CHUBUT CORAZÓN DE LA PATAGONIA ARGENTINA

Protocolo
**COVID-19 para**

# OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

**MINISTERIO DE TURISMO Y ÁREAS PROTEGIDAS**
**GOBIERNO DEL CHUBUT**

CHUBUT
PATAGONIA ARGENTINA

Informate en:

**chubutpatagonia.gob.ar**

Fecha de actualización - **Noviembre** - **2020**

Safe travels by WORLD TRAVEL & TOURISM COUNCIL Visit Argentina

# Índice

INTRODUCCIÓN ..... 2
ANTECEDENTES ..... 2
OBJETIVO ..... 4
ALCANCE ..... 4
ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO ..... 4
CAPÍTULO 1. INFORMACIÓN Y RECOMENDACIONES GENERALES ..... 6
1.1 Información general del COVID-19 ..... 6
1.2 Recomendaciones generales para prevenir la transmisión del coronavirus en ámbitos con circulación de personas ..... 7
1.3 Medidas para la detección y manejo de casos sospechosos y contactos estrechos ..... 10
CAPÍTULO 2. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS PARA LAS OFICINAS DE INFORMACION TURÍSTICA
2.1 Recomendaciones para la organización interna
2.1.1 Planificación ..... 12
2.1.2 Recomendaciones visuales ..... 14
2.1.3 Medidas de capacitación del personal ..... 14
2.1.4 Limpieza y desinfección ..... 15
2.1.5 Mantenimiento ..... 16
2.1.6 Gestión de residuos ..... 16
2.1.7 Gestión de Proveedores ..... 17
2.2 Medidas preventivas a cargo del informante turístico
2.2.1 Ingreso al establecimiento ..... 18
2.2.2 En el espacio de trabajo ..... 19
2.3 Recomendaciones para la atención de visitantes
2.3.1 Recomendaciones para el uso de instalaciones ..... 20
2.3.2 Recepción del visitante ..... 21
2.3.3 Recomendaciones específicas para la atención a personas con discapacidad ..... 23
2.3.4 Satisfacción del visitante ..... 25
FUENTES DE INFORMACION CONSULTADAS ..... 26

## INTRODUCCIÓN

A raíz de esta nueva realidad que nos toca transitar, producto de la emergencia sanitaria desatada por la Pandemia Mundial de COVID-19, el Ministerio de Turismo y Áreas Protegidas de la Provincia del Chubut, en concordancia con las políticas delineadas por el Gobierno Nacional y atento a las recomendaciones elaboradas por Asociaciones, Cámaras y Federaciones de la actividad turística, ha redactado una serie de Protocolos, cuyo propósito se centra en ajustar las medidas de prevención sanitarias y pautas de atención, en las distintas prestaciones de servicios turísticos, a los efectos de mitigar los posibles riesgos de contagios y propagación del virus COVID-19, garantizando de este modo el cuidado de la salud de todos los actores involucrados y de la comunidad en general.

## ANTECEDENTES

El Ministerio de Turismo y Áreas Protegidas, a través del Consejo Federal de Turismo conformó la Comisión Técnica Nacional para la Elaboración de Protocolos para la Actividad Turística que coordinó el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación y el Instituto de la Calidad Turística Argentina (ICTA) y a nivel regional, integró la Comisión Técnica del Ente Patagonia Argentina.

La participación activa en las Comisiones Técnicas mencionadas permitió sostener y desarrollar un criterio unificado de las pautas a cumplimentar en el ámbito turístico con el fin de facilitar a nivel regional y nacional a los futuros visitantes una experiencia satisfactoria.

Actualmente como fruto de este trabajo colaborativo y federal, el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación ha generado los siguientes protocolos que ya cuentan con la aprobación del Ministerio de Salud de la Nación: Alojamientos turísticos, Establecimientos Gastronómicos, Agencias de Viajes y Turismo, Turismo de Reuniones, Prestadores Turísticos con sus respectivos anexos por cada tipo de actividad (Anexo Centros de esquí, Anexo Guías de Turismo, Anexo Enoturismo, Anexo Turismo Rural, Anexo Parques Temáticos y Atracciones y por último, el Anexo Turismo Aventura).

Continuando con esta línea de trabajo en el plano provincial, el Ministerio de Turismo y Áreas Protegidas, promovió el trabajo colaborativo para el desarrollo de los protocolos, articulando con el sector público a través de los organismos municipales y comunales de turismo y con el sector privado a través de las Asociaciones, Cámaras y Federaciones del territorio provincial así como de forma directa con aquellos prestadores que actualmente no se encuentran nucleados en instituciones como las mencionadas con anterioridad.

De esta manera, se han tomado como referencia todos los documentos elaborados por organismos internacionales, nacionales, provinciales y municipales vinculados a la actividad turística, incluyéndolos como insumo para la elaboración de los proyectos de protocolos provinciales, es así que se relevaron en un inicio, más de 30 documentos que fueron analizados por los equipos técnicos del Ministerio de Turismo y Áreas Protegidas, dando como resultado las recomendaciones generales a considerar a nivel provincial y que constituyeron las bases para elaborar los proyectos de protocolo específicos a implementar en las Áreas Naturales Protegidas y en cada una de las prestaciones turísticas de las cuales el Ministerio es autoridad de aplicación.

Para llevar adelante este trabajo desde la Subsecretaría de Turismo, a través de la Dirección General de Calidad y Servicios Turísticos, de quien depende la Dirección de Calidad, se coordinó este proceso de elaboración de proyectos de protocolos para la actividad turística.

A tales efectos, se conformó un equipo interno del Ministerio de Turismo y Áreas Protegidas integrado por referentes de cada temática de la Dirección General de Calidad y Servicios Turísticos y Delegación Cordillera, para lo referido a las actividades turísticas.

En el caso de las Áreas Naturales Protegidas, principales atractivos turísticos de nuestra provincia, el equipo se integró con referentes de la Subsecretaría de Conservación y Áreas Protegidas y la Dirección de Personal, y se amplío con referentes externos como la Administración del Área Natural Protegida Península Valdés, el Ente Trelew Turístico (ENTRETUR) y la Wildlife Conservation Society (WCS) en el marco de un trabajo colaborativo.

Para elaborar las pautas y lineamientos de atención al visitante en Áreas Naturales Protegidas (ANP), se amplío el equipo interno de la Subsecretaría de Conservación y Áreas Protegidas del Ministerio incorporando a los jefes de las Áreas Naturales Protegidas y Unidades Operativas y personal de guardafauna para las ANPs de Península Valdés, Punta Tombo, Punta Loma, Cabo Dos Bahías, Bosque Petrificado Sarmiento, Piedra Parada, Nant y Fall y Lago Baggilt.

A la fecha, el Ministerio de Turismo y Áreas Protegidas ha elaborado los siguientes protocolos: alojamientos turísticos de acuerdo a las clases que establece la Ley Provincial de Alojamientos Turísticos (Hotel, Hostería, Apart Hotel; Cabañas, Complejos de Alojamiento Temporario, Vivienda Turística; Hostel Bed & Breakfast; y Camping), buceo, avistaje embarcado de ballenas, avistaje embarcado de tonina overa (delfín patagónico), guías de turismo, guías de pesca deportiva, kayak, rafting, mountain bike, excursiones náuticas, oficinas de información turística y emprendimientos turísticos en espacios rurales. Referido a los protocolos vinculados con las Áreas Naturales Protegidas, se elaboró un protocolo general para todas y además, los protocolos específicos de visitación para cada una de ellas: ANP Península Valdés, ANP Punta Tombo, ANP Punta Loma, ANP

Cabo Dos Bahías, ANP Bosque Petrificado Sarmiento, ANP Piedra Parada, ANP Nant y Fall, ANP Lago Baggilt y ANP Punta Marques.

Para el caso particular del **Protocolo para "Oficinas de Información Turística"** el mismo fue elaborado a partir de los documentos facilitados por los organismos de turismo municipales, entre otros documentos que se detallan al finalizar el presente. Este proceso dio inicio en el mes de octubre y finalizó en el mes de noviembre.

## OBJETIVO

El objetivo del presente documento consiste en definir las pautas y recomendaciones a las cuales deberán someterse los prestadores de servicios turísticos a los efectos de generar nuevos hábitos de conducta que garanticen mayor seguridad frente al virus COVID-19 y confianza tanto a los trabajadores, a los visitantes como a las comunidades anfitrionas, contribuyendo de este modo, a la reactivación y preservación de las fuentes de trabajo del sector turístico, a la preservación ambiental y al cuidado de la salud pública en general.

## ALCANCE

Las pautas y recomendaciones del presente protocolo alcanzan a las Oficinas de Información Turística (OIT) situadas en la provincia del Chubut.

El protocolo para cada Oficina de Información Turística se actualizará en forma permanente según las recomendaciones de las autoridades sanitarias y las normativas vigentes aplicables al momento de su implementación y la entrada en funcionamiento de los diferentes servicios se realizará conforme a las autorizaciones del gobierno nacional para la reactivación de la actividad turística, o en su defecto conforme a la autorización del gobierno provincial para la reapertura de las actividades turísticas para el disfrute recreativo de los residentes de cada localidad.

**Referencia del contexto actual: se encuentra vigente en la provincia el Decreto Nº 1101 – Distanciamiento Social Preventivo y Obligatorio para las localidades del territorio de la Provincia de Chubut quedando excluidas las localidades que integran el Departamento Rawson – Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio para las localidades del Departamento Rawson – Disposiciones Comunes – Disposiciones Finales.**

## ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO

El presente documento se estructura en dos capítulos:

- Capítulo 1: información general de la COVID-19, recomendaciones generales para prevenir la transmisión del coronavirus en ámbitos con circulación de personas y medidas para la detección y manejo de casos sospechosos y contactos estrechos. La información está basada en las recomendaciones del Ministerio de Salud de la Nación en el documento **"COVID-19 Recomendaciones para el desarrollo de protocolos en el marco de la pandemia –Recomendaciones 11 de Junio de 2020"**.

- Capítulo 2: recomendaciones específicas para las "Oficinas de Información Turística", con tres grandes apartados: recomendaciones para la organización interna, medidas preventivas a cargo del empleado y por último, recomendaciones para la atención de visitantes.

  Cabe mencionar que el primer apartado será desarrollado e implementado, por cada jurisdicción (Municipio o Comuna Rural) involucrada en este protocolo y notificado al personal.

# CAPÍTULO 1. INFORMACIÓN Y RECOMENDACIONES GENERALES

## 1.1 INFORMACIÓN GENERAL DEL COVID-19

### 1.1.1 ¿Qué es un coronavirus? ¿Qué es el SARS-CoV2? ¿Qué es COVID-19?

**Los coronavirus son una familia de virus que pueden causar enfermedades en animales y en humanos. En seres humanos pueden causar infecciones respiratorias que van desde un resfrío común hasta enfermedades más graves, como el síndrome respiratorio de Medio Oriente (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS-SARS).**

Actualmente nos encontramos ante una pandemia (epidemia que se propaga a escala mundial) por un nuevo coronavirus, SARS-CoV2, que fue descubierto recientemente (diciembre de 2019 en Wuhan, China) y causa la enfermedad por coronavirus COVID-19.

### 1.1.2 ¿Cómo se transmite?

Se transmite de persona a persona a través de las gotas procedentes de la nariz o la boca que salen despedidas cuando la persona infectada tose, estornuda o habla y por contacto con manos, superficies u objetos contaminados, y luego tocarse la boca, la nariz o los ojos.

### 1.1.3 ¿Cuáles son los síntomas?

Los síntomas más comunes que provoca dicha enfermedad son: fiebre, tos seca y cansancio. Casos graves los síntomas son fiebre alta, neumonía y dificultades respiratorias. Otros síntomas pueden incluir: dolores, goteo de la nariz, dolor de garganta, dolor de cabeza, diarrea, vómitos, erupciones cutáneas, congestión nasal, conjuntivitis o cambios de color en los dedos de las manos o de los pies. Algunas personas pierden el sentido del olfato o del gusto. Estos síntomas suelen ser leves y comienzan gradualmente. Algunas de las personas infectadas solo presentan síntomas

Consulte información actualizada referida a síntomas de la enfermedad en:

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

## 1.2 RECOMENDACIONES GENERALES PARA PREVENIR LA TRANSMISIÓN DEL CORONAVIRUS EN ÁMBITOS CON CIRCULACIÓN DE PERSONAS PARA EVITAR EL CONTAGIO DEBEMOS TENER EN CUENTA LAS SIGUIENTES RECOMENDACIONES:

### 1.2.1 Recomendaciones visuales

Colocar en lugares fácilmente visibles, información sobre las medidas de distanciamiento social, la adecuada higiene de manos, la apropiada higiene respiratoria, y las recomendaciones ante la presencia de síntomas sospechosos de COVID-19. Esto debe además complementarse con otras modalidades (información en página web, redes sociales, por correo electrónico o por teléfono, entre otras) para informar acerca de las medidas de higiene y seguridad adoptadas por la institución.

***https://www.paho.org/es/covid-19-materiales-comunicacion***

***https://www.paho.org/es/temas/coronavirus/enfermedad-por-coronavirus-covid-19/postales-para-redes-sociales-covid-19***

***https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus/poblacion/prevencion***

***http://www.ministeriodesalud.chubut.gov.ar/ministerio-de-salud/epidemiologia/coronavirus/***

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

### 1.2.2 Distanciamiento Social

- Mantener una distancia mínima de DOS (2) metros. De no ser factible esto, instalar barreras físicas (mamparas, paneles de vidrio, etc) de fácil y frecuente limpieza.
- Para mantener el distanciamiento social se debe limitar la densidad de ocupación de espacios (salas de reunión, oficinas, comedor, cocina, vestuarios, posiciones de trabajo, etcétera) a 1 persona cada 2,25 metros cuadrados de espacio circulable, para ello se puede utilizar la modalidad de reserva del espacio o de turnos prefijados. Cuando por sus características, esto no sea posible, se debe impedir el uso de estos espacios.
- Use “barbijo casero o cubreboca-nariz” con o sin máscara facial, dichos elementos de protección personal deben cubrir por completo la nariz, boca y mentón, según fases y normativa vigente.

### 1.2.3 Higiene de manos

Lavado adecuado de manos con agua y jabón con frecuencia y el uso constante de soluciones a base de alcohol al 70% (por ejemplo alcohol en gel).

***https://www.paho.org/es/documentos/infografia-5-pasos-para-ahorrar-agua-al- lavarte-manos-0***

- Método adecuado para lavado de manos con agua y jabón: para reducir eficazmente el desarrollo de microorganismos en las manos, el lavado de manos debe durar al menos 40-60 segundos.

  ***https://www.who.int/gpsc/information_centre/gpsc_lavarse_manos_poster_es.pdf?ua=1***

- Método adecuado para el uso de soluciones a base de alcohol: para reducir eficazmente el desarrollo de microorganismos en las manos, la higiene de manos con soluciones a base de alcohol debe durar 20 – 30 segundos.

  ***https://www.who.int/gpsc/information_centre/gpsc_desinfectmanos_poster_es.pdf***

### 1.2.4 Higiene respiratoria

- Uso constante de "barbijo casero o cubreboca-nariz" que cubra por completo la nariz, boca y mentón así como su correcta manipulación y desinfección diaria.

  Ante la presencia de visitantes con discapacidad auditiva, se sugiere facilitar la comunicación utilizando tapabocas inclusivos para facilitar la lectura labiofacial. Las mismas deberán ser desinfectadas adecuadamente tras cada uso.

  ***http://www.ministeriodesalud.chubut.gov.ar/archivos/2020/04/Recomendaciones-sobre-barbijos.Cubreboca-nariz-a-la-poblaci%C3%B3n..pdf***

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

- Al toser o estornudar, usar un pañuelo descartable o cubrirse la nariz y la boca con el pliegue interno del codo en caso de no tener colocado el barbijo casero. En ambos casos, higienizarse las manos de inmediato.
- Disponer en área de espera y/o alto tránsito de cestos de basura de boca ancha y sin tapa o con tapa de accionamiento no manual para desechar los pañuelos descartables utilizados.

### 1.2.5 Desinfección de superficies y ventilación de ambientes

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

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

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

#### Limpieza húmeda

La forma sugerida es siempre la limpieza húmeda con trapeador o paño, en lugar de la limpieza seca (escobas, cepillos, etc). Un procedimiento sencillo es la técnica de **doble balde y doble trapo**:

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 con detergente.

#### Desinfección de las superficies

Una vez realizada la limpieza de superficies se procede a su desinfección.

Con esta solución pueden desinfectarse las superficies que estén visiblemente limpias o luego de su limpieza. Esta solución produce rápida inactivación de los virus y otros microorganismos

El proceso es sencillo y económico ya que requiere de elementos de uso corriente: agua, recipiente, trapeadores o paños, hipoclorito de sodio de uso doméstico (lavandina con concentración de 55 gr/litro):

- Colocar 10ml (2 cucharadas) de lavandina de uso doméstico en 1 litro de agua. De utilizar una lavandina comercial con concentración de 25 g/l, se debe colocar el doble volumen de lavandina para lograr una correcta desinfección.

- Sumergir el trapeador o paño en la solución preparada, escurrir y friccionar las superficies a desinfectar.
- Dejar secar la superficie.

### Ventilación de ambientes

La ventilación de ambientes cerrados, sobre todo en período invernal o de bajas temperaturas debe hacerse con regularidad para permitir el recambio de aire. En otras circunstancias y lugares se recomienda que se asegure el recambio de aire mediante la abertura de puertas y ventanas que produzcan circulación cruzada del aire.

**Otras consideraciones:**

- Debe respetarse en todo momento la normativa vigente sobre limpieza y desinfección según rubro y actividad.
- Las soluciones de lavandina deben utilizarse dentro de las 24 horas de preparadas para asegurar su eficacia.
- No se recomienda rociar o frotar la ropa, el calzado, bolsos, carteras u otras pertenencias con alcohol, lavandina u otras soluciones desinfectantes.
- Referencia al uso de "cabinas desinfectantes": **http://www.msal.gob.ar/images/stories/bes/graficos/0000001961cnt-covid-19-modelo-recomendaciones-desarrollo-protocolos-pandemia.pdf**

Para mayor información sobre las recomendaciones generales consultar los siguientes links:

- **https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/preguntasfrecuentes**
- **http://www.ministeriodesalud.chubut.gov.ar/archivos/2020/03/11-03-2020recomendacioes-atencion-al-publico.pdf**
- **https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/atencion-publico**
- **https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus/poblacion/prevencion**

## 1.3 MEDIDAS PARA LA DETECCIÓN Y MANEJO DE CASOS SOSPECHOSOS Y CONTACTOS ESTRECHOS

- Desarrollar actividades de identificación de potenciales casos, ya sea mediante la medición de temperatura corporal, fomentando el autorreporte o la realización de cuestionarios sencillos para la detección de posibles síntomas previo al ingreso al lugar de trabajo.

- Si se instaura la medición de temperatura al ingreso a la institución, esta debe realizarse empleando termómetros infrarrojos que no impliquen contacto físico directo. La persona encargada de la medición de temperatura debe contar con equipo de protección personal apropiado. La especificación del equipo a emplear deberá ser detallado en las recomendaciones específicas de cada actividad: **https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19/recomendaciones-uso-epp**
- No permitir el ingreso a los locales o establecimientos donde se desarrolla la actividad de personas con temperatura igual o mayor a 37,5°C o que presenten los síntomas propios del COVID-19.
- Evitar la estigmatización y la discriminación de personas sintomáticas o afectadas por COVID-19 y sus contactos estrechos.
- Establecer medidas a adoptar en el local o establecimiento para aislar a una persona que manifieste síntomas de COVID-19 para lo cual se sugiere disponer de una sala o zona en donde la persona con síntomas no tenga contacto con otras personas y espere hasta ser evaluada adecuadamente. Se debe proceder de acuerdo a lo establecido o según lo indicado por las autoridades locales de salud de la jurisdicción.
- Ante la identificación de personal con síntomas respiratorios o fiebre, contactar inmediatamente al Sistema de Emergencias de salud local para su evaluación y eventual trasladado a una institución de salud. Debe notificarse toda sospecha de COVID-19 a la autoridad sanitaria local.

  Se considera contacto estrecho a:
- Toda persona que haya proporcionado cuidados a un caso confirmado mientras el caso presentaba síntomas y que no hayan utilizado las medidas de protección personal adecuadas.
- Cualquier persona que haya permanecido a una distancia menor a DOS (2) metros y durante al menos 15 minutos con un caso confirmado mientras el caso presentaba síntomas. (ej. convivientes, visitas, compañeros de trabajo)

Los contactos estrechos cumplirán indefectiblemente 14 días de aislamiento domiciliario y realizarán monitoreo estricto de los síntomas. Los 14 días se considerarán a partir del último día de contacto con el caso confirmado.

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

Para mayor información sobre detección y manejo de casos sospechosos y contactos estrechos:

**https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19/identificacion-y-seguimiento-de-contactos**

**http://www.ministeriodesalud.chubut.gov.ar/archivos/2020/04/Recomendaciones-para-los-contactos-estrechos-de-casos-confirmados-de-COVID-19.pdf**

# CAPÍTULO 2: RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS PARA LAS OFICINAS DE INFORMACION TURÍSTICA

En función de las pautas generales para prevenir el contagio y propagación de la COVID-19, enunciadas en el Capítulo 1, se expresan a continuación recomendaciones y sugerencias a implementar en las Oficinas de Información Turística (OIT).

## 2.1 Recomendaciones para la organización interna

### 2.1.1 Planificación

**a)** Identificar los riesgos existentes en cada una de las instancias de atención a visitantes, desde el estacionamiento, uso de instalaciones y atención, hasta que se retira del recinto, a fin de establecer las medidas preventivas a implementar para mitigar los riesgos de contagio de la COVID-19.

**b)** Conformar una Unidad o Comité de Coordinación de riesgos en el marco de la emergencia sanitaria causada por la COVID-19, definiendo roles y responsabilidades de cada miembro del personal de las instituciones correspondientes, a fin de implementar y monitorear las medidas a adoptar, que conformarán el Protocolo COVID-19 de la organización.

**c)** Elaborar procedimiento para detectar y manejar casos sospechosos y contactos estrechos de acuerdo a las recomendaciones generales del punto 1.3 del presente documento.

**d)** Incorporar a los números de emergencia ubicados en lugares visibles de uso común para el personal, el número de contacto del **Ministerio de Salud de la Provincia del Chubut 0800-222-CORO (2676**) y de la autoridad sanitaria más cercana con quien debe interactuar y los que se establezcan necesarios.

**e)** Mantener actualizada la información sobre las nuevas medidas que adopten las autoridades sanitarias nacionales, provinciales y municipales para su implementación.

**f)** Colocar en lugares visibles las medidas que deben adoptar los visitantes en el uso de las instalaciones y servicios prestados.

**g)** Buscar y consultar información relacionada a la COVID 19 en fuentes confiables, ya sea en sitios web o redes sociales, como los de la Organización

Mundial de la Salud o de la Organización Panamericana de la Salud, del Ministerio de Salud de la República Argentina y el Ministerio de Salud de la Provincia del Chubut.

**h)** La plataforma CONFIAR es un espacio para despejar dudas en torno a las múltiples fuentes de desinformación que rodean al coronavirus. Allí se hace un seguimiento y verificación de la información que circula, y se brindan herramientas y criterios para diferenciar la calidad y veracidad de las noticias: https://confiar.telam.com.ar/

**i)** Los procedimientos internos de manejo del personal, tareas de mantenimiento, gestión de residuos y de proveedores, uso de vehículos oficiales, procedimientos de limpieza y desinfección, las capacitaciones y demás medidas que se establezcan para el personal serán informados por el empleador.

**j)** La OIT debe informar a los visitantes el mecanismo implementado para la detección de síntomas según el punto 1.3 ya sea la toma de temperatura, el auto reporte o la declaración jurada. (A definir con el Ministerio de Salud).

**k)** La OIT debe establecer un protocolo para el suministro de folletos y material escrito de manera segura, en el caso de que se facilite, evitando el uso compartido de folletos callejeros, guías en braille, etc. Se sugiere rescindir de la zona de autoservicio de folletos e instalar cartelería exponiendo dicha información, la cual deberá actualizarse de forma permanente. Asimismo, cuando sea necesario entregar folletería, se sugiere brindar paquetes prearmados de tal manera de minimizar el posible contacto, los cuales deben estar en un lugar donde solo acceda el informante turístico.

**l)** Los folletos que se entreguen al visitante no podrán ser devueltos. Se dispondrá, en la medida de las posibilidades, de cestos de residuos en la zona de exposición/consulta con tapa de accionamiento a pedal, no manual. No se realizarán encuestas de satisfacción por medios manuales, evitando el uso de material compartido, papel y bolígrafo.

**m)** La OIT debe fomentar el uso de los canales digitales para facilitar información del destino, así como documentos en formato electrónico (códigos QR para que el visitante se descargue aquella información más demandada, guías del destino en pdf, etc.)

**n)** Si la OIT dispone de pantallas táctiles u otros equipamientos de uso compartido para la mejora de la experiencia del visitante (pantallas

informativas, tablets, gestores de colas, etc.) éstas quedarán inhabilitadas de forma temporal y hasta que el COEM (Comité de Emergencia Municipal) determine que se pueden habilitar de acuerdo a la evolución del contexto, a menos que se asegure la disponibilidad de medios junto a las mismas para su uso seguro (por ejemplo guantes o solución desinfectante o toallitas desinfectantes, y cartelería para el uso seguro de estos equipamientos).

### 2.1.2 Recomendaciones visuales

Haciendo click ***aquí*** accederá a la descarga de la señalética y cartelería COVID-19 elaborada por el Ministerio de Turismo y Áreas Protegidas de la Provincia del Chubut que pone a su disposición para libre uso, a los efectos de cumplimentar con las recomendaciones visuales sugeridas en el punto 1.2.1.

En caso de no poder acceder desde el link correspondiente, puede ingresar a la sección *Información y recursos sobre el COVID-19* desde la página oficial: www.chubutpatagonia.gob.ar

### 2.1.3 Medidas de capacitación del personal

**a)** Establecer un plan de capacitación online (preferentemente) para el personal de la organización que contemple:

- Reconocimiento de síntomas de la enfermedad (de acuerdo con lo establecido en el Decreto 260/2020 art 15) y de las medidas de prevención de la COVID-19 de acuerdo con la información oficial que comunica el Ministerio de Salud de la Provincia del Chubut. Toda la información que se difunda en este marco podrá ser descargada de: http://www.ministeriodesalud.chubut.gov.ar/
- Formación sobre cómo realizar las tareas diarias y cómo utilizar los equipos de protección individual e higiene de manera segura, teniendo en cuenta las premisas básicas de **distanciamiento social, desinfección de las superficies y materiales en general, lavado de manos y ventilación** de todos los espacios.
- Garantizar la actualización de las capacitaciones, y evaluar sus conocimientos de manera periódica.
- Tenga presente que todo el personal puede capacitarse por medio de la plataforma del Campus del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación. Las capacitaciones relacionadas a estas temáticas son: Comunicación y creatividad

en situaciones de crisis, Higiene y Seguridad para el turismo y Calidad en la atención al cliente.

Las encontrará en forma on line, gratuita y autogestionadas en: https://campus.yvera.gob.ar/

Si bien se sugiere realizar las capacitaciones en forma remota, en caso que deba ser presencial, mantener en todo momento una distancia interpersonal mínima de 2 metros, la densidad de ocupación no puede exceder en ningún momento 1 persona cada 2,25 metros cuadrados.

### 2.1.4 Limpieza y desinfección

La higiene, limpieza y desinfección son consideradas acciones primordiales como medida de prevención de la COVID-19.

**a)** Elaborar un plan de limpieza y desinfección para los distintos tipos de superficies, instalaciones y equipamiento, teniendo que identificar cada uno de ellos y los elementos que lo componen a fin de definir el tipo de limpieza y productos a utilizar, estableciendo la frecuencia de limpieza y desinfección para prever los insumos necesarios. Se deberán instrumentar los registros correspondientes donde conste la fecha, horario de limpieza y desinfección y el responsable que lo realizó.

**b)** Sujetarse a las recomendaciones de las autoridades sanitarias enunciadas en el punto 1.2.5

**c)** Asegurar la adecuada manipulación de los productos de limpieza y desinfección, resguardándolos en un sitio exclusivo para tal fin donde pueda ser fácilmente identificados. El mismo debe estar ventilado, ser de fácil acceso para el personal.

**d)** El personal de limpieza debe utilizar Equipo de Protección Personal (EPP) individual adecuado para limpieza y desinfección a realizar.

**e)** Realizar, previa a la apertura inicial de las instalaciones, una limpieza y desinfección a fondo utilizando productos autorizados para tal fin por el Ministerio de Salud.

**f)** En el caso de los sanitarios, limpiar los artefactos como inodoros, botón de descarga, mingitorios y lavatorios, con agua y jabón, desinfectándolos con una solución a base de lavandina al 5%, dejando que la misma actúe durante por lo

menos 15 minutos antes de secarlos con trapo limpio o dejar que se sequen por evaporación.

**g)** Limpiar y desinfectar al menos tres veces al día, o en su defecto de acuerdo a la cantidad de personas que ingresen a la OIT en diversos momentos, los dispensadores de jabón líquido o alcohol en gel, picaportes de puertas, barandas, pasamanos, pisos y paredes y en general, cualquier superficie que haya podido ser tocada con las manos dependiendo del tránsito y de la acumulación de personas. Contemplar las recomendaciones del inciso 1.2.5.

### 2.1.5 Mantenimiento

En las tareas de mantenimiento se tendrán en cuenta las siguientes medidas:

**a)** Revisar diariamente el funcionamiento de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel descartable, entre otros, procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías.

**b)** Vigilar el funcionamiento de mochilas y canillas en sanitarios comunes.

**c)** Utilizar guantes de látex y cubreboca-nariz con o sin máscara facial en el caso de efectuar trabajos que ameriten la presencia de un compañero o más para realizar la misma tarea.

**d)** Higienizar de manera constante las herramientas y elementos de trabajo.

**e)** Disponer de un registro de estas acciones donde conste la fecha, horario y el responsable que lo realizó.

### 2.1.6 Gestión de residuos

**a)** Mantener los contenedores de basura limpios y cerrados con una tapa de accionamiento no manual. En caso que el depósito de basura sea con puerta manual, asegurar la utilización de guantes durante la manipulación. Posteriormente los guantes deberán ser desechados en bolsa cerrada al contenedor correspondiente y luego proceder al lavado y desinfección de manos.

**b)** Realizar la disposición final según los días y/o procedimientos estipulados por el Municipio o Comuna Rural y a través de quienes ellos autoricen.

### 2.1.7 Gestión de Proveedores

**a)** Identificar a los proveedores y los lugares de recepción de insumos, a fin de establecer las medidas preventivas recomendadas para evitar el contagio de la COVID-19 en el punto 1.2.

**b)** Conocer los protocolos que implementan los proveedores para con sus clientes externos.

**c)** Informar a los proveedores sobre las políticas de seguridad sanitaria de la OIT, a los fines que se cumplan y se eviten demoras o inconvenientes. Recuerde establecer días y horarios así como procedimientos específicos para con los proveedores de tal manera de cumplir con las recomendaciones del punto 1.2.

**d)** Establecer y comunicar horarios para la recepción de insumos, procurar que esta tarea no se desarrolle a la vista de los visitantes y de preferencia tampoco entre proveedores.

**e)** Se sugiere habilitar "zona sucia" para recepción de insumos que será la única zona a la que podrá acceder el proveedor, quien deberá usar barbijo y lavarse las manos o desinfectarse con alcohol en gel.

**f)** Este acceso será controlado, cuando sea posible, por una persona que deberá higienizar, etiquetar y almacenar las mismas. Si no fuera posible mantener el distanciamiento social será obligatorio usar barbijo o cubreboca-nariz con o sin máscara facial.

**g)** Efectuar controles periódicos que permitan conocer el stock de todos los elementos necesarios para llevar adelante de manera eficiente la limpieza y desinfección acorde al procedimiento y con la frecuencia establecida en la planificación.

**h)** Determinar un stock mínimo, a fin de evitar el desabastecimiento de los productos necesarios, y poder realizar los pedidos para el reabastecimiento. Designar un titular y un suplente para llevar el stock general.

**i)** En caso que el ingreso de insumos se realice utilizando un carro de transporte, las ruedas del mismo deberán ser desinfectadas previo al ingreso.

**j)** Eliminar los embalajes de las mercancías/insumos recibidas.

**k)** Llevar a cabo una desinfección de aquellos envases que hayan estado en contacto con el exterior durante el proceso de aprovisionamiento.

**l)** Asegurar la compra de productos de limpieza e higiene, en lo posible biodegradables, autorizados por ANMAT.

**m)** Determinar un protocolo particular en el caso de que el personal sea trasladado con proveedores externos, contemplando las recomendaciones del capítulo 1.

## 2.2 Medidas preventivas a cargo del informante turístico

### 2.2.1 Ingreso al establecimiento

**a)** Todo el personal de cualquier especialidad (personal administrativo e informantes) que esté en contacto con visitantes deberá utilizar "barbijo casero o cubreboca-nariz" con o sin máscara facial, según la fase y la normativa vigente.

**b)** Evitar el contacto físico con otras personas: abrazos, besos o estrechar las manos con los visitantes u otros empleados.

**c)** Lavarse frecuentemente las manos con agua y jabón, obligatoriamente: Al llegar al lugar de trabajo, antes y después de manipular residuos o desperdicios, antes y después de comer, al manipular alimentos, al tocar mostradores/escritorios y todo elemento utilizado para facilitar la explicación del destino, lapiceras, luego de haber tocado superficies públicas: pasamanos, picaportes, barandas, etc., después de manipular dinero, llaves, animales, etc., después de ir al baño, después de toser, estornudar o limpiarse la nariz, según las pautas determinadas por la Organización Mundial de la Salud.

**d)** Usar constantemente soluciones a base de alcohol al 70% (por ejemplo alcohol en gel). Se recomienda utilizarlo previa y anteriormente a la atención de visitantes así como al intercambiar folletería u otros elementos facilitados al visitante.

**e)** Evitar tocarse la boca, la nariz y los ojos con las manos sin lavar.

**f)** Evitar compartir ropa o uniformes, accesorios, equipos de trabajo o dispositivos (computadoras, teléfonos, etc.) con otros empleados. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos, la autoridad de aplicación debe establecer pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso para la reducción del riesgo de contagio.

**g)** Mantener uñas cortas y limpias.

**h)** Evitar el uso de guantes de látex/nitrilo, excepto en tareas específicas (limpieza, contacto directo con secreciones, tareas de mantenimiento) dada la

mayor persistencia de partículas virales viables sobre el látex/nitrilo. El uso de guantes no reemplaza el lavado de manos

**i)** Higienizar las máscaras faciales de ambos lados luego del uso diario con alcohol al 70% y luego lávese las manos con agua y jabón

**j)** Higienizar diariamente los cubreboca-nariz, lavándolos de forma manual o mecánica según las recomendaciones del Ministerio de Salud de la Pcia. del Chubut, disponible en http://www.ministeriodesalud.chubut.gov.ar/archivos/2020/04/Recomendaciones-sobre-barbijos.Cubreboca-nariz-a-la-poblaci%C3%B3n..pdf

**k)** Conocer, respetar e implementar las indicaciones del empleador según lo informado por la Aseguradora de Riesgo de Trabajo (ART) para el manejo del personal en el marco de la pandemia COVID-19.

**l)** Utilizar preferentemente medios de transporte individual (automóvil, bicicleta, entre otros) para trasladarse desde y hacia el lugar de trabajo, así evitar el uso de transporte público.https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus/poblacion/salir-de-casa

**m)** Informarse sobre los protocolos de prevención que implementen los prestadores turísticos (alojamientos, agencias de viajes, guías de turismo, transporte turístico, ANPs, etc.) a los fines de brindar esta información en la comunicación que se realice a los visitantes (redes sociales, página webs u otros).

### 2.2.2 En el espacio de trabajo

**a)** Respetar las pautas de distanciamiento social, se recomienda 2 metros como mínimo aceptable entre personas que comparten un mismo espacio.

**b)** Desinfectar frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos de uso personal (anteojos, celulares, etc.) con una solución desinfectante o con agua y jabón cuando sea factible, y con el cambio de turno, los elementos del puesto de trabajo (pantalla, teclado, ratón, mapas plastificados, etc.). Para la desinfección de equipos electrónicos se deben utilizar productos específicos, aplicados con un paño, o toallitas desinfectantes especiales.

**c)** En caso de que dentro de las tareas asignadas se incluya la manipulación de dinero y/o tarjetas, desinfectarse las manos luego de cada operación realizada.

**d)** No compartir mate, vasos, platos u otros artículos de uso personal. En el caso de tomar mate, utilizar un equipo individual.

**e)** Usar un pañuelo descartable o cubrirse la nariz y la boca con el pliegue interno del codo al toser o estornudar.

**f)** Tirar cualquier desecho de higiene personal –especialmente, los pañuelos desechables-, en contenedores habilitados y con accionamiento no manual

**g)** Evitar compartir bolígrafos o bien debe disponer de bolígrafos para uso exclusivo de los visitantes. Si se comparten, se deben desinfectar tras cada uso.

**h)** Mantener diariamente la ropa de trabajo limpia.

**i)** Propiciar el registro de los visitantes que ingresen a la Oficina de Información Turística, con sus datos personales según fase y legislación vigente.

## 2.3 Recomendaciones para la atención de visitantes

### 2.3.1 Recomendaciones para el uso de instalaciones

**a)** Limitar la cantidad de personas en el interior de los edificios considerando la distancia de seguridad indicada según los criterios enunciados en el punto 1.2.2 referido a Distanciamiento Social. Cada Oficina de Informes Turísticos deberá identificar el número de personas autorizadas a ingresar y permanecer en el interior de los espacios físicos para atención al visitante. La capacidad de los espacios cerrados se puede restringir hasta un máximo del cincuenta (50%) de la capacidad de ocupación, siendo las autoridades de cada jurisdicción las que definan la capacidad del establecimiento según la normativa vigente. Se debe comunicar el número de personas que pueden permanecer en cada lugar, de manera legible y en lugares visibles del establecimiento.

**b)** Instalar barreras físicas (mamparas, paneles de vidrio, etc.) de fácil y frecuente limpieza, en caso de no poder mantener constantemente la distancia interpersonal de seguridad (2 metros)

**c)** Generar, en la medida de lo posible, un sólo sentido de circulación, disponiendo un área de ingreso y otra de egreso principal y a los distintos sectores de las instalaciones, evitando el cruce entre personas y reduciendo la proximidad entre las mismas. Se recomienda señalizar con cintas adhesivas u otro método.

**d)** Incorporar señalética, si el espacio disponible permite cierta circulación interna, organizando la circulación de las personas e identificando los diferentes espacios.

**e)** Señalizar claramente o bloquear el acceso a las áreas que se encuentren restringidas.

**f)** Asegurar que en todos los sanitarios se disponga de agua, jabón y toallas de papel para uso de todas personas que accedan o solución de alcohol (ya sea en gel o preparado 70/30)

**g)** Las personas que hagan uso de las instalaciones y servicios deben ingresar y permanecer con "barbijo casero o cubreboca-nariz" con o sin máscara facial, según fase y legislación vigente.

**h)** Definir un punto específico para propiciar el registro de visitantes, según lo indicado por el Ministerio de Salud de la Provincia del Chubut de acuerdo a la fase y reglamentación vigente, según lo indicado en el punto 2.3.2, inciso e). En caso de grupos convivientes, el contacto telefónico podrá ser de uno de los integrantes.

**i)** Definir contenido y ubicación de la señalética referida a la COVID-19 y el comportamiento general en el Centro de Informes Turísticos.

**j)** Definir ubicación del punto o puntos de desinfección a disposición de los visitantes, independientemente de la ubicación en los sanitarios. Se recomienda que el mismo se encuentre ubicado en el mismo lugar en el cual se realizará el registro de los datos del visitante.

**k)** Colocar en una cartelera vidriada en el exterior información actualizada de prestadores, eventos, horarios de atención, y demás datos útiles, que puedan ayudar a saldar consultas del Turista, en forma independiente. Asegurar la desinfección del mismo en forma periódica.

### 2.3.2 Recepción del visitante

**a)** Propiciar el registro de todos los visitantes que ingresen al Centro de Informes turísticos con sus datos personales según fase y legislación vigente. A la fecha, según lo indicado por el Ministerio de Salud de la Provincia del Chubut de acuerdo a la fase y reglamentación vigente, los datos a solicitar son: nombre, apellido, número de documento y un contacto telefónico. En

caso de grupos convivientes, el contacto telefónico podrá ser de uno de los integrantes.

Entiéndase por "grupo conviviente" a aquellas personas que realicen el viaje en forma conjunta ya sea por ser familiares, amigos u otros, donde anteriormente y durante el mismo no respetaron la distancia mínima entre ellos, compartiendo el transporte, la habitación y demás. A los fines de seguridad sanitaria trátelos como una unidad.

**b)** Implementar los mecanismos de detección de síntomas de acuerdo a la fase y reglamentación vigente, contemplándose todas las recomendaciones del punto 1.2 referidas a distanciamiento social, higiene de manos e higiene respiratoria y de acuerdo a lo establecido en función del punto 1.3

**c)** Estar atento ante la necesidad de implementar el procedimiento para manejo de casos sospechosos y contactos estrechos que elaboró la organización de acuerdo al punto 2.1.1 inciso f)

**d)** Comunicar el sentido de circulación de las instalaciones según la aplicación de la pauta establecida en el punto 2.3.1 inciso c).

**e)** Los informantes deberán utilizar indefectiblemente cubreboca-nariz con o sin máscara facial, manteniendo de ser posible, el distanciamiento recomendado durante la recepción del visitante.

**f)** Indicar a los visitantes los sitios donde podrán generar sus recomendaciones y sugerencias.

**g)** De ser posible, suprimir o minimizar la entrega de mapas y/o folletería cuando no pueda garantizarse la entrega para uso individual del visitante, reemplazando esa información por códigos QR o similar. En caso de el material a entregar sea indispensable, se recomienda que el mismo este recubierto o plastificado de tal manera de poder desinfectarlo con facilidad.

**h)** Dar prioridad a los grupos de riesgo, tales como personas mayores o embarazadas. Es importante ayudarlos a minimizar su exposición.

**i)** Promover la ventilación periódica del lugar.

**j)** Mantener actualizada la información sobre horarios, tarifas, políticas de seguridad y sanidad, declaración jurada u otras herramientas implementadas para ingresar a las Áreas Naturales Protegidas de cercanía, para reservar y contratar los servicios turísticos de su localidad, a los fines de preservar la seguridad y salud de los visitantes.

**k)** Promover la información virtual a través de canales digitales (página web, apps, etc.) para consultas o dudas posteriores.

### 2.3.3 Recomendaciones específicas para la atención a personas con discapacidad

**ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL**

**a)** Identificarse con el nombre propio al comunicarse con la persona con discapacidad visual, sin gritar ni levantar la voz. Ubicarse frente a ella e informarlo, lo mismo si se retira, para que la persona no se quede hablando en soledad, respetando la distancia mínima de DOS (2) metros, con otras personas.

**b)** Preguntar si necesita ayuda, y cómo podemos brindársela. Utilizar lenguaje concreto para dar indicaciones espaciales del entorno, por ejemplo: "izquierda, derecha, arriba y abajo" tomando como referencia donde se encuentra ubicada la persona ciega. No usar palabras imprecisas como "ahí", "esto", "allá". Evitar el uso de diminutivos.

**c)** Se deberá considerar y adecuar la fácil circulación y el acceso autónomo, dentro del establecimiento.

**d)** Permitir a la persona ciega o disminuida visual efectuar un reconocimiento del espacio/establecimiento, favoreciendo de este modo que manipule la menor cantidad de objetos posibles, por cuestiones de seguridad y facilitando que actúe con la mayor autonomía posible. El acompañamiento físico debe respetar las distancias recomendadas de DOS (2) metros, dentro de las posibilidades.

**e)** En caso de que la persona cuente con un perro de asistencia, resulta fundamental lavar sus patas con agua y con jabón, al ingresar al establecimiento. Se debe disponer de un espacio para tal fin. Además se debe desinfectar el arnés y correa.

**f)** Se debe brindar espacio para la limpieza del bastón de orientación y la limpieza del dorso de la mano debe ser más frecuente, ya que se usa para la acción de ubicación, búsqueda y orientación.

### ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

**a)** Para este colectivo social, el escenario sanitario planteado requerirá fortalecer acciones vinculadas principalmente con la comunicación.

**b)** Es muy importante respetar la distancia mínima de DOS (2) metros.

**c)** Realizar explicaciones de manera concreta, con lenguaje sencillo y oraciones cortas; asegurarse de que la persona con discapacidad intelectual haya entendido el mensaje.

**d)** Respetar los tiempos de comunicación y comprensión.

**e)** Facilitar el uso de pictogramas u otros modos alternativos como gestos, dibujos o escritura.

**f)** No levantar la voz y evitar ruidos fuertes.

### ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

**a)** Cuando asistan a un establecimiento personas sordas o hipoacúsicas es importante que el personal de contacto pueda cubrirse con las máscaras de protección o barbijos traslúcidos (procurando que éstos no se empañen al hablar) ya que se comunican y orientan con los gestos y la lectura de labios.

**b)** Si observamos que la persona no comprende, rearmar la frase con un sinónimo recurriendo a la palabra más sencilla, puede ocurrir que la persona no conozca la palabra que empleamos pero sí su concepto.

**c)** Hablar de frente a la persona para que sepa que nos estamos dirigiendo a ella y pueda leer nuestros labios, evitando gesticular demasiado o gritar, ya que el sonido fuerte distorsiona la escucha de las personas que utilizan audífonos.

**d)** Si la persona sorda se comunica en Lengua de Señas, priorizar la comunicación utilizando de ser posible esta Lengua. Caso contrario y de ser necesario permitir a la persona sorda que realice una videollamada con una persona de su confianza para que pueda interpretarle.

**e)** Tener en cuenta que no todas las personas sordas están oralizadas, por lo que el uso de la aplicación no garantiza que todas/os comprendan el mensaje escrito.

### ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ

**a)** Cuando los usuarios de sillas de ruedas hablan con alguien que está de pie, tienen que levantar la cabeza casi 45º y durante estas conversaciones las gotas

o saliva viajan por el aire. Ahora, sabemos que el nuevo Coronavirus puede propagarse a través de estas gotas, por lo que es importante llevar siempre una mascarilla y el acompañante debe sentarse cuando se habla con ellas para poder tener un contacto visual nivelado, así como respetar el distanciamiento social.

**b)** Si en los protocolos del establecimiento se establece que al ingresar los turistas al mismo se inicie un proceso de desinfección en pies y manos; se recomienda que al ingresar una persona con discapacidad motriz se proceda también a la desinfección de la silla de ruedas. Procurar respetar la distancia de cercanía de DOS (2) metros. Se debe de disponer de un espacio para tal fin.

**c)** En caso de que se presente alguna barrera arquitectónica y la persona con discapacidad motriz requiera asistencia, preguntar cómo ayudarla, desinfectar las manos antes y después de realizada la acción.

**d)** En caso de que la persona cuente con un perro de asistencia, resulta fundamental lavar sus patas con agua y con jabón, al ingresar al establecimiento. Se debe de disponer de un espacio para tal fin. Además debe desinfectar el arnés y correa.

**e)** Se recomienda que otras personas eviten tocar la silla de ruedas cuando hablen con el usuario, especialmente las empuñaduras de empuje y los apoyabrazos.

**f)** Consultar a la persona con discapacidad motriz y contemplar las necesidades que tenga propias de su condición.

### 2.3.4 Satisfacción del visitante

**a)** Incorporar, cuando sea posible, en el sistema de medición de satisfacción del visitantes, (o implementarlo si no se tiene preferentemente en formato digital por ejemplo Google Form) datos sobre la percepción del visitante sobre las medidas preventivas para mitigar el contagio de la COVID-19 que la Autoridad de Aplicación implementó durante la prestación del servicio.

**b)** En caso que los visitantes requieran usar el “Libro de quejas y sugerencias”, tener especial atención para su gestión, todas las quejas o sugerencias que se relacionen a la Pandemia por la COVID 19, el mismo deberá permanecer en un espacio resguardado a los fines de evitar su innecesaria manipulación.

## FUENTES DE INFORMACION CONSULTADAS


- Organización Mundial de la Salud. (2020). Brote de enfermedad por coronavirus (COVID-19): orientaciones para el público. Disponible en https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public
- Organización Mundial de la Salud. (2020). Limpieza y desinfección en el marco de la COVID-19: orientaciones provisionales. Disponible en https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance
- Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE). (2020). Secretaría de Estado de Turismo. Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARSC-CoV-2: Museos y Sitios Patrimoniales – Directrices y recomendaciones. Disponible en https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/turismo/Paginas/Guias-sector-turistico.aspx. Gobierno de España
- UNE-ISO 14785:2015 Oficinas de Información Turística. Servicios de atención e información turística. Requisitos.
- Ministerio de Salud de la Nación. (2020). COVID-19: Recomendaciones para el desarrollo de protocolos en el marco de la pandemia. Disponible en http://www.msal.gob.ar/images/stories/bes/graficos/0000001961cnt-covid19-recomendaciones-para-el-desarrollo-de-protocolos-en-el-marco-de-la-pandemia.pdf . Argentina.
- Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación. Superintendencia de Riesgos del Trabajo. (2020). Protocolo SRT para la prevención del COVID-19 – Recomendaciones y sugerencias. Disponible en https://www.argentina.gob.ar/noticias/la-srt-ya-tiene-su-protocolo-de-prevencion-para-el-covid-19. Argentina.
- Fernández, A. y Curbelo, R. (2020). Seguridad turística *Protocolo de Seguridad e Higiene en turismo para atender a las personas con discapacidad frente al COVID-19*. Universidad Nacional de Quilmes.
- Ministerio de Salud de la Provincia del Chubut. (2020). Recomendaciones para los organismos con atención al prevención de infección respiratorias, incluyendo el nuevo Coronavirus (COVID-19). Disponible en http://www.ministeriodesalud.chubut.gov.ar/archivos/2020/03/11-03-2020Recomendacioes-Atencion-al-publico.pdf. Gobierno de la Provincia del Chubut.
- Secretaría de Turismo. (2020). *Protocolo de actuación para minimizar la posibilidad de transmisión y contagio del COVID-19 en la Secretaría de Turismo y en el ANP El Doradillo*. Municipalidad de Puerto Madryn.
- Subsecretaría de Turismo. (2020). Protocolo de implementación protocolo COVID-19 para Oficinas de Informes Turísticos. Municipalidad de Lago Puelo.

## AUTORIDADES

**Gobernador de la Provincia del Chubut**
Esc. Mariano Arcioni

**Ministro de Turismo y Áreas Protegidas**
Sr. Néstor Raúl Garcia

**Subsecretaria de Turismo**
Lic. Natalia Mabel Leske

**Subsecretario de Conservación y Áreas Protegidas**
Sr. Sergio Paul Casin

## EQUIPO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN

### Subsecretaría de Turismo

**Lic. Natalia Mabel Leske**
Subsecretaria de Turismo

**Lic. Daniela Rodríguez Paulet**
Directora General de Calidad y Servicios Turísticos

**Lic. Gissela Huayquimilla**
Directora de Calidad

**Lic. Laura Ilarri Mendoza**
Jefa del Departamento de Calidad

gobierno chubut
MINISTERIO DE TURISMO Y ÁREAS PROTEGIDAS

Av. 9 de Julio Nº 280 - (CP.9103) - Rawson - Chubut | protocolosturismoch@gmail.com
**www.chubutpatagonia.gob.ar | @chubutpatagonia**