

01/12/20

Pautas y Protocolos
Covid-19 para

EL SECTOR TURÍSTICO DE CATAMARCA

Oficinas de
Información Turística
(OIT)



GOBIERNO DE
CATAMARCA

MINISTERIO DE
**CULTURA
Y TURISMO**

OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

Pautas y protocolos COVID 19

1. Introducción

En el marco del nuevo escenario que dispone esta emergencia sanitaria global y su impacto económico y social en la actividad turística, el Ministerio de Cultura y Turismo de Catamarca presenta este protocolo de buenas prácticas de Higiene, Seguridad y Atención en las oficinas de Informes Turísticos. Tiene como objetivo brindar las medidas más apropiadas para garantizar la salud y seguridad de las personas y el control de la propagación del COVID 19 en las oficinas de información turística, reforzando la implementación de tareas de prevención.

Se trata de un documento amigable y flexible, que se irán adaptando o incorporando nuevas prácticas, recomendaciones o instrucciones, en función de la evolución de virus COVID19.

El Protocolo COVID-19 está orientado a las oficinas de información turística que se encuentren dentro del territorio de la provincia, con el fin de asegurar la correcta prestación del servicio y la contención de la propagación del COVID-19 en la comunidad local, los turistas y los trabajadores de todo el sector.

2. Objetivos

- Garantizar la salud de las personas, evitando la propagación del virus COVID 19 en la Provincia de Catamarca y en el país.
- Generar adecuada información y capacitaciones de procedimientos preventivos de higiene y sanidad en los respectivos servicios de prestación de información turística para el personal que los suministra, y para los visitantes.
- Garantizar nuevos hábitos de conductas que garanticen mayor seguridad y confianza a visitantes.
- Introducir el valor de la seguridad sanitaria para el personal y los visitantes.
- Promover espacios y tratos interpersonales amigables, solidarios y respetuosos, libres de discriminación y estigmatización.

3. Alcance

Estas recomendaciones están dirigidas a la Oficinas de Informes Turísticos de la Provincia de Catamarca. Este documento técnico es dinámico y tendrá actualizaciones de acuerdo a los cambios relacionados producidos por COVID 19.

4. Información del virus, síntomas, formas de contagio y tipología de casos

¿Qué es el Coronavirus?

Los coronavirus son una extensa familia de virus que causan infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades más graves. Puede afectar a cualquier persona. El riesgo de complicaciones aumenta en mayores de 60 años, mujeres embarazadas y personas con enfermedades preexistentes (enfermedad cardiovascular, diabetes y enfermedad respiratoria crónica, entre otras). Se transmite por vía respiratoria cuando el contacto es estrecho o por contacto con superficies contaminadas.

Síntomas

Los síntomas más comunes de la COVID-19 son:

- a. Fiebre (37.50 o más)
- b. Tos seca
- c. Dolor de garganta
- d. Ausencia de olfato y/o gusto
- e) Cansancio
- f) Malestar general
- g) Algunos casos pueden presentar complicaciones respiratorias y requerir hospitalización.

En caso de presentar síntomas, aunque sean leves, consultar telefónicamente al sistema de salud a través las líneas orientadoras: 383 – 4238872 | 383 – 4030003
<https://coronavirus-dengue.catamarca.gob.ar/#/coronavirus>
<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19>

5. Medidas preventivas generales de seguridad e higiene para todos los actores del sector turístico en relación al covid-19.

5.1. Prevención

- Lavarse las manos con agua y jabón frecuentemente. No tocarse la cara.
- Estornudar y toser en el pliegue del codo.
- Utilizar el barbijo al salir de casa.
- Respetar la distancia con otras personas (2 metros)
- No compartir mate, vajilla y cubiertos.
- Desinfectar elementos y superficies de uso frecuente.
- Ventilar los ambientes de casa y espacio de trabajo todos los días.
- Cuidar a los adultos mayores. Ayudarlos con trámites digitales y compras

diarias.

- Informarse con fuentes oficiales. No difundir noticias falsas o información sin confirmar
- Si tenés fiebre con tos, dolor de garganta o dificultades para respirar, consultar comunicándose al 383 – 4238872 | 383 – 4030003.

5.2. Medidas de prevención para adultos mayores de 60 años, embarazadas y personas con enfermedades crónicas

- Distanciamiento social (mantenerse a dos metros de distancia de otras personas)
- Lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón o desinfectar con alcohol en gel / dilución hidroalcohólica.
- Toser o estornudar sobre el pliegue del codo o utilizar pañuelos descartables.
- No tocarse la cara.
- Ventilar bien los ambientes.
- Desinfectar bien los objetos que se usan con frecuencia.
- No auto medicarse.
- En la medida de lo posible, delegar la realización de mandados o compra a personas de confianza o del entorno familiar que no pertenezcan a los grupos de riesgo.
- Las personas de los grupos de riesgo no deben convivir con personas que vengan desde el exterior o ciudades con circulación de virus.
- Las personas +60 años y más, deben vacunarse contra la gripe y el neumococo de acuerdo al calendario de vacunación nacional.

5.3. Lavarse frecuentemente las manos

¿Por qué la transmisión se interrumpe al usar el jabón?

- El coronavirus está cubierto por una membrana de lípidos repleta de proteínas que los ayudan a infectar las células.
- Las moléculas de jabón están formadas por:
 - Una cabeza que se adhiere al agua.
 - Una cola que se adhiere a la grasa y evita el agua.

Cuando nos lavamos las manos con jabón, las colas de las moléculas se adhieren a los lípidos de la membrana del virus y permiten que este se abra. Así, el coronavirus queda destruido en pequeñas burbujas que se eliminan con el agua.

¿Cómo lavarse correctamente las manos?

1. Humedecer con agua y aplicar suficiente jabón.
2. Frotar las manos, palma con palma.
3. Frotar la palma derecha sobre dorso izquierdo con los dedos cruzados y viceversa.
4. Frotar las manos entre sí con los dedos entrelazados.

5. Restregar la parte posterior de los dedos con la palma opuesta.
6. Frotar los pulgares con las palmas con movimientos de rotación.
7. Frotar las palmas formando círculos, hacia atrás y hacia adelante.
8. Frotar las muñecas con las palmas.
9. Enjuagar bien con agua y secar con toalla de un solo uso o papel descartable. (MUY IMPORTANTE)
10. Usar un papel para cerrar el grifo y abrir la puerta del baño. TIEMPO RECOMENDADO DE LAVADO: 20 segundos como mínimo.

¿Cuándo lavarse las manos?

- Antes de tocar la cara.
- Después de toser o estornudar.
- Antes y después de ir al baño.
- Antes de preparar y comer alimentos.
- Después de tocar picaportes y barandas.
- Luego de tirar basura.
- Después de estar en lugares públicos.

5.4. Uso del barbijo

- Utilizar el barbijo al salir de casa

(En Catamarca desde el 27 de marzo de 2020 es OBLIGATORIO el uso del barbijo para salir de casa como elemento de protección.)

¿CÓMO UTILIZAR CORRECTAMENTE EL BARBIJO?

Los barbijos solo son eficaces si se combinan con el lavado frecuente de manos con agua y jabón o desinfección con solución hidroalcohólica/alcohol en gel.

- Antes de colocar el barbijo, lavar correctamente las manos con agua y jabón o desinfectar con alcohol.
- Cubrir completamente la boca y la nariz con el barbijo y asegurarse que no haya espacios entre el rostro y la máscara. Ajustar las tiras o el elástico para sujetarlo.
- Evitar tocar el barbijo cuando se está utilizando; si ocurre, lavar las manos con agua y jabón o desinfectar.
- Cambiar el barbijo si se humedece.
- Sacar el barbijo por detrás, no tocar la parte delantera del barbijo.
- Se debe desechar inmediatamente en una bolsa y cerrarla cuidadosamente.
- Una vez retirado, lavarse las manos con agua y jabón.

¿Cómo usar un barbijo reutilizable?

- Colocar y utilizar igual que el barbijo descartable.
- Una vez retirado, lavarlo inmediatamente con agua y jabón, posteriormente rociarlo con dilución de alcohol. En lo posible secarlo al sol.

6. ATENCIÓN DE INFORMES TURÍSTICOS

La atención en las Oficinas de Informes Turísticos se realizará con atención al público limitada, bajo las siguientes modalidades de trabajo autorizado:

- Las Oficinas de Informes Turísticos deberán respetar la restricción de uso de las superficies cerradas hasta un máximo del cincuenta por ciento de su capacidad (DNU N° 576/20).
- En el caso de que el turista asista a la OIT, limitar la cantidad de visitantes simultáneos dentro de la misma, conforme a las dimensiones físicas y respetando las medidas mínimas de distanciamiento social de al menos 2 metros entre las personas o de una persona cada 2 metros de espacio circulable. Otras medidas que ayudarán al distanciamiento físico son por ejemplo mamparas transparentes, mascarillas transparentes y barbijos, entre otros.
- Deberá indicarse capacidad máxima en el ingreso y permanencia.
- Priorizar y sugerir la consulta telefónica, email o video llamada con el/los visitantes, evitando que ingresen a la oficina, sobre todo si pertenecen a alguno de los grupos de riesgos.
- En caso de tratarse de grupos riesgos, que necesariamente deban concurrir a la OIT, deben hacerlo en horario preferencial y en las primeras horas de la jornada laboral, en forma exclusiva, con turno agendado con antelación y por no poder contar con acceso digital a la información.
- Reducir el tiempo de atención a 10 o 15 minutos por persona, siendo conciso, claro y amable.
- El turista deberá asistir a la Oficina de Informes solo, sin el acompañamiento de familiar o amigo, y evitar hacerlo si presenta algún síntoma relacionado con el COVID- (fiebre y/o algún síntoma respiratorio, dolor de garganta, tos, secreciones respiratorias, dificultad para respirar). Se colocarán carteles informativos en el exterior de la Oficina para evitar que esto ocurra.
- El turista deberá utilizar barbijo/tapaboca al concurrir a la Oficina de Informes Turísticos (OITs) (según Decreto Provincial que dispone el uso obligatorio de estos elementos, incluidos los de fabricación personal). En caso contrario, no se le permitirá el ingreso.
- El ingreso del turista a la oficina se realizará luego de recibida la indicación verbal o gestual por parte del personal de la Oficina de Informes Turísticos. Se colocarán carteles informativos en el exterior de la Oficina para indicar dicho mecanismo al turista.
- Se deberá disponer de alfombra u otro elemento similar humedecido en hipoclorito de sodio en dilución conforme especificaciones técnicas del producto, a efecto de higienizar el calzado previo al ingreso a la oficina de todas las personas.
- El informante deberá solicitar a los turistas que limpien sus manos con soluciones en base a alcohol al 70% a la entrada y a la salida de la OIT.
- Procurar toser o estornudar en el pliegue interno del codo, con el propósito de no

contaminar las manos. Utilizar preferentemente pañuelos o toallas de papel descartables que se deben desechar en cesto de basura con bolsa en lugares claramente visibles y accesibles.

- El turista deberá mantener una distancia de 2 metros frente al personal de atención de las OITs, así como también de cualquier otra medida de distancia o separación física que se establezcan en las OITs.
- Para evitar contagios, está prohibido que el turista salude con abrazos y besos o estrechar las manos con otros turistas o con el personal de la Oficina de Informes, salvo que medidas sanitarias oficiales dispongan lo contrario.
- Se recomienda realizar una desinfección de manos y de los objetos que se intercambian entre informante y turista.
- El informante deberá orientar adecuadamente al turista conforme a una escucha activa y empática, transmitiendo la información turística y las medidas de prevención para disfrutar de cada actividad en forma clara y sencilla.
- Deberá llevarse un registro de los turistas con nombre completo, DNI y número de teléfono, a fin de aplicar el protocolo sanitario de COVID-19 en caso de contagio.
- Una vez puesto en marcha el protocolo de atención, se deberá informar a todos los actores de la actividad turística que se crea conveniente o lo requieran sobre el mismo y sus implicancias.
- De ser requerido, se deberá informar de otros protocolos similares de otros prestadores de servicios que se complementen al adoptado en las OITs.

7. Recomendaciones para los trabajadores

Diariamente los trabajadores deberán presentar ante la oficina de personal o recursos humanos una declaración jurada de estado de salud como medida de control sanitario obligatorio.

Se recomienda el control diario de la temperatura de los empleados y/o personal que ingresa al establecimiento, ya que es el principal síntoma de COVID-19. (Usar termómetro infrarrojo, sin contacto)

Si un trabajador tiene fiebre, dolor de cabeza, tos o dolor de garganta o falta de aire (o cualquier otro síntoma compatible con COVID); debe quedarse en casa y comunicarse a los siguientes números de teléfonos, 0383-4238872 o 107 SAME.

El establecimiento deberá disponer al lado de la puerta de entrada, alcohol líquido o en gel y el personal deberá desinfectarse las manos antes de ingresar al mismo y alfombra o trapo desinfectante para las suelas del calzado.

8. Medidas preventivas para las oficinas de información turística.

- Entregar a todo el personal barbijos, máscaras y otros elementos para higiene. KIT PERSONAL
- Promover que los trabajos sean en lo posible de manera no presencial (teletrabajo), utilizando sistemas de comunicación (teléfonos, video llamadas, video conferencias).

- Minimizar las reuniones presenciales. En caso de tener que hacerlas, limitar el número de presentes y celebrarlas en espacios que permitan cumplir con una distancia de dos 2 metros como mínimo entre cada asistente.
- Organizar al personal en grupos de trabajo o equipos para facilitar la interacción reducida entre personas, de manera de cumplir con el distanciamiento establecido. De no ser posible, extremar las medidas de protección sanitarias.
- Adecuar las diferentes tareas fundamentales del establecimiento en base a turnos rotativos de trabajo y disposición de descansos, cuando corresponda, de manera tal de garantizar, durante toda la jornada de trabajo (incluyendo ingreso y egreso a las instituciones, jornada laboral y momentos de descanso), la distancia mínima entre personas establecida.
- Garantizar la mínima convivencia simultánea de personas en un mismo espacio físico cerrado.
- Escalonar el horario de ingreso/egreso de los trabajadores/as cuyas tareas deban realizarse en forma presencial para evitar aglomeraciones en los puntos de acceso a los establecimientos y reducir la ocupación del transporte público en horas pico.
- Redistribuir las áreas de trabajo de forma tal que la distancia entre los escritorios sea de al menos dos 2 metros de distancia.
- Circular dentro de los lugares de trabajo minimizando el contacto físico respetando las distancias con los compañeros.
- Se deberá colocar en un lugar visible cartelera y señalización sobre medidas de seguridad y recomendaciones de higiene.
- En caso de que no pueda mantenerse la distancia mínima de seguridad establecida entre puestos de trabajo, considerar la instalación de medidas físicas (mamparas, paneles de vidrio) de fácil y frecuente limpieza.
- Indicar la capacidad máxima de personas que pueden ingresar al local al mismo tiempo según los metros cuadrados del espacio que permitan cumplir con la distancia social reglamentaria (una persona cada 2,25 metros cuadrados de espacio circulable).
- Colocar en lugares fácilmente visibles toda información sobre las medidas de distanciamiento social, adecuada higiene de manos, apropiada higiene respiratoria, y recomendaciones ante la presencia de síntomas sospechosos de COVID-19. Se pueden complementar dichas medidas con otras modalidades de información como por ejemplo colgarlo en la página web, en redes sociales, comunicarlo por correo electrónico, telefónicamente, etc.
- Demarcar en las áreas donde los clientes/VISITANTES deben esperar con líneas en el piso o algún otro elemento visual para mantener la distancia mínima de 2 metros cuadrados.
- Disponer alcohol en gel o solución desinfectante en por lo menos la mayoría de los escritorios.
- De ser posible, recomendar el uso de un bolígrafo personal para la firma, caso contrario sanitizar los materiales antes y después de su uso con alcohol o alcohol en gel.
- Después del intercambio de objetos entre cada VISITANTE/trabajador, se realizará una desinfección de manos.

- En lo posible no entregar material impreso, brindar información sólo a través de medios digitales (ejemplos: folletos del destino a través de correo electrónico o Whatsapp). De no poder cumplir con esta norma, que cada cliente lo imprima por sus propios medios, de darse dicha imposibilidad deberá ser entregado y lavarse las manos luego.
- Se minimizará el uso de papel y es recomendable que cada empleado utilice sus propios elementos de trabajo como ser lapiceras, computadoras, otros.
- Se deberá tener a disposición de los clientes alcohol en gel al ingresar a la oficina de información turística.
- Los clientes deberán usar barbijos o cubrebocas dentro de la oficina, según la normativa provincial.
- En caso de utilizar pantalla protectora o tapabocas reutilizable, desinfectarlos adecuadamente tras cada uso. Se sugiere ante visitantes con discapacidad auditiva facilitar la comunicación utilizando pantallas transparentes.
- El mostrador o escritorio de atención deberá limpiarse y desinfectarse de forma frecuente evitando que haya un exceso de elementos que se puedan manipular.

9. Medidas de actuación ante caso sospechoso de covid-19

- Aislar a la/las personas del resto.
- Evitar tocar sus pertenencias.
- Llamar a los siguientes números de teléfonos, 0383-4238872 o 107 SAME, e informar que hay una persona considerada caso Sospechoso de Coronavirus.
- Evitar contacto con las o la persona hasta que el sistema de emergencia brinde las indicaciones correspondientes.
- Una vez que el trabajador considerado sospechoso se retiró de las instalaciones, se deberá realizar la limpieza y desinfección de todas las cosas que hayan estado en contacto con el trabajador ejemplos: (picaportes, sillas, escritorios, etc.).
- El próximo ingreso del trabajador afectado, solo será permitido contra presentación de un certificado médico que lo habilite a trabajar.
- Tener una especial dedicación en la limpieza de sanitarios y de superficies de contacto como manijas, interruptores, sillas, escritorios.

10. Zonas de circulación

- Generar, si los espacios lo permiten, un sólo sentido de circulación, disponiendo un área de ingreso y otra de egreso principal y a los distintos sectores de la agencia, evitando el cruce entre personas y reduciendo la proximidad entre las mismas.
- Incorporar señalética que organice la circulación de las personas e identifique los diferentes espacios.
- Señalizar claramente o bloquear el acceso a las áreas que se encuentren restringidas.
- Exhibir en espacios de circulación común información oficial de prevención y los

números de teléfono dispuestos por la provincia para consultas o denuncias.
•Ofrecer alcohol en gel en todos los espacios comunes y garantizar la provisión de agua y jabón en sanitarios, asegurando su reposición.

11. Limpieza y Desinfección.

- Limpiar y desinfectar con mayor frecuencia las áreas de ingreso al establecimiento.
- Mantener limpias y desinfectadas las áreas de atención al público al menos tres veces al día, y de acuerdo a los horarios de ingreso/egreso y actividades que se realicen.
- Limpiar y desinfectar los elementos de uso diario con paño o papel humedecido con alcohol al 70% u otro producto desinfectante, antes de iniciar las actividades, reiterarlo durante la jornada laboral y antes de retirarse (por ejemplo, escritorio, silla, teclado de PC, teléfono, útiles, intercomunicadores).
- Se sugiere mantener un registro escrito de las tareas de limpieza.
- Ventilar de forma diaria y recurrente los espacios comunes y restringir el uso de aquellos espacios que no puedan cumplir con esta medida.
- Planificar las tareas de limpieza y desinfección de las zonas externas.
- El mostrador de atención deberá limpiarse y desinfectarse de forma frecuente evitando que haya excesivos elementos que puedan manipularse.
- Para las tareas de limpieza disponer de solución desinfectante y bolsas de basura.
- Los pisos y superficies también pueden limpiarse con lavandina diluida en agua, la preparación debe utilizarse en el mismo día.
- Proveer de bolsas/cestos/recipientes de acumulación del descarte de elementos de protección personal, y si se utiliza ropa de trabajo descartable.
- Identificar y señalizar lugares destinados a la disposición de residuos.
- Mantener la limpieza y desinfección de los depósitos de residuos.
- Cada vez que se realice el retiro de los residuos, utilizar protección respiratoria (Tapaboca).
- Limpiar y desinfectar frecuentemente pisos y paredes de sanitarios.
- Mantener los sanitarios provistos adecuadamente con los elementos de higiene necesarios (agua, jabón, toallas de papel, entre otros). Se recomienda asistir a los sanitarios de a una persona a la vez.
- Limpiar y desinfectar diariamente las superficies del baño y el inodoro, utilizando un desinfectante doméstico que contenga lavandina diluida. Debe ser lavandina de uso doméstico (con concentración de 55 gr/litro), usando una proporción de 10 ml (2 cucharadas soperas colmadas por cada litro de agua), o bien 100 ml (1 pocillo por cada 10 litros de agua); en caso de utilizar una lavandina comercial con concentración de 25 g/l, colocar el doble volumen de lavandina para lograr una correcta desinfección, preparado el mismo día que se va a utilizar. La lavandina diluida debe utilizarse dentro de las 24hs. dado que pierde su efectividad. Llevar un registro de estas acciones.
- Reforzar la desinfección de picaportes, pasamanos, griferías, pulsadores o tiradores de inodoros y todo elemento de uso y contacto frecuente.

- Lavar con abundante agua y jabón los paños utilizados para realizar la limpieza y desinfección a fin de asegurar que los mismos estén higienizados cada vez que se utilicen. Se podrá hacer uso también de material desechable para realizar la limpieza.
- Mantener, constantemente, ventilados sectores de sanitarios.

Mantenimiento:

- Se debe revisar al menos diariamente el funcionamiento de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel desechable, etc., procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías. Se recomienda disponer de un registro de estas acciones.
- Se debe revisar el funcionamiento del sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de filtros.

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 mosquito

01/12/20