

01/12/20

Pautas y Protocolos
Covid-19 para

EL SECTOR TURÍSTICO DE CATAMARCA

Turismo Aventura y Naturaleza/
Turismo Activo



GOBIERNO DE
CATAMARCA

MINISTERIO DE
**CULTURA
Y TURISMO**

TURISMO AVENTURA Y NATURALEZA/ TURISMO ACTIVO

Pautas y protocolos COVID 19

1. Introducción

El turismo se configura como una de las principales industrias en la República Argentina y la región. Sin embargo, el actual contexto COVID-19 obliga a establecer protocolos para que la reapertura de los servicios no aumente el riesgo de contagio comunitario, así como a establecer las medidas de protección necesarias para las personas trabajadoras en este sector.

Por este motivo, desde el Ministerio de Cultura y Turismo de Catamarca se toma como base para la elaboración del protocolo vinculado al turismo activo lo elaborado por la Asociación Argentina de Ecoturismo y Turismo Aventura (AAETAV), la cual desarrolló la siguiente GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TURISMO AVENTURA Y NATURALEZA. La misma, fue acordada con el sector privado en las diferentes regiones del país, reconociendo las necesidades de las diferentes jurisdicciones, proponiendo un protocolo sanitario único desde el sector de turismo aventura y de naturaleza frente al COVID-19 para preparar la reapertura del sector turístico.

Para la elaboración de este protocolo homogéneo se recogieron los requisitos de cada subsector en una guía troncal aplicable a todas las organizaciones de prestación u operación de actividades de turismo aventura y de naturaleza.

2. Gestión de Recursos Humanos Medidas de protección para el personal

El personal debe conocer el plan de gestión de riesgos diseñado y, de forma específica, sus responsabilidades en el marco de la gestión del riesgo.

2.1. El personal debe:

- Contar con una información clara e inteligible, y formación definida y actualizada sobre las medidas específicas que se implementen.
- 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.

- Atender al resultado de la evaluación de riesgos de cada puesto de trabajo, que determinará la obligatoriedad o no de utilizar barbijos o tapaboca y las características de ésta en función de la tarea a desarrollar, así como el tiempo de uso de acuerdo a sus características. Tirar cualquier desecho de higiene personal –especialmente, los pañuelos desechables- así como de los Equipos de Protección Personal, de forma inmediata en los contenedores designados y habilitados a tal efecto.
- Lavarse minuciosamente las manos antes y después de cada actividad, tras estornudar, sonarse la nariz o toser. No obstante, debe adaptarse el protocolo de limpieza de manos atendiendo a las características del servicio. En caso de que no sea posible que el personal se lave las manos periódicamente, se deberá asegurar el uso de solución desinfectante.
- Desinfectar frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos de uso personal y medios de transporte con solución desinfectante o con agua y jabón cuando sea factible, y con el cambio de turno los elementos del puesto de trabajo. Para la desinfección de equipos electrónicos (radio comunicadores, GPS, spot²s, etc.) se deben utilizar productos específicos (con base de agua lavandina o productos desinfectantes que se encuentran en el mercado y que han sido autorizados y registrados por el Ministerio de Salud), aplicados con un paño o toallitas desinfectantes.
- No compartir equipos de trabajo o dispositivos con otros empleados, mantener una distancia de 2 mts. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos, la empresa debe establecer pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso para la reducción del riesgo de contagio (desinfección de neoprenes, chalecos salvavidas, bicicletas, etc.) antes de su uso.
- En caso que el tour requiera de pernocte, y el mismo se haga en carpas, las mismas serán como máximo para dos personas en caso de tratarse de grupos familiares o, caso contrario, carpas individuales.
- Todo elemento de seguridad que el guía considere necesario de acuerdo a la dificultad del terreno debe ser previamente desinfectado, así también como una vez finalizado el tour. Ej: cuerda de seguridad de uso común para cruzar un río con fuerte caudal. Suministrar alcohol en gel para que los clientes puedan desinfectarse las manos luego de su uso.
- Evitar en todo momento tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- Evitar el contacto con personas que muestren sintomatología compatible con COVID- 19.
- Evitar compartir cremas solares o ropa.
- Llevar diariamente ropa de trabajo limpia.

2.2. La Organización debe:

- Planificar las tareas y procesos de trabajo de tal forma que se garantice el distanciamiento social de seguridad establecido por las autoridades sanitarias; en caso de imposibilidad, se deberán tomar medidas alternativas para evitar el riesgo de contagio por contacto. 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 los hubiere. Además, se debe mantener el distanciamiento social de seguridad en reuniones internas.
- Completar el botiquín con un termómetro electrónico y uno digital (a pilas).
- Asegurar la adecuada protección de los empleados, facilitando el lavado de manos con agua y jabón y, si esto no es posible, el uso de solución desinfectante.
- Difundir pautas de higiene con información completa, clara e inteligible sobre las normas de higiene a utilizar en el puesto de trabajo que puede estar ayudado con cartelera.
- Facilitar tiempo y medios para la correcta higiene de manos.
- Proporcionar los Equipo de Protección Personal adecuados previa evaluación de riesgos. En caso de que algún servicio se encuentre subcontratado, la empresa supervisará que el personal cuenta con los equipos de protección personal necesario
- Establecer normas de uso de las instalaciones en la que se desarrolla el trabajo y los espacios compartidos para mantener la distancia de seguridad (zonas comunes, vestuarios, etc.).
- Proceder a la ventilación, al menos diariamente y con mayor frecuencia siempre que sea posible, de las distintas dependencias.
- Las empresas de turismo en la naturaleza deben tener en cuenta los protocolos de seguridad del espacio natural protegido si hacen actividades en el mismo (limitaciones, aforos, capacidad de carga, etc.).
- En todas las actividades, se debe respetar el aislamiento social de seguridad interpersonal. Para ello y cuando sea necesario, se deberá realizar el correspondiente control de aforos. En caso de que no sea posible, deben garantizarse las medidas y equipos de protección necesarios.
- La empresa debe informar a los empleados de que la ropa de trabajo debe lavarse a temperaturas +60°C y/o utilizar una solución desinfectante en el lavado.
- Debe formarse a los trabajadores sobre el correcto uso y mantenimiento de barbijos o tapaboca, y Equipos de Protección Personal que utilicen. Debe quedar registro de esta formación.

2.3. Medidas de protección para el personal

Requisitos específicos para el personal que realiza las tareas de limpieza:

- El personal que realiza las tareas de limpieza debe utilizar el equipo de protección personal adecuada dependiendo del nivel de riesgo y del resultado de la evaluación de riesgos laborales. Como mínimo, el personal debe utilizar barbijos o tapaboca y guantes.
- Tras cada limpieza, los materiales empleados y los equipos de protección personal utilizados se desecharán de forma segura, según corresponda al resultado de la evaluación de riesgos realizada y el plan de gestión de riesgos diseñado, procediéndose posteriormente al lavado de manos.
- En caso de que este servicio esté subcontratado, la empresa supervisará que el personal cuenta con los equipos de protección personal necesarios y actúa bajo los procedimientos establecidos.

3. Sobre la Atención al cliente

- Debe haber una “Declaración de consentimiento” por parte del cliente mediante el cual se compromete a cumplir el protocolo de seguridad para la realización de actividades. Debe incluir las políticas de cancelación del servicio en caso de clientes con sintomatología compatible con COVID-19, junto a las medidas a adoptar.
- Debe aclararse en la Declaración mencionada que por la emergencia sanitaria actual, los servicios de respuesta (sanitarios, comisiones de auxilio, ICE) pueden estar funcionando de manera restringida, por lo cual la atención o un eventual rescate pueden requerir más tiempo que el habitual.
- Debe haber un Protocolo General a aplicar en caso de accidente (p.e. caída de un cliente) que determine las medidas de prevención e higiénico-sanitarias a adoptar por el trabajador en relación al cliente accidentado.
- Debe existir una Declaración de conformidad del empleado con el plan de gestión de riesgos, cuya firma acredita que el trabajador ha leído y comprendido el plan y se compromete a cumplirlo.
- Debe elaborarse un Plan de formación específico para trabajadores y registro de capacitaciones.
- Se debe determinar un Protocolo de limpieza y desinfección, tanto de sus instalaciones físicas y específicas para la práctica de actividades de turismo aventura y de naturaleza (parque de canopy/ arborismo, base de operaciones de kayak, rafting, cabalgatas, etc.), como para cada uno de los materiales empleados por parte de los clientes y trabajadores en el transcurso de las actividades.
- La organización debe informar a todos los actores (empleados, proveedores, clientes) de las medidas de prevención establecidas. En concreto, los clientes deben ser informados de aquellas medidas del plan que les afecten directamente y deban aplicar (el uso de barbijos o tapaboca, lavado de manos, distancias de seguridad, etc.).

4. Medidas informativas:

Las medidas informativas deben contemplar:

- Información expuesta con medidas preventivas e higiénicas implantadas por la organización de turismo aventura y de naturaleza (carcelería, guía de las distintas pautas de uso de las instalaciones y planta turística, etc.) y que el cliente deba cumplir durante la actividad.
- Marcado en el suelo de distancia de seguridad si es necesario en alguna de las instalaciones.
- En la medida de lo posible, debe evitarse el uso de folletos u otras medidas informativas físicas en documentos de uso compartido (en su caso, deben desinfectarse tras su uso), promoviendo en su caso la información a través de medios digitales.
- La organización debe informar al cliente, antes de la confirmación de reserva, de las condiciones de prestación del consentimiento. Si se trabaja sin reserva, debe informarse al cliente de estos servicios y sobre las medidas de prevención e higiene establecidas.

5. Requisitos de servicio

La organización debe coordinarse con otras organizaciones prestadoras u operadoras de turismo aventura y de naturaleza de la zona para evitar aglomeraciones, así como con las autoridades competentes, para un uso ordenado y seguro de los espacios públicos.

6. Comunicación y Comercialización

La organización debe fomentar la gestión electrónica de la reserva, pago y atención al cliente.

Antes de la reserva, debe facilitarse al cliente el documento donde conste la prestación del consentimiento informado, solicitarle su aceptación, y recalcando la importancia de respetar en todo momento las indicaciones para garantizar la seguridad higiénico-sanitaria de las organizaciones, sus trabajadores, sus usuarios, residentes e instalaciones en las que se realicen las actividades (áreas recreativas, instalaciones municipales, etc.).

Nota:

Documento realizado en base a la GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TURISMO AVENTURA Y NATURALEZA - Desarrollado por AAETAV (Asociación Argentina de Ecoturismo y Turismo Aventura)

CONSIDERACIONES FINALES

Recordar que la temporada estival es la temporada de mayor actividad de mosquitos, por lo que deben promoverse las medidas de prevención y cuidado de enfermedades transmitidas por mosquitos, como dengue y otras.

Se recomienda:

- Evitar la acumulación de agua en objetos fuera de uso que puedan servir de reservorios y criaderos de larvas.
- Limpieza y desmalezamiento de jardines, parques y predios de recreación.
- Evitar la acumulación de agua que facilite los criaderos.
- Uso de repelentes.
- Uso de ropa clara y con mangas largas.
- Uso de tela mosquitera en las ventanas de los establecimientos hoteleros.
- Uso de tabletas, espirales, aerosoles u otro sistema para repeler el mosquito.

01/12/20