



Protocolo COVID-19 para **Prestadores turísticos**

Anexo Guías de turismo

AGOSTO 2020

Protocolo COVID-19 para
Prestadores Turísticos - Anexo Guías de turismo

Índice

Introducción	3
Particularidades de la prestación	4
1. Antes de la prestación del servicio	4
2. Durante la prestación del servicio	6
2.1. Consideraciones generales	6
2.2. Visitas guiadas en museos, centros de interpretación y/o áreas naturales protegidas	7
2.3 Servicios que requieran desplazamiento en bus u otro tipo de vehículo	8
3. Después de la prestación del servicio	9
Bibliografía consultada	10

Introducción

El Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, en conjunto con la Cámara Argentina de Turismo (CAT), el Instituto de Calidad Turística Argentina (ICTA), la Asociación Argentina de Ecoturismo y Turismo Aventura (AAE-TAV), la Federación de Cámaras de Turismo de la República Argentina (FE-DECATUR), y las provincias, a través del Consejo Federal de Turismo, elaboraron el Anexo Guías de Turismo, complementario al Protocolo COVID-19 para Prestadores Turísticos.

El presente documento elaborado con el objetivo de profundizar las pautas allí establecidas, asegurar su interpretación y aplicabilidad en los servicios y prestaciones ofrecidas por todas aquellas personas que se desempeñen como Guías de Turismo en el territorio nacional, busca atender las particularidades, gestión y características propias de esta profesión en cualquiera de sus categorías y modalidades.

El nuevo escenario para el sector exige revisar y actualizar las gestiones operativas de cada prestación, en busca de minimizar las posibilidades de contagio mediante la adopción de medidas preventivas frente a la emergencia sanitaria mundial provocada por la propagación del virus COVID-19, y encuadrar las normas de comportamiento del personal y de las y los usuarios de estos servicios, conforme las recomendaciones globales y nacionales en el contexto de esta pandemia.

Es imprescindible que quienes conforman la cadena de valor del turismo estén preparados cuando se supere la fase crítica de la pandemia y la situación epidemiológica permita la habilitación de actividades económicas, para brindar sus servicios, recobrar la confianza de visitantes y visitados, en un marco de seguridad.

Particularidades de la prestación

1. Antes de la prestación del servicio

- a) Solicitar a pasajeros/as o visitantes una declaración jurada sobre síntomas relacionados con COVID-19, siempre que esta tarea no haya sido realizada previamente por la agencia de viajes, empresa u organismo a través del cual se contrató el servicio. En este último caso verificar la información recabada.
- b) En caso de que el servicio requiera el traslado o guiado en bus u otro tipo de vehículo tercerizado y ocupado con pasajeros/as provenientes de otros destinos, solicitar una declaración jurada a la empresa contratista que acredite que la unidad se higieniza adecuadamente y que los/as pasajeros/as no presentan síntomas compatibles con COVID-19.
- c) En el contexto epidemiológico actual, comunicar a pasajeros/as y visitantes que no se considera apropiado que personas que forman parte de los grupos de riesgo participen en las actividades guiadas que impliquen aglomeración de personas.
- d) Informar la política de cancelación o reprogramación de la prestación del servicio ante la presencia de síntomas compatibles con la enfermedad COVID-19 en pasajeros/as, visitantes o guía.
- e) Enviar a cada pasajero/a o visitante, preferentemente a través de cualquier medio de comunicación digital (correo electrónico, Whatsapp, Telegram, entre otros), los boletos, vouchers y/o pases requeridos para la utilización de los servicios contratados y/o para el ingreso y uso de las instalaciones de los atractivos turísticos incluidos.
- f) Se sugiere recomendar que cada visitante lleve su propio equipo y elementos personales para la realización de la actividad, como binoculares para observación de aves, bastón de trekking, kit sanitario, vianda individual, bolsa de residuos individual, entre otros. En caso de ser provistos por el/la guía, asegurar su correcta desinfección.
- g) Establecer e informar, preferentemente a través de cualquier medio digital, puntos de encuentro externos a fin de evitar aglomeraciones en sectores de arribo de pasajeros/as, recepción de hoteles, entre otros.

1. Antes de la prestación del servicio

- h)** Asegurarse, a través de una lista de verificación, que se cuenta con todos los elementos de seguridad y protección personal necesarios para el desarrollo de la actividad y la prevención de contagio de COVID-19.
- i)** Disponer de un botiquín básico de primeros auxilios como parte del equipo personal del/la guía. En caso de que el servicio requiera el traslado o guiado en bus u otro tipo de vehículo, verificar que la unidad cuente con el botiquín de primeros auxilios y que contenga todos los elementos conforme lo establece el Ministerio de Salud de la Nación.
<https://www.argentina.gob.ar/salud/primerosauxilios/botiquin>
- j)** Planificar las paradas técnicas para el uso de baños públicos en lugares previamente relevados que hayan evidenciado una adecuada higiene de las instalaciones.
- k)** Conocer la responsabilidad y el rol asignado en el comité de crisis conformado que permita garantizar el cumplimiento del protocolo a seguir.
- l)** En caso de estar estipulado el control de la temperatura de pasajeros/as o visitantes, previo al inicio de una excursión o visita guiada, establecer e informar quién será la persona responsable de controlarla.
- m)** Reforzar la importancia de mantener en todo momento (antes de la prestación del servicio, durante la prestación del servicio y después de la prestación del servicio) las medidas de distanciamiento social establecidas - uso continuo de tapabocas que cubra por completo nariz/boca/mentón, higiene de manos, entre otras - mientras las medidas se encuentren vigentes en la jurisdicción. Si no puede garantizarse el distanciamiento social, suspender la actividad.

2. Durante de la prestación del servicio

2.1. Consideraciones generales

- a) Evitar la entrega de material impreso tales como folletería, mapas, planos, entre otros. Optar, en su lugar, por el envío de la información a través de cualquier medio de comunicación digital (correo electrónico, Whatsapp, Telegram, entre otros).
- b) En caso de ofrecer información impresa, procurar que la documentación se encuentre plastificada, y sea de fácil limpieza y desinfección o de un solo uso.
- c) En caso de recibir pasajeros/as en aeropuertos, terminales de ómnibus o puertos, procurar realizar las presentaciones formales y la rutina de bienvenida fuera de las instalaciones y previo a subir al transporte, manteniendo la distancia social establecida y evitando cualquier tipo de saludo que involucre contacto físico, besos, abrazos o apretones de manos.
- d) En las actividades que incluyan servicio de pick-up en alojamientos, procurar anunciarse en recepción y esperar al pasajero/a fuera de las instalaciones, siempre que las condiciones climáticas así lo permitan.
- e) Controlar que cada pasajero/a o visitante realice el uso correcto de sus elementos de protección personal durante toda la actividad, verificando que los barbijos o tapabocas cubran nariz, boca y mentón, y que respete el distanciamiento social establecido.
- f) Establecer y cumplir una agenda estricta de horarios y duración de cada tour y/o visita guiada, que evite el entrecruzamiento de visitantes y/o grupos y permita contar con el tiempo suficiente, entre actividad y actividad, para la correcta desinfección de los instrumentos y materiales de trabajo utilizados.
- g) En la medida que el servicio lo permita, realizar las reseñas y descripciones de atractivos y monumentos turísticos en espacios abiertos, minimizando los tiempos dentro de museos, iglesias o sitios cerrados.
- h) Evitar la aglomeración de pasajeros/as o visitantes en los sectores y puntos críticos de los atractivos turísticos como boleterías, miradores, pasarelas, sanitarios, locales o puestos de ventas de artesanías y productos regionales, entre otros.
- i) En caso de servicios guiados que contemplen el desplazamiento por sende-

2. Durante la prestación del servicio

ros o lugares estrechos, marchar en fila respetando el distanciamiento social establecido, circular por el lado derecho, y procurar las paradas en lugares amplios - no en zonas de circulación - evitando el encuentro con otros grupos. En caso de encontrarse con otro grupo de visitantes con un ritmo de marcha diferente, mantener la distancia hasta que las personas que van delante hagan un alto. Si existiese espacio suficiente avanzar y pasarlo, en caso contrario detener la marcha y mantener siempre la distancia.

j) No permitir que los y las visitantes compartan viandas, refrigerios ni elementos personales.

k) Realizar una correcta y constante desinfección de las herramientas y elementos de trabajo como lapiceras, carpetas, carteles de identificación de pasajeros/as, credenciales, entre otros, y objetos de uso personal como anteojos, llaves y celular.

l) Contar, en todo momento, con los teléfonos de contacto del servicio sanitario local y los números de emergencia.

m) En caso de detectar síntomas sospechosos de COVID-19 en un/a pasajero/a o visitante una vez iniciada la excursión, visita guiada o traslado, seguir las instrucciones conforme lo establece el Ministerio de Salud de la Nación - detener la actividad, aislar a la persona del resto del grupo a una distancia no menor de 2 metros, contactar a las autoridades sanitarias locales para su evaluación, dar aviso a la agencia de viajes o empresa transportista y esperar instrucciones para continuar con la actividad. Estas consideraciones también rigen en caso que quien presente síntomas sea el/la guía o el/la conductor/a de la unidad de transporte.

2.2. Visitas guiadas en museos, centros de interpretación y/o áreas naturales protegidas

a) Establecer citas o reservas previas con horarios escalonados.

b) Definir e informar el cupo máximo por visita y por sala o sector a fin de respetar y hacer cumplir la distancia social establecida.

c) Planificar y organizar el recorrido de forma coordinada con otros/as guías del sitio a fin de evitar la aglomeración de personas en un mismo espacio. Identificar las entradas y salidas, establecer un sentido único de circulación, fijar tiempos y paradas descriptivas de la visita, entre otros.

2.3 Servicios que requieran desplazamiento en bus u otro tipo de vehículo

- a) En los casos en que el servicio de transfer o guiado requiera desplazamiento en bus u otro tipo de vehículo, y siempre que las autoridades locales lo permitan, establecer puntos de ascenso y descenso de pasajeros y pasajeras en espacios o sectores poco concurridos.
- b) Indicar previamente el asiento asignado a cada pasajero/a, de manera que permita cumplir con la distancia social establecida, e informar y verificar que se cumplan las medidas de higiene pertinentes. En caso de proveer alcohol en gel evitar la manipulación masiva del dispensador suministrándolo personalmente a cada pasajero/a al ingreso de la unidad.
- c) Verificar que la climatización de la unidad oscile en una temperatura ambiente entre 23° – 26° C, asegurando una suficiente renovación del aire.
- d) Procurar la utilización de micrófonos de uso exclusivamente personal. En caso que indefectiblemente se deba compartir su uso, utilizar cobertores descartables o papel film que permitan realizar una correcta desinfección, antes y después de cada manipulación.
- e) Siempre que las condiciones climáticas lo permitan, guiar y abordar las descripciones de los atractivos turísticos principalmente fuera del bus o del vehículo utilizado, estableciendo para ello paradas o puntos específicos. En caso contrario, extremar las medidas de seguridad verificando que cada pasajero/a tenga colocado su cinturón de seguridad y su protección respiratoria -esta recomendación rige también para el/la conductor/a y guía-, guiar mirando hacia adelante y procurar utilizar pantalla protectora.
- f) En caso de excursiones de más de 2 horas de duración, reforzar dentro del bus las medidas de limpieza y desinfección, ventilándolo de manera recurrente y realizando una frecuente desinfección de manos.
- g) Respetar y hacer cumplir las medidas de distanciamiento social establecidas durante los traslados.

3. Después de la prestación del servicio

- a) Al finalizar la excursión o visita guiada recomendar a pasajeros/as o visitantes la desinfección de las pertenencias personales utilizadas durante el recorrido como ser tapabocas, celulares, binoculares, mapas. A su vez, solicitar desear las bolsas de residuos personales correctamente cerradas en los lugares habilitados para tal fin.
- b) Desinfectar el micrófono, indistintamente sea de pertenencia del guía o pertenencia al vehículo, y guardarlo en un lugar seguro.
- c) Revisar que no haya quedado ningún elemento u objeto perteneciente a los/as pasajeros/as o visitante. En caso de encontrar alguna pertenencia olvidada colocarla en una bolsa para ser entregada posteriormente a la agencia, oficina del operador u hotel. Una vez finalizada la revisión proceder inmediatamente a la higiene de manos.
- d) Entregar en la agencia de viajes u oficina del operador que provea la excursión, la lista con los nombres y apellidos de los/as pasajeros/as que participaron de la actividad junto con las declaraciones juradas de cada uno/a.
- e) Informar y dejar registrado cualquier incidente relacionado con COVID-19 que se diera durante la excursión o visita guiada.
- f) En los casos de recepcionar las sugerencias y comentarios de pasajeros/as o visitantes luego de prestado el servicio, facilitar y promover la utilización de medios digitales tales como códigos QR que redirijan a una encuesta o planilla en la nube, Google Maps, redes sociales, entre otros.
- g) En caso de contar con libro de visitas físico, considerar la posibilidad de reemplazarlo por una versión digital. En caso contrario, incentivar el uso de bolígrafo personal, desestimando la colocación de bolígrafos de uso compartido.

Bibliografía consultada

- Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación. (2020). Protocolo COVID-19 para Alojamientos turísticos.
- Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación. (2020). Protocolo COVID-19 para Establecimientos gastronómicos.
- Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación. (2020). Protocolo COVID-19 para Prestadores turísticos.
- Asociación Argentina de Ecoturismo y Turismo Aventura (AAETAV). (2020). Guía Buenas Prácticas para Guías Especializados en Turismo Aventura y Naturaleza.