

01/12/20

Pautas y Protocolos
Covid-19 para

EL SECTOR TURÍSTICO DE CATAMARCA

Guías de Turismo



GOBIERNO DE
CATAMARCA

MINISTERIO DE
**CULTURA
Y TURISMO**

GUÍAS DE TURISMO

Pautas y protocolos COVID 19

1. Introducción

El turismo es uno de los sectores económicos más importantes de nuestro país. Sin embargo, el actual contexto COVID19 obliga a establecer protocolos para que la reapertura de la actividad no aumente el riesgo de contagio comunitario, así como establecer las medidas de protección necesarias para las personas trabajadoras en este sector. En función de ello, se ha desarrollado el siguiente protocolo como una herramienta para ayudar los guías de turismo a identificar y evaluar los riesgos en la prestación de su servicio, así como la implantación de mejores prácticas.

2. Información General

2.1. Objeto y campo de aplicación

Este documento reúne, sin perjuicio de la legislación vigente, directrices y recomendaciones a aplicar por los guías de turismo para minimizar los riesgos higiénico-sanitarios provocados por el virus COVID-19 en el desarrollo de su actividad.

2.2. Términos y definiciones

Guía de turismo. El guía de turismo es la persona que guía al turista en el idioma de su elección e interpreta el patrimonio cultural y natural de una zona. Normalmente posee una titulación específica de su área emitida y/o reconocida por las autoridades competentes.

2.3. COVID-19

El COVID-19 es una enfermedad producida por el coronavirus SARS-CoV-2, un virus detectado por primera vez en diciembre de 2019. Los síntomas más comunes que provoca dicha enfermedad son: fiebre, tos y sensación de falta de aire. Otros síntomas son: cansancio, dolores, goteo de la nariz, dolor de garganta, dolor de cabeza, diarrea, vómitos. Algunas personas pierden el sentido del olfato o del gusto.

3. Compromisos generales

El guía de turismo debe asumir un compromiso firme con la gestión del riesgo, ejecutando la implementación sistemática de las medidas del plan de contingencia definido para la prevención y reducción de riesgos higiénico-sanitarios en el ejercicio de su actividad.

Para ello debe:

-Identificar los riesgos existentes (recorridos a seguir, visita a monumentos, posibles aglomeraciones, tamaño de los grupos, restricciones en la prestación de determinados servicios turísticos, etc.)

- Establecer los mecanismos para reunir la información que le permita tomar las mejores decisiones a adoptar en el ejercicio de su actividad (especialistas, gestores del destino, etc.)
- Realizar una evaluación de los riesgos para extraer conclusiones.
- Diseñar de acuerdo a dichas conclusiones su plan de contingencia que pueda considerar varias fases de evolución con posibles restricciones.
- Planificar la implementación del plan de contingencia y coordinarse para ello con sus grupos de interés (proveedores de servicios, autoridades, otros guías, etc.).
- Implementar su plan de contingencia y valorar su eficacia, y si fuera necesario, modificándolo en función de la eficacia demostrada (reducción de grupos, modificación de itinerarios, etc.)

4. Plan de Contingencia

4.1. El plan de contingencia debe incluir:

- Las medidas a adoptar para prevenir los riesgos higiénico-sanitarios.
- La asignación de recursos materiales, incluida la determinación del uso de Equipos de Protección Individual (EPIS) atendiendo a las necesidades derivadas la evaluación previa, y sin perjuicio de lo establecido en esta norma y en la normativa aplicable para la prevención de riesgos laborales.
- 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.
- El cumplimiento de las recomendaciones y pautas dictadas por las autoridades sanitarias en relación a medidas especiales frente al COVID-19, así como de las medidas adicionales contenidas en el plan de contingencia resultante del análisis de riesgos. 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.

4.2 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 (solución desinfectante, mascarillas, etc.), considerando las restricciones que pudieran existir para el aprovisionamiento de recursos materiales y las limitaciones de servicios que se pudieran derivar de dichas restricciones.

4.3. Medidas a adoptar

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

-Informarse y formarse en las pautas a seguir en materia prevención de riesgos higiénicos sanitarios en el desarrollo de su actividad.

-Está prohibido el saludo con contacto físico, como el dar la mano, o el choque de puños, tanto a otros guías de turismo, a proveedores, así como a visitantes. Se debe respetar la distancia de seguridad en todo momento.

-Si el guía de turismo experimenta cualquier síntoma de la enfermedad, aún con carácter leve, debe abstenerse de prestar el servicio.

-Llevar puesta la mascarilla (o pantalla protectora) en todo momento y debe garantizarse la distancia de seguridad e instar a los clientes a llevarla también en todos los casos. En los casos en los que se utilice mascarilla, desecharla de acuerdo a las instrucciones de fabricante y su vida útil. En los casos en los que se utilice pantalla protectora o mascarilla reutilizable, deberá desinfectarse adecuadamente tras cada uso.

-Tirar cualquier desecho de higiene personal, especialmente los pañuelos desechables, de forma inmediata a las papeleras o contenedores habilitados.

- Lavarse frecuentemente las manos con agua y jabón, o, si no existe esa posibilidad, utilizar una solución desinfectante. Es especialmente importante hacerlo después de toser o estornudar y después de tocar superficies potencialmente contaminadas (pomos, barandillas, ascensores, etc.)

-Desinfectar frecuentemente los objetos de uso personal (gafas, móviles, micrófonos, etc.) con agua y jabón y, si no es posible, con una solución desinfectante. Para la desinfección de equipos de trabajo electrónicos debe utilizar productos desinfectantes aplicados con un paño, o toallitas desinfectantes.

-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 (walkies, radio guías, teléfonos, paraguas, etc.), el guía de turismo debe establecer pautas enfocadas a la limpieza y desinfección, y en caso contrario, en el uso de EPI para la reducción del riesgo de contagio.

5. Medidas informativas

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

-Las restricciones, limitaciones o modificaciones en el servicio para prevenir los contagios.

-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.

El guía de turismo debe:

-Enviar al cliente, junto con el presupuesto, un documento aclaratorio de las medidas de prevención que se tomarán en materia de higiene y seguridad durante el desarrollo del servicio, preferentemente en el idioma materno del cliente o, en su defecto, en inglés, y lo más gráfico e ilustrado posible.

-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.

6. Diseño de actividades

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

-Determinar cómo se va a realizar la visita y por dónde va a discurrir 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.
- Evitar zonas susceptibles de concentrar aglomeraciones.
- Evitar espacios reducidos y con aforos limitados.
- 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.
- Debe establecerse un número máximo de 4 personas cada 10 m². para ofrecer el servicio de manera segura.

7. Información y comunicación previa a las actividades, durante las actividades y después.

Deben cumplirse las siguientes medidas preventivas:

7.1. Antes de comenzar el recorrido/visita:

- 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.).
- 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.).
- Están prohibidas aquellas formas de saludo y/o despedida que impliquen contacto físico con el cliente.

7.2. Durante el recorrido/la visita:

- El guía de turismo debe dar siempre imagen de tranquilidad y confianza en la aplicación de este protocolo. Durante el recorrido, debe recordar al cliente el cumplimiento de este protocolo de medidas.
- El guía de turismo debe llevar barbijo o mascarilla. Debe ponérselos delante de los visitantes y utilizarlos correctamente. Se recomienda optar por el lavado de manos antes y después de la visita y siempre que se compartan equipos.
- 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. Deben evitarse improvisaciones que afecten al desarrollo e itinerario de la visita.
- 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.
- Debe mantenerse la distancia de seguridad entre el guía de turismo y los turistas, y entre ellos mismos durante todo el recorrido.
- Debe instar a los turistas a utilizar el barbijo o mascarilla durante todo el recorrido. No se recomienda el uso de guantes.
- Para facilitar la comunicación ante clientes con discapacidad auditiva, se recomienda utilizar pantallas transparentes.

7.3. Tras el recorrido y durante la despedida.

- 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.
- En el caso de que se manipule efectivo, deben lavarse o desinfectarse las manos a la mayor brevedad.
- Deben desecharse de forma adecuada los materiales de protección utilizados (mascarillas, etc.).

8. Requisitos de limpieza

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

- El uso, en condiciones de seguridad, de productos de limpieza desinfectantes autorizados que deben emplearse.
- 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.
 - En caso de utilizar vehículo habilitado para el transporte de turistas, se debe desinfectar completamente a la finalización del servicio.

9. Modo de actuación en caso de personal infectado o de riesgo

Conocimientos básicos sobre COVID-19 a tener en cuenta de cara a su prevención:

- Los síntomas del COVID-19 son tos, fiebre, congestión nasal, dolor de cabeza, malestar general, diarrea de inicio abrupto, dolor abdominal sin causa aparente y dolor muscular principalmente. También son síntomas la pérdida de olfato (anosmia) y/o del gusto (ageusia), y la dificultad respiratoria también se observa en algunos casos.
- El 80% de los casos presentan síntomas leves y el periodo de incubación es de 2-14 días. El 50% de los casos comienza a presentar síntomas a los 5 días desde el contagio.
- Si una persona empezara a tener síntomas compatibles con la enfermedad se contactará de inmediato con el teléfono habilitado para informar tal situación a las autoridades sanitarias.
- El guía de turismo debe elaborar y aplicar un protocolo de actuación en caso de detección de posibles personas infectadas o de personas que hayan estado en contacto con las primeras, siguiendo con los procedimientos de actuación emanados por organismos gubernamentales a nivel provincial y nacional.
- Si alguna persona del equipo de trabajo correspondiese al perfil de “persona de riesgo”, bien por embarazo, patologías crónicas previas o edad, se procederá a la revisión de su puesto de trabajo por el servicio de prevención, para considerar la conveniencia o no de recomendar su “aislamiento preventivo”.

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 mosquitos.

01/12/20