
**PROTOCOLOS COVID-19
PARA EL SECTOR TURISTICO
NACIONAL**

-AGENCIAS DE VIAJES-

Dirección Nacional de Calidad e Innovación Turística

Subsecretaría de Calidad, Accesibilidad y Sustentabilidad del Turismo Nacional
Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación

PROTOCOLOS COVID-19 para el Sector Turístico Nacional

- ✓ Ofrecen diversas **medidas y acciones específicas** para hacer frente a la situación actual y ayudar a la recuperación de la actividad.
- ✓ **No son habilitantes**
- ✓ Aportan **unicidad de criterio** en materia de protección sanitaria.



Ministerio de
Turismo y Deportes
Argentina

OBJETIVOS

Dar respuesta a las necesidades del sector afectado por las medidas que restringen su actividad

Implementar medidas para garantizar la salud de las personas

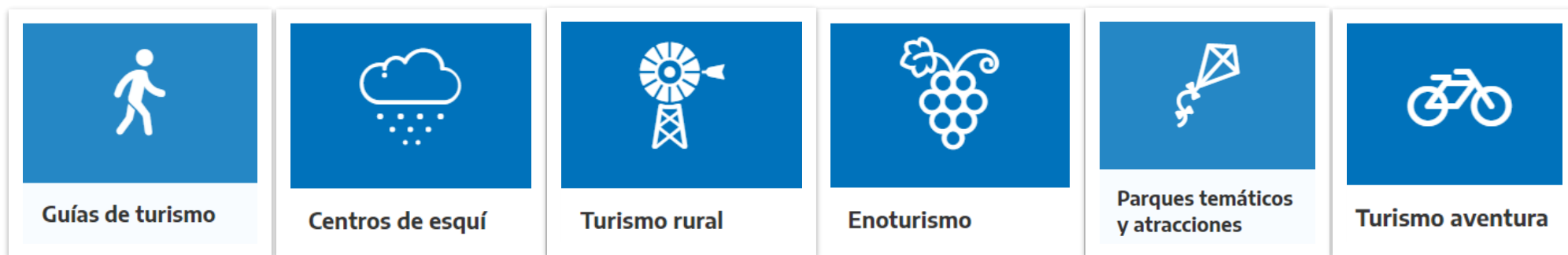
Controlar y evitar la propagación del virus

Acompañar las medidas sociales que las autoridades recomienden o establezcan

Garantizar la continuidad de la actividad turística



Protocolo COVID-19 para el Sector Turístico Nacional



**Ministerio de
Turismo y Deportes
Argentina**

Ministerio de Turismo y Deportes

Generamos oportunidades de crecimiento y desarrollo en cada rincón del país.



Turista



Turismo social



Agencias de viajes



CeNARD



Deporte social



Destacados



Fondo de Auxilio y Capacitación Turística

Beneficios para MiPyMEs del sector turístico.



Fondo de Auxilio para Prestadores Turísticos

Tercera etapa de beneficios para prestadores y prestadoras.



Clubes en Obra

Mejoras de infraestructura para instituciones deportivas.

Medidas frente al COVID-19



Protocolos COVID-19

Descargá los protocolos de Turismo y Deportes con recomendaciones y pautas.



Turismo

Encontrá las medidas para el sector turístico en el contexto de la emergencia sanitaria.



Deportes

Encontrá las medidas para el sector deportivo en el contexto de la emergencia sanitaria.

<https://www.argentina.gob.ar/turismoydeportes>



Ministerio de
Turismo y Deportes
Argentina

Protocolo COVID-19 para el Sector Turístico Nacional

Índice

Introducción	4
Alcance	6
Objetivos	7
Público destinatario	7

Capítulo 1. Nomenclatura y Medidas Generales	8
1.1. Medidas de Prevención	8
1.1.1. Recomendaciones visuales	8
1.1.2. Distanciamiento social	8
1.1.3. Higiene de manos	10
1.1.4. Higiene respiratoria	11
1.1.5. Desinfección de superficies y ventilación de ambientes	11
1.2. Medidas para la detección y manejo de casos sospechosos y contactos estrechos	12

Capítulo 2. Particularidades	14
2.1. Personal del Alojamiento	14
2.1.1. Control preventivo	14
2.1.2. Distanciamiento social	15

2.1.3. Higiene de manos y respiratoria	15
2.1.4. Capacitación	16
2.1.5. Traslados desde y hacia el lugar de trabajo	16
2.1.6. Identificación de personal en riesgo	17
2.1.7. Organización del trabajo	18
2.1.8. Comité de Crisis	19

2.2. Atención al cliente	19
2.2.1. Gestión de reservas	19
2.2.2. Check in y Check out	20
2.3. Espacios Comunes	21
2.3.1. Disposición del mobiliario	21
2.3.2. Circulación	22
2.4. Alimentos y Bebidas	23
2.4.1. Desayuno	23
2.4.2. Salón Comedor	24
2.4.3. Área de Cocina	25
2.4.4. Recepción de mercadería	26
2.5. Limpieza interna – House keeping	26
2.5.1. Generalidades	26
2.5.2. Habitaciones y blancos	27
2.6. Mantenimiento	29
2.7. Residuos	29

Capítulo 1. Nomenclatura y medidas generales

COVID-19
RECOMENDACIONES PARA EL
DESARROLLO DE PROTOCOLOS
EN EL MARCO DE LA
PANDEMIA

Actualizada por el Ministerio
de Salud de la Nación 11 de
junio de 2020



Ministerio de Salud
Argentina

<https://bancos.salud.gob.ar/recurso/recomendaciones-para-el-desarrollo-de-protocolos-en-el-marco-de-la-pandemia>



Ministerio de
Turismo y Deportes
Argentina

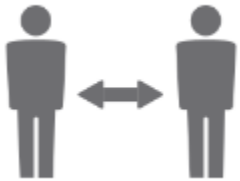
Protocolo COVID-19 para el Sector Turístico Nacional



Recomendaciones
Visuales



Desinfección de superficies y
ventilación de ambientes



Distanciamiento social
de 2 metros



Higiene de manos



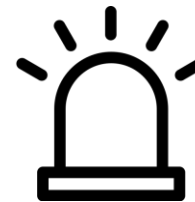
Capacitación



Traslado desde y hacia el trabajo
Organización del trabajo



Higiene respiratoria



Comité de crisis

Medidas para la detección y
manejo de casos sospechoso y
contactos estrechos



Protocolo COVID-19 para Agencias de Viajes y Turismo



Público destinatario

Agencias de Viajes del territorio nacional debidamente registradas en la Dirección Nacional de Agencias de Viajes del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación



ATENCIÓN AL CLIENTE – ATENCIÓN AL PÚBLICO



- Colocar en lugares fácilmente visibles información sobre las medidas preventivas y las recomendaciones ante la presencia de síntomas sospechosos de COVID-19.
- Promover la utilización de medios digitales a fin de realizar la mayoría de las gestiones de modo online.
- En el caso de que la atención deba ser presencial, evaluar otorgar turnos con horarios definidos para evitar aglomeramiento de personas y facilitar el distanciamiento social.
- Usar barbijo casero, cubreboca, tapaboca o pantalla protectora en todo momento.
- Limpiar frecuentemente el mostrador de atención.
- Desinfectar mostrador y manos una vez finalizada la reunión.
- Tener a disposición de las/los clientes alcohol en gel.
- Los medios de pago electrónicos se deberán desinfectar en cada operación.

ATENCIÓN AL CLIENTE – GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN MATERIA DE SEGURIDAD SANITARIA

A fin de brindar información en forma precisa y completa se sugiere realizar un protocolo de información mínima que deberá:

- Condiciones generales y particulares del viaje.
- Condiciones de cancelación o reprogramación de los servicios
- Requerimientos de visados y vacunas.
- Trámites y ayuda consular para personas extranjeras. Datos de los consulados.
- Permisos para circular.
- Datos de la empresa y canales de contacto.
- Medidas de seguridad en los viajes.



ATENCIÓN AL CLIENTE – SERVICIO DE ATENCIÓN POSVENTA

- Estar informado permanentemente de los cambios relativos a cancelaciones, demoras, y otros cambios en las reservas.
- 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.
- Habilitar en plataformas web un apartado de preguntas frecuentes y mantenerlo actualizado.
- Definir en conjunto con prestadores y prestadoras de servicios los protocolos adecuados para gestionar de manera eficiente las cancelaciones, demoras, reprogramaciones, solicitudes documentales, etc.
- Informar y acompañar a las/los clientes durante todo proceso a que éstos deban exponerse por el surgimiento de algún cambio.



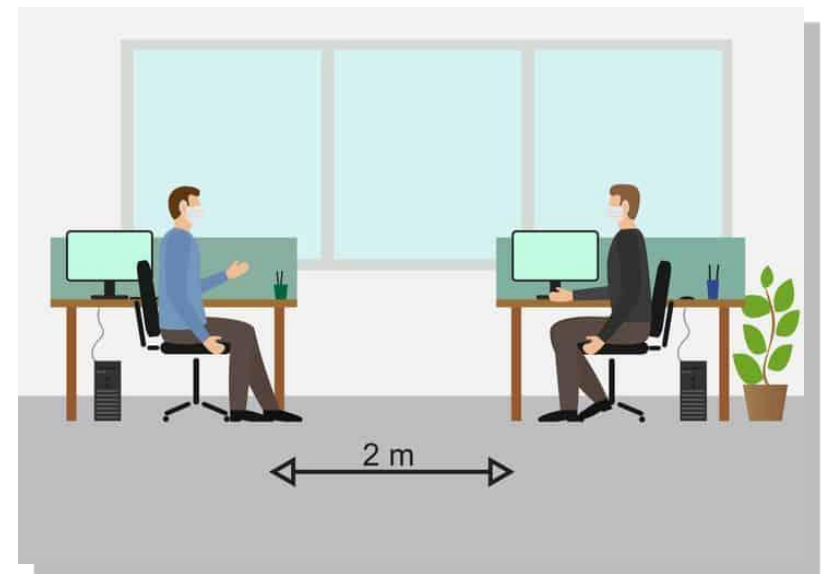
ATENCIÓN AL CLIENTE – SERVICIOS PROPIOS O TERCIALIZADOS

Las agencias de viajes deberán mantenerse informadas acerca de los protocolos de higiene y seguridad para los servicios de transporte, transfers, guías, etc., sean estos servicios prestados por la misma agencia o tercerizado



ESPACIOS DEL ESTABLECIMIENTO - DISPOSICIÓN DEL MOBILIARIO

- Disponer el mobiliario de los espacios comunes del establecimiento, cumpliendo las distancias recomendadas. En caso de que no poder mantenerla, instalar mamparas, paneles de vidrio de fácil limpieza.
- Indicar la capacidad máxima de personas que pueden ingresar al local al mismo tiempo.
- En ascensores, sugerir el uso individual o no ocupar más del 30%.
- Ofrecer alcohol en gel en todos los espacios y proveer agua y jabón en sanitarios, asegurando su reposición. Estas indicaciones deben ser legibles y estar ubicadas en un lugar visible.



ESPACIOS DEL ESTABLECIMIENTO – ZONAS DE CIRCULACIÓN

- Exhibir en espacios de circulación común información oficial de prevención y números de teléfono que el Ministerio de Salud de la Nación y las autoridades locales hayan determinado para la prevención del Covid-19



- Sentido único de circulación
- Incorporar señalética
- Señalizar o bloquear el acceso a áreas restringidas.
- Evitar todo tipo de actividad que reúna gran cantidad de personas y que no permita cumplir con el distanciamiento social.



RECEPCIÓN DE INSUMOS

- Acordar un cronograma de entrega de insumos con los proveedores.
- Disponer un sistema de desinfección al ingreso al área de recepción de mercadería.
- En caso de que la mercadería se ingrese utilizando un carro de transporte, desinfectar las ruedas del mismo previo al ingreso.
- Almacenar los productos de limpieza y desinfección en un sitio exclusivo, ventilado y de fácil acceso para el personal.
- Verificar que los productos adquiridos de higiene y desinfección cuenten con la autorización de ANMAT.



TAREAS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN - GENERALES 1

- 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 antes de iniciar las actividades, reiterarlo durante la jornada laboral y antes de retirarse.
- Mantener registro de las tareas de limpieza.
- Ventilar de forma diaria y restringir el uso de aquellos espacios que no puedan cumplir con esta medida.



TAREAS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN - GENERALES 1



- Planificar las tareas de limpieza y desinfección de las zonas externas.
- El mostrador de atención deberá limpiarse y desinfectarse de forma frecuente.
- Para las tareas de limpieza disponer de solución desinfectante, guantes descartables y bolsas de basura.
- Limpiar y desinfectar con mayor frecuencia las áreas de ingreso al establecimiento.



TAREAS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN - EN SANITARIOS



- Limpiar y desinfectar frecuentemente pisos y paredes de sanitarios.
- Limpiar y desinfectar diariamente las superficies del baño y el inodoro.
- Reforzar la desinfección de picaportes, pasamanos, griferías, etc.
- 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.
- Mantener, constantemente, ventilados sectores de sanitarios.



MANTENIMIENTO



- Verificar el correcto funcionamiento de instalaciones y equipos.
- Revisar diariamente el funcionamiento e higiene de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel descartable -entre otros-.
- Revisar el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de filtros.
- Mantener la climatización en una temperatura ambiente entre 23 – 26°C, asegurando una suficiente renovación del aire.



TRATAMIENTO DE RESIDUOS



- Proveer de bolsas/cestos/recipientes de acumulación del descarte de EPP. Identificar y señalar 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).



SIEMPRE RECORDAR...

➡ NO ESTIGMATIZAR

- Falta de conocimiento acerca de cómo se propaga el COVID-19
- Necesidad de culpar a alguien
- Temor a las enfermedades y a la muerte
- Ninguna persona ni grupo de personas es más propenso a transmitir COVID-19 que otros
- Da lugar a rotulaciones, estereotipaciones, discriminación y otras conductas negativas hacia las demás personas
- El estigma puede afectar de manera negativa en la salud física, mental y emocional de los grupos estigmatizados

➡ MANTENERSE CONSTANTEMENTE INFORMADO/A

La vacuna
contra
el
coronavirus
eres tú,
somos todos



¡MUCHAS
GRACIAS!



Ministerio de
Turismo y Deportes
Argentina