TULA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES  
RECURSOS HUMANOS  
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
SALTA, ..... 9 JUN 2020

Tec. RECTOR E. TULA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta



Desinfectante y concentración final de uso	Preparación	
	Cantidad de desinfectante	Cantidad de agua
Alcohol 70%	7 partes de alcohol al 96% (700 ml)	3 partes de agua potable (300 ml)
Peróxido de hidrógeno 0,5%	1 parte de agua oxigenada Vol. 10 (al 3%) (1 cucharada sopera)	5 partes de agua potable (5 cucharadas soperas)

Fuente: Red Nacional de Protección de Alimentos (RENAPRA)

Dr. SANTIAGO JUAN SUÑER  
Coordinador General Jurídico  
Ministerio de Turismo y Deportes

MARIO E PEÑA  
MINISTRO DE TURISMO Y DEPORTES  
PROVINCIA DE SALTA

COMANDO EN JEFE TURISMO Y DEPORTES  
RECURSOS HUMANOS  
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
SALTA, 09 JUN 2020

Tec. HÉCTOR E. TULA  
Área de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA  
MINIMIZAR LA TRANSMISIÓN DE COVID-19  
EN EL SECTOR TURISMO**

Ejes Temáticos

I.	Presentación Protocolo para Centros de Atención al Visitante	2
II.	COVID 19	3
III.	Prevención y Seguridad en el ámbito laboral	4
IV.	Medidas específicas para las Oficinas de Información Turística	6
V.	Gestión de la Información y Atención al cliente	7
VI.	Limpieza y Desinfección del CAVs/OIT	10
VII.	Detección de un caso en el CAVS/OIT	12
	Preguntas Frecuentes	13
	Fuentes y enlaces de interés	13

## 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.

### 1.1 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.

### 2.1 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](#)

MINISTERIO DE SALUD  
PROVINCIA DE SALTA  
SECRETARÍA DE SALUD  
ES COPIA DEL ORIGINAL

Tec. Héctor E. Tula  
Mesa de Entradas  
Turismo y Deportes  
Ministerio de Salta  
Provincia de Salta



- 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.

#### 3.1 **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

Tec. HÉCTOR E. TULA  
 Mesa de Entradas  
 Ministerio de Turismo y Deportes  
 Provincia de Salta

COPIA DEL ORIGINAL

09 JUN 2020



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

##### 4.1 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.

09 JUN 2020

Tec. HÉCTOR E. TUJA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta



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 mascararas 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,

PROCESOS HUMANOS  
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
SALTA, 10 de JUNIO 2020  
Tec. HÉCTOR E. TUIA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
SALTA, 09 JUNIO 2020

Tec. HÉCTOR E. TULA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta

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.

### 5.1 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.

Tec. HÉCTOR E. TULA  
 Mesa de Entradas  
 Ministerio de Turismo y Deportes  
 Provincia de Salta  
 ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
 SALTA, 09 JUN 2020

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES  
RECURSOS HUMANOS  
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
SALTA, 09 JUN 2020

Tec. HÉCTOR E. TULA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta

MINISTERIO DE DEPORTES  
FOLIO Nº  
129

## 6.1 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.

## 6.2 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.

130

- 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.gob.ar](http://Coronavirus | Argentina.gob.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.

H.C. HÉCTOR E. TUJA  
 Mesa de Entradas y Deportes  
 Ministerio de Turismo y Deportes  
 Provincia de Salta

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES  
 RECURSOS HUMANOS  
 ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL



MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES  
RECURSOS HUMANOS  
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
SALTA, 09 JUN 2020

Tec. HÉCTOR E. TULA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta

## 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/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

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES  
RECURSOS HUMANOS  
SE COPIA DEL ORIGINAL  
SALTA

09 JUN 2020

Tec. HÉCTOR E. TULA  
Mesa de Entradas  
Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta

- 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>

Dr. SANTIAGO JUAN SUÑER  
Coordinador General Jurídico  
Ministerio de Turismo y Deportes



## 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/emergencias/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/ith/2019-nCoV_advice_for_international_traffic-rev/es/)  
<https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus/coronavirus>  
<https://www.who.int/es>
- U.S FOOD & DRUG Administration, Inocuidad de los alimentos y la enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19)  
<https://www.fda.gov/food/food-safety-during-emergencies/food-safety-and-coronavirus-disease-2019-covid-19>
- European Food Safety Authority  
<https://www.efsa.europa.eu/es>
- Food Industry Association, Recursos Coronavirus  
<https://www.fni.org/food-safety/coronavirus>  
<https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/getting-workplace-ready-for-covid-19.pdf>
- Medidas recomendadas en espacios de atención al público (MSAL):  
<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>
- Carpeta con mensajes de prevención de Covid-19 de RENAPRA:  
[https://drive.google.com/drive/folders/1ICpZGIDdfq4\\_Z-00Wm5jFtdzd0vuTlrV](https://drive.google.com/drive/folders/1ICpZGIDdfq4_Z-00Wm5jFtdzd0vuTlrV)
- Materiales y afiches para población para descargar MSAL:  
[http://www.msal.gob.ar/index.php?filter\\_problematika=92&filter\\_soporte=0&palabra\\_clave=&option=com\\_ryc\\_contenidos](http://www.msal.gob.ar/index.php?filter_problematika=92&filter_soporte=0&palabra_clave=&option=com_ryc_contenidos)
- Materiales y afiches de comunicación a la población OPS: <https://www.paho.org/es/covid-19-materiales-comunicacion>