



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE ANTE DENGUE Y COVID-19

ÍNDICE

A. Consideraciones Generales

B. Medidas preventivas Generales

B.1. Medidas preventivas generales de seguridad e higiene para todos los actores del sector turístico en relación al COVID-19

B.1.1 Recomendaciones para los clientes

B.1.2 Recomendaciones para trabajadores

B.1.3 Recomendaciones para proveedores

B.1.4 Recomendaciones para la dirección.

B.2 Medidas Preventivas generales de seguridad e higiene para todos los actores del sector turístico en relación al Dengue

C. Medidas preventivas Específicas para Agencias de Viajes y Turismo

C.1 ORGANIZACIÓN INTERNA

C.1.1 GESTIÓN INTERNA

C.1.1.1 Espacios del Establecimiento

C.1.2 ZONAS DE CIRCULACIÓN

C.1.3 LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

C.1.3.1 Residuos

C.1.3.2 Sanitarios

C.1.4 MANTENIMIENTO

C.2 ATENCIÓN AL CLIENTE

C.2.1 GENERALES

C.2.2 ATENCIÓN

C.2.3 INFORMACIÓN

C.2.4 SERVICIO POSTVENTA.

C.2.5 SERVICIOS PROPIOS O TERCERIZADOS

D. Medidas de actuación ante caso sospechoso de COVID-19

D.1 Medidas generales de actuación

D.1.1 Personal de la agencia de viajes y turismo

D.1.2 Clientes

D.2.Limpieza del lugar donde haya permanecido una persona con COVID-19

E. Normativa de la Provincia de Santa Fe ante COVID-19

Anexo I- Preparación de Solución desinfectante de Hipoclorito de sodio

Anexo II- Preparación de Solución desinfectante de Alcohol Etilico

Anexo III- Limpieza y desinfección del piso

A. Consideraciones Generales

El Protocolo COVID-19 para Agencias de Viajes y Turismo está destinado a todas aquellas agencias del territorio provincial santafesino debidamente registradas en la Dirección Nacional de Agencias de Viajes del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, con el fin de asegurar en todos los puntos críticos de la prestación la contención de la propagación del COVID-19 y dengue en la comunidad y la afectación de los turistas, las trabajadoras y los trabajadores de todo el sector.

Cabe destacar que este manual es un documento abierto que está sujeto a actualizaciones o modificaciones, conforme vayan desarrollándose las fases de la pandemia COVID-19 y las necesidades así lo requieran.

Los diversos sectores intervinientes en el desarrollo del turismo provincial deben implementar de acuerdo a las necesidades que se vayan presentando las siguientes medidas:

Formación Permanente

Resulta fundamental que la dirección y los trabajadores se informen y capaciten permanentemente en las medidas, procedimientos y herramientas necesarias para brindar servicios de calidad y seguridad sanitaria, contemplando especialmente la actualización continua de la información por el dinamismo que presenta el escenario actual.

Planificar las actividades, asegurándose que todo el personal se capacite. Las capacitaciones pueden ser brindadas por la misma organización o por terceros. Realizarlas preferentemente en forma remota o, si fuera presencial, mantener en todo momento la distancia interpersonal mínima establecida.

Gestión del riesgo

Se debe asignar a una o varias personas la tarea de llevar a cabo el seguimiento y cumplimiento de los protocolos y medidas de seguridad a fin de gestionar del mejor modo una situación de crisis.

A los fines prácticos este documento presenta primero aquellas medidas que deben tomarse de manera preventiva y luego aquellas que deben llevarse a cabo cuando existan casos sospechosos de COVID-19.

Es importante mencionar que para la atención a turistas con discapacidad se dispone del siguiente protocolo: <https://www.santafe.gob.ar/ms/covid19/wp-content/uploads/sites/36/2020/06/RECOMENDACIONES-DISCAPACIDAD-PROVINCIA-DE-SANTA-FE-ANTE-DENGUE-Y-COVID-19-Mayo-2020.pdf>

B. Medidas Preventivas Generales:

B.1 Medidas preventivas generales de seguridad e higiene para todos los actores del sector turístico en relación al COVID-19

En este aspecto es importante destacar la responsabilidad individual que cada ser humano debe tomar para proteger su salud, la del otro y la de su entorno. Las acciones que se deben realizar son:

- Mantener una distancia mínima de entre 1,5 a 2 metros con otras personas.
- Se deben evitar los abrazos, besos o estrechar las manos con otras personas. También se recomienda no compartir objetos como mate, vasos, platos, otros.
- Lavar las manos con agua y jabón por lo menos durante 20 segundos; o bien higienizar las manos con alguna solución de alcohol al 70% (avalada por autoridad sanitaria).
- Utilizar elementos de protección personal que cubran nariz, boca y mentón para ingresar o permanecer en las áreas públicas de los establecimientos y al interactuar con distintas personas presentes en los mismos.
- Al estornudar o toser, cubrirse la boca y la nariz usando antebrazo o con un pañuelo descartable.

- No tocarse los ojos, la nariz y la boca (incluso al llevar puestos guantes), ya que las manos facilitan la transmisión del virus.
- Estar atento a síntomas establecidos por las autoridades sanitarias (fiebre, tos, pérdida del olfato, pérdida del gusto, dolor de garganta)
- Garantizar la limpieza, desinfección y ventilación de los diferentes espacios de los establecimientos, al igual que de los objetos de tacto frecuente.
- Exhibir información gráfica con precauciones y mejores prácticas incluyendo los números de teléfonos de emergencias en lugares de tránsito y donde sea necesario informar, (como así también teléfonos oficiales).
- La aplicación de las medidas y recomendaciones del presente protocolo requiere que siempre se mantenga el espíritu conciliador y flexible en la resolución de los conflictos que eventualmente puedan presentarse.

Para más información remitimos para las recomendaciones del Ministerio de Salud de la Nación disponible en : <http://www.msal.gov.ar/images/stories/bes/graficos/0000001961cnt-covid-19-modelo-recomendaciones-desarrollo-protocolos-pandemia.pdf>

B.1.1 Recomendaciones para los Clientes

Como se mencionó con anterioridad este es un documento abierto sujeto a actualizaciones en base al dictado de normas nacionales y provinciales en las cuales se establecen las autorizaciones a las distintas actividades. Es esencial mantenerse informado de la evolución de la situación, especialmente cuando se viaja. Las agencias de viajes deben comunicar las últimas actualizaciones e información emitidas por las autoridades sanitarias y de turismo de los diferentes destinos.

B.1.2 Recomendaciones para trabajadores.

Diariamente los trabajadores deberán presentar ante su empleador una declaración jurada de estado de salud como medida de control sanitario obligatorio. El mismo procedimiento deberá solicitarse a los trabajadores de empresas tercerizadas que concurran al establecimiento. (Resolución 41/2020 Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad de la Provincia de Santa Fe)

https://aswe.santafe.gov.ar/formulario_excepcion_covid19/.

<https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/download/257765/1357699/>

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 dengue o COVID-19

Si un trabajador tiene fiebre mayor y tos o dolor de garganta o falta de aire; debe quedarse en casa y comunicarse al 0800-555-6549.

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 de los zapatos.

Asimismo se aconseja identificar, analizar y modificar aquellos procesos de interacción entre proveedor - empleado y empleado - turista para reducirlos al máximo sin mermar en la calidad de la atención.

Para el desplazamiento hacia y desde el lugar de trabajo se recomienda: En viajes cortos intentar caminar o utilizar bicicleta. Si es posible, desplazarse en vehículo particular y mantenerlo ventilado para garantizar la higiene y desinfección del interior del mismo. En el caso de usar transporte público, respetar las distancias de 1,5 m entre personas y utilizar tapaboca.

B.1.3 Recomendaciones para Proveedores:

- Se recomienda el uso de recursos tecnológicos para el pago de proveedores o servicios.
- Se deberán establecer y comunicar horarios para la recepción de proveedores, los mismos no deberán coincidir con los de atención al público.
- Reducir la frecuencia en los pedidos de bienes y servicios.
- Los proveedores podrán ingresar a las instalaciones únicamente con barbijo y deberán necesariamente lavarse las manos o desinfectarse con alcohol en gel.
- Al ingresar los bienes, desinfectar todos los envases que por la naturaleza de su material, lo permitan.
- Los envases de plástico y envases de vidrio podrán ser desinfectados con un paño embebido en una solución de Hipoclorito de sodio (Lavandina) que se preparará diluyendo 10 ml (2 cucharadas soperas) en 1 litro de agua. En el caso de que el envase no pueda desinfectarse, la persona que lo manipula, debe lavarse las manos con agua y jabón. Así también desinfectar cajones, carros y cualquier otro material de transporte.
- Verificar que los productos adquiridos de higiene y desinfección cuenten con la autorización de ANMAT. Para mayor información, se puede visitar el sitio: <https://www.argentina.gob.ar/anmat>.
- Asegurar la correcta dosificación, identificación y caducidad de los productos que requieran ser diluidos. Usar según instrucciones del fabricante.

B.1.4 Recomendaciones para la Dirección

Comunicación externa: Ante un posible caso comunicarse de forma inmediata con el 0800-555-6549.

Comunicación interna: Asignar un portavoz único como encargado de transmitir información a los trabajadores. La comunicación debe ser clara, fácil de entender a los fines de generar confianza y transparencia en la manera de gestionar los diversos supuestos que puedan presentarse.

Disponibilidad de recursos: se debe planificar y gestionar el capital humano y tener a disposición los recursos económicos, materiales y estratégicos suficientes para desarrollar todas las medidas de prevención recomendadas por las autoridades sanitarias.

Registro de acciones: se recomienda llevar a cabo un libro o agenda de registro de acciones que se tomen. Es importante especificar la fecha, la hora, los responsables, y guardar toda la documentación que pueda generarse (partes de limpieza, controles externos de mantenimiento, bajas laborales, otros).

Asimismo es importante actuar con flexibilidad, brindando alternativas a los usuarios a los fines de llegar a acuerdos que satisfagan al máximo los intereses de ambas partes.

B.2 Medidas Preventivas generales de seguridad e higiene para todos los actores del sector turístico en relación al Dengue-

SÍNTOMAS

- Fiebre alta
- Dolor de cabeza el cual se manifiesta detrás de los ojos
- Náuseas y vómitos
- Sangrado de nariz y encías
- Dolor muscular y de articulaciones (cansancio y decaimiento)
- Erupción en la piel o sarpullido

MANIFESTACIÓN DE LOS SÍNTOMAS POSTERIORES A LA PICADURA

De 3 a 7 días para el Dengue

MEDIDAS PREVENTIVAS

- Descacharrizar para eliminar los criaderos de mosquitos
- Tirar los objetos que no se usen y que puedan acumular agua
- Colocar boca abajo recipientes que se utilizan diariamente como baldes, palanganas, latas, frascos o botellas
- Tapar herméticamente los tanques y recipientes que contengan agua
- Mantener limpias las canaletas y desagües
- Cambiar el agua de floreros, peceras y bebederos de animales y limpiarlos cada tres días. De ser posible, reemplazar el agua de floreros por arena húmeda y mantener los patios y jardines desmalezados.
- Eliminar el agua de huecos de árboles, pozos, letrinas abandonadas y portamacetas
- Mantener limpias, cloradas o vacías las piletas de natación fuera de la temporada.
- Colocar mosquiteros en puertas y ventanas.

¿Cómo protegerse de las las picaduras?

- Es importante usar, en lo posible, ropa clara cuando se está al aire libre.
- Utilizar y recomendar la utilización de repelentes que no contenga sustancias aromáticas, ya que el perfume atrae a los mosquitos y aplicarlo tanto en la piel como en la ropa. Renovarlo cada 3 horas.
- Utilizar espirales o tabletas repelentes
- Siempre se deben seguir las indicaciones del médico para utilizarlo en el caso de los niños.

[https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/view/full/144652/\(subtema\)/93802](https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/view/full/144652/(subtema)/93802)

C. Medidas preventivas específicas para Agencias de viajes y turismo

C.1 ORGANIZACIÓN INTERNA

C.1.1 GESTIÓN INTERNA

- Promover en todos los casos que sean posibles la prestación de tareas en forma remota (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 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.
- Cuando corresponda, y de ser posible, asignar turnos a usuarios, usuarias, clientes y proveedores en forma electrónica (por teléfono/correo electrónico).



C.1.1.1 Espacios del establecimiento

- 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.
 - Disponer de gel o solución desinfectante por oficinas y de ser posible uno por trabajador.
 - Se deberá colocar en un lugar visible cartelería 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. <https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/atencion-publico>
- 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).

C.1.2 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 **0800 555 6549** dispuestos por la provincia para consultas o denuncias.
- En ascensores, sugerir el uso individual o bien no ocupar más del 30% de la superficie de la cabina. - Estas indicaciones deben ser legibles y estar ubicadas en un lugar visible.
- Ofrecer alcohol en gel en todos los espacios comunes y garantizar la provisión de agua y jabón en sanitarios, asegurando su reposición.

C.1.3 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 el puesto de trabajo y 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 registro 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.
- Cuando esté estipulado el uso de uniforme lavarlo con frecuencia y utilizarlo exclusivamente dentro del establecimiento. En caso de que se deba salir en horario de trabajo, cambiarse previamente.



- Para la limpieza y desinfección de elementos electrónicos se recomienda la utilización de amonio cuaternario en espuma.
- Para las tareas de limpieza disponer de solución desinfectante, guantes descartables y bolsas de basura.
- Los pisos y superficies también pueden limpiarse con lavandina diluida en agua (dilución 1 en 100: 100 cc de lavandina en 10 lt de agua), la preparación debe utilizarse en el día de su preparación.

C.1.3.1 Residuos

- 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 guantes (descartables preferiblemente) y protección respiratoria (Tapaboca).
- Realizar la disposición y la gestión de residuos de elementos de protección personal y de ropa de trabajo descartables, si se utiliza, del conjunto de trabajadores en forma diaria.

C.1.3.2 Sanitarios

- Limpiar y desinfectar frecuentemente pisos y paredes de sanitarios.
- Mantener los sanitarios provistos adecuadamente con los elementos de higiene necesarios (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 (10 ml ó 2 cucharadas soperas de lavandina en 1 litro de agua). Debe ser lavandina de uso doméstico (con concentración de 55 gr/litro). 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 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.

C.1.4 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.
- En caso de tener sistema de tanque de agua el mismo debe limpiarse y desinfectarse, como mínimo cada 6 meses (<https://www.assal.gov.ar/saludableyseguro/contenidos/assal-limpieza-de-tanque.pdf>)
- Vigilar el funcionamiento de sanitarios y grifos de aseos comunes.

C.2 ATENCIÓN AL CLIENTE

C.2.1 GENERALES

- Disponer de los teléfonos para consultas 0800 555 6549
- Colocar en lugares fácilmente visibles información sobre: 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. Esto debe además complementarse con otras modalidades (información en página web, redes sociales, por correo electrónico o por teléfono, entre otras) para informar a los turistas acerca de las medidas de higiene y seguridad adoptadas por la agencia.
- Demarcar en las áreas donde los clientes deben esperar con líneas en el piso o algún otro elemento visual para mantener la distancia mínima de 1,5 m.
- Disponer alcohol en gel o solución desinfectante en el escritorio.
- 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 cliente/trabajador (como por ejemplo tarjetas de pago, billetes, bolígrafos, etc.) se realizará una desinfección de manos.
- Fomentar los pagos electrónicos.
- No entregar material impreso, brindar información sólo a través de medios digitales (ejemplos: folletos del destino a través de correo electrónico).
- Se minimizará el uso de papel y es recomendable que cada empleado utilice sus propios elementos de trabajo como ser lapiceras, computadoras, otros.

C.2.2 ATENCIÓN

- Se deberá tener a disposición de los clientes alcohol en gel al ingresar a la agencia de viajes y turismo.
- Los clientes deberán usar barbijos o cubrebocas dentro de la empresa, 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. (ver protocolo de atención a personas con discapacidad)
- Para el caso de que la atención deba ser presencial, se recomienda en caso de ser posible, se otorguen turnos con horarios definidos a fin de evitar el aglomeramiento de personas y facilitar el cumplimiento del distanciamiento social.
- Los vouchers, facturas, recibos, contratos y toda documentación propia de la actividad deberá entregarse en lo posible en forma digital para que cada cliente lo imprima por sus propios medios, de darse dicha imposibilidad deberá ser colocado en un sobre y lavarse las manos antes de entregarlo y luego de haberlo entregado.
- Los medios de pago electrónicos se deberán limpiar con un paño humedecido con solución desinfectante en cada operación.
- El mostrador o escritorio de atención deberá limpiarse y desinfectarse de forma frecuente evitando que haya un exceso de elementos que se puedan manipular.
- Una vez finalizada la reunión, se realizará una desinfección de manos, y en lo posible, también del escritorio (lavado con jabón o alcohol en gel) y las áreas a las que tuvo acceso la/el cliente.

C.2.3 INFORMACIÓN

- A fin de brindar la información en forma precisa y completa se sugiere realizar un protocolo de información mínima que deberá contener por lo menos:
- Condiciones generales del viaje.
- Condiciones particulares del viaje.
- Condiciones de cancelación o reprogramación del o los servicios en forma detallada.
- Requerimientos de visados y vacunas.
- En caso de existir, restricciones de entrada a los países de destino.
- Trámites y ayuda consular para personas extranjeras. Datos de los consulados.
- Permisos para circular. Alojamiento temporal de no residentes y personas extranjeras en situación de cuarentena.
- Datos de la empresa.
- Canales de contacto.
- Información actualizada sobre las restricciones impuestas por la pandemia.
- Medidas de seguridad en los viajes.
- Términos y condiciones de cada proveedor involucrado en el itinerario.
- Divulgar y asesorar sobre aquellas condiciones que puedan afectar la decisión de compra de servicios de viajes.
- Hacer referencia sólo a fuentes oficiales para obtener mayor información.

C.2.4 SERVICIO POSTVENTA

A fin de reforzar el servicio posventa se sugiere tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Estar informado permanentemente de los cambios que puedan llegar a surgir en virtud de cancelaciones, demoras, y otros cambios en las reservas de medios de transporte, alojamientos y otros servicios que ofrezca la organización.
- Estar informados permanentemente de los cambios o limitaciones en las condiciones que puedan llegar a surgir en virtud del ingreso y egreso de personas en las distintas provincias o países.
- Definir un canal de comunicación eficiente entre la organización y sus clientes a fin de mantener una comunicación fluida.
- Habilitar en plataformas web un apartado de preguntas frecuentes y mantenerlo actualizado a fin de que los clientes puedan acceder a esa información.
- Definir en conjunto con prestadores de servicios los protocolos adecuados para gestionar de manera eficiente las cancelaciones, demoras, reprogramaciones, solicitudes documentales, etc.
- Servicio de atención posventa actualizada sobre los destinos de los clientes y, a su vez, alentarlos a consultar esta información a fin de que puedan tomar una decisión más adecuada. Asimismo, se recomienda solicitar al cliente como mínimo:
 - Datos personales.
 - Datos de contacto.
 - Si el cliente desea informar sobre alguna discapacidad o necesidad especial y/o enfermedades pre-existentes.
 - Declaración jurada con preguntas vinculadas al posible contagio de COVID-19, o si es una persona considerada dentro del grupo de riesgo.

Ante cualquier circunstancia, informar y acompañar a los clientes durante todo el proceso a que éstos deban exponerse por el surgimiento de algún cambio.

C.2.5 SERVICIOS PROPIOS O TERCERIZADOS

Las agencias de viajes y turismo deberán mantenerse informadas acerca de los protocolos de higiene y seguridad sugeridos por las autoridades competentes para los servicios de transporte, transfers, guías, alojamientos, entre otros, sean estos servicios prestados por la misma agencia o tercerizados. Al efecto se deberán tener en cuenta los Protocolos que el Ministerio de Turismo y Deportes y los entes provinciales pertinentes dicten en el marco del Covid-19, para Prestadores Turísticos y Transporte Turístico.

<https://www.argentina.gob.ar/turismoydeportes/informacion-para-las-agencias-de-viajes-y-agencias-de-turismo-estudiantil>

<https://www.santafe.gob.ar/ms/covid19/protocolos-y-recomendaciones/>

D. Medidas de actuación ante caso sospechoso de COVID-19

D.1 Medidas generales de actuación

Serán determinadas por las autoridades sanitarias las medidas de salud pública y los protocolos de actuación ante la detección de una persona diagnosticada de COVID-19 en una agencia de viajes.

Cuando sea detectado un caso sospechoso de COVID19, o se tenga la confirmación del mismo se debe llamar al 0800 555 6549.

Quien esté a cargo de la comunicación del establecimiento deberá aplicar el protocolo que disponen las actividades sanitarias.

Se recuerda que los síntomas a identificar son:

- Fiebre y escalofrío,
- Tos y estornudos
- Dolor de garganta
- Malestar general
- Dificultad para respirar
- Pérdida repentina del olfato
- Pérdida del gusto

D.1.1 Personal de la agencias de viajes y turismo

- Aislar al trabajador
- Entregar barbijo al trabajador
- Evitar tocar sus pertenencias
- Llamar al 0800 555 6549 e informar que hay una persona considerada caso Sospechoso de Coronavirus.
- Evitar contacto con el trabajador hasta que el sistema de emergencia de las indicaciones correspondientes.
- Lavar las manos con agua y jabón, y/o alcohol en gel.
- 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 ej: (picaportes, sillas, escritorios, etc.).
- El próximo ingreso del trabajador afectado, solo será permitido contra presentación de un certificado médico que lo habilite a trabajar.



D.1.2 Cliente

- Aislar al turista y a sus acompañantes
- Llamar al 0800 555 6549 e informar que hay una persona considerada caso Sospechoso de Coronavirus.
- Evitar contacto con el turista y sus acompañantes hasta que el sistema de emergencia de las indicaciones correspondientes.
- Se recomienda que permanezca en una habitación o salón aislado, con buena ventilación, preferiblemente al exterior y con la puerta cerrada.

D.2 Limpieza del lugar donde haya permanecido una persona con COVID-19

Tomando en consideración las recomendaciones brindadas por la OMS en un documento de orientación provisional, y siempre y cuando no se establezcan otras normas por parte de las autoridades sanitarias, se sugieren las siguientes medidas:

- Hacer una limpieza y una desinfección posterior con solución recién preparada de hipoclorito sódico en una concentración de 1/1000 (25 c.c. de desinfectante en un litro de agua). Usar siempre papel desechable para hacer la limpieza.
- Para conseguir las concentraciones recomendadas a partir de cloro comercial: Cloro al 5-6% (50-60 g/L): añadir 25 ml de cloro en 1 litro de agua. Cloro al 4% (40g/L): añadir 30 ml de cloro en 1 litro de agua.
- Tener un especial dedicación en la limpieza de sanitarios y de superficies de contacto como manijas, interruptores, sillas, escritorios.
- En cuanto a las medidas de protección individual, se recomienda el uso de guantes desechables.

E. Normativa de la Provincia de Santa Fe ante COVID-19

El Gobierno Nacional y Provincial con el objeto de intervenir en las consecuencias colaterales de la pandemia, han dictado una serie de normas, las cuales constituyen buscan atender a los diversos sectores de la economía en general y muchas de las mismas tienen incidencia en forma general y específica para el sector turístico.

A los fines prácticos y con el objeto de mantener actualizados permanentemente los datos, remitimos a la fuente oficial: <https://www.santafe.gob.ar/ms/covid19>

ANEXO I

PREPARACIÓN DE SOLUCIÓN DESINFECTANTE DE HIPOCLORITO DE SODIO

La solución desinfectante de lavandina debe tener una concentración del 5% de hipoclorito de sodio, su elemento activo. La solución desinfectante que necesitamos, se puede preparar con lavandina concentrada disolviendo 1 litro de la misma en 19 litros de agua, o con lavandina común disolviendo 2 litros de la misma en 18 litros de agua. La lavandina a utilizar debe ser de marca reconocida que asegure su calidad, y en su envase debe figurar la fecha de envasado ya que su efecto desinfectante dura solo 4 meses si el envase se encuentra cerrado. Por otra parte se debe tener en cuenta que la solución desinfectante preparada según lo indicado más arriba, mantiene sus propiedades desinfectantes solo por 24 horas en recipiente cerrado y opaco.

ANEXO II

PREPARACIÓN DE SOLUCIÓN DESINFECTANTE DE ALCOHOL ETILICO

La solución desinfectante de alcohol etílico (alcohol medicinal) se puede preparar de la siguiente manera Se debe usar alcohol etílico al 96% que se puede adquirir en farmacias y droguerías y se debe mezclar 700 cc de ese alcohol con 300 cc de agua potable para obtener la solución desinfectante deseada conocida también como solución de alcohol 70/30.

ANEXO III

LIMPIEZA y DESINFECCIÓN DEL PISO

En los establecimientos hoteleros y gastronómicos tenemos tres tipos de pisos: 1. Pisos de material lavable 2. Pisos de madera lustrados o plastificados. 3. Pisos alfombrados La limpieza y desinfección de cada uno de ellos deberá hacerse de la siguiente manera:

1. Pisos de material lavable Limpieza en seco

1.1 Si el piso posee gran cantidad de polvo o suciedad de ese tipo, puede optarse por una primera limpieza en seco. En este caso no es recomendable el barrido con escoba o escobillón, pues este tipo de barrido esparce polvo, y eventualmente coronavirus que se hayan depositado en el suelo, por saliva, estornudos, o tos de alguna persona infectada Por lo tanto si es necesaria una limpieza en seco, es recomendable hacerla con aspiradora provista de filtro de agua, la cual deberá contener un 5% de lavandina o usar una barredora manual de rodillos

1.2 Si se usa una barredora con filtro de agua cada hora se deberá renovar la solución de lavandina desechando la usada, pues por evaporación pierde su poder desinfectante.

1.3 Por seguridad la solución de lavandina a desechar se volcará en un balde, se la agregará algo más de lavandina, se dejará que actúe 10 min y se volcará en cualquier rejilla cloacal.

1.4 No se deberá tocar nunca la boquilla de aspiración ni el interior de los tubos de succión. Si eso ocurriese se deberá lavar las manos inmediatamente con agua y jabón.

1.5 Al finalizar la tarea diaria la boquilla de aspiración los tubos de aspiración (los rígidos y el flexible), especialmente su interior, al igual que el filtro de agua deberán ser lavados con agua y jabón y desinfectados junto con todo el equipo, con una solución de lavandina al 5 % y dejar que se sequen por evaporación.

1.6 Si se usa una barredora a rodillos manual, cuando el recipiente recolector de polvo se llene deberá ser vaciado en un balde con solución de lavandina al 5 % dejando que esta actúe por lo menos 15 min. antes de ser volcado en una rejilla cloacal

1.7 La carcasa y los rodillos al finalizar la tarea diaria serán lavados con agua y jabón, enjuagados y desinfectados con una solución de lavandina al 5%, dejándolos secar por evaporación. Limpieza húmeda

1.8 A la limpieza en seco le seguirá la limpieza y desinfección húmeda mediante el trapeado con una solución de



lavandina al 5%. El secado se hará dejando pasar 15 min para lograr el mayor efecto desinfectante de la lavandina.

2. Pisos de madera lustrado o plastificado Limpieza en seco

2.1 Si es necesaria una limpieza en seco se hará siguiendo lo expresado en los ítems anteriores 1.1 a 1.7 de este Anexo Limpieza húmeda

2.2 Se haga o no una limpieza en seco el piso de madera será trapeado con trapo limpio humedecido con una solución de lavandina al 5%, El secado se hará dejando pasar 15 min para lograr el mayor efecto desinfectante de la lavandina.

2.3 Si es necesario se podrá encerar y frotar el piso con paño seco para restaurar el brillo del piso.

3. Pisos alfombrado

3.1 En este caso se procederá a la limpieza de la alfombra con aspiradora con filtro de agua o barredora manual de rodillos siguiendo las indicaciones detalladas en los ítems anteriores 1.1 a 1.7.

La Secretaría de Turismo de Santa Fe habilita el siguiente canal de contacto:

E- mail: turismo@santafe.gov.ar



Documentos consultados para la elaboración del presente Protocolo:

- Protocolo COVID-19 para Agencias de Viajes y Turismo. CFT, ICTA, CAT, Ministerio de Turismo y Deportes. Junio 2020
- Ministerio de Salud de la Nación Covid-19 Recomendación para el desarrollo de protocolos en el marco de la pandemia, 11 de junio 2020 - FAEVYT Recomendaciones de seguridad sanitaria para agencias de viajes y turismo
- Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación. Guía de recomendaciones para un Destino Turístico Seguro Post Covid19. Propuesta Preliminar de la Secretaría de Promoción Turística.
- Ministerio de Salud de la Nación. Covid-19 Recomendaciones para el desarrollo de protocolos en el marco de la pandemia. 26 de mayo de 2020.