



**NEUQUÉN
DESTINO
SEGURO**

OFICINAS DE INFORMES TURÍSTICOS OITS

PROTOCOLO DE BUENAS PRÁCTICAS
DE HIGIENE, SEGURIDAD Y ATENCIÓN
EMERGENCIA SANITARIA
CORONAVIRUS (COVID 19)

**TU CASA
ESTU DESTINO**

— PATAGONIA ARGENTINA —

NEUQUÉN
PROVINCIA

**JUNTOS
PODEMOS
MÁS**



OFICINAS DE INFORMES TURÍSTICOS - OITs
PROTOCOLO DE BUENAS PRÁCTICAS DE HIGIENE, SEGURIDAD Y
ATENCIÓN
EMERGENCIA SANITARIA CORONAVIRUS (COVID 19)

En el marco de la Emergencia Sanitaria ante el Coronavirus (Covid-19) declarada por el Gobierno Nacional y Provincial, resulta necesaria la implementación del presente Protocolo de Actuación, con el propósito de brindar la información en relación al virus, síntomas, formas de contagio y procedimiento ante posible caso sospechoso, así como incorporar buenas prácticas de higiene y prevención para el personal de las Oficinas de Informes Turísticos y turistas en demanda de información durante el período de cuarentena o post-cuarentena que dictamen las normas generales de sanidad de Nación y la Provincia.

Los protocolos deben ser comunicados y de libre acceso para todo el personal de recepción y atención de la oficina de informes turísticos, así como también para los visitantes, debiendo estar a la vista en áreas comunes.

Como norma general será necesario instrumentar los medios necesarios de capacitación del personal de informes de la Oficina de Informes Turísticos de la provincia (OITs) conforme al presente protocolo antes, durante y a posterior de la atención del turista, así como también acerca de cómo proceder ante un posible caso sospechoso, siguiendo las recomendaciones del Ministerio de Salud de la Provincia del Neuquén vigentes a la fecha a fin de resguardar las medidas de seguridad y prevención ante posibles contagios de Coronavirus (Covid-19).

Se recomienda, con el propósito de la Prevención de Propagación de Infecciones, realizar con todo el personal, ejercicios prácticos de los procedimientos indicados mediante este protocolo, antes de la apertura del servicio de información turística.

El presente protocolo es un conjunto de instrucciones a implementar en cada Oficina de Informes Turísticos, con el fin de cumplir con la misión de ejercer una función integradora en el destino, centralizando la información relacionada a hotelería, gastronomía, atractivos turísticos, actividades turísticas y normativas locales en el marco de la Pandemia COVID-19.

SOBRE LA PREPARACIÓN, LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LAS OITs

- Extremar las medidas de limpieza y desinfección frecuentemente de las instalaciones, así como de las superficies (pisos, mostradores, escritorios, armarios, estantes, banners, sillas, archiveros, muebles, impresoras,



computadoras, teclados, mouse, teléfonos, picaportes, material gráfico, carpetas con información turística, controles remotos, sanitario, kitchenette, perillas y tapas de luz, etc.). Todos ellos son potenciales puntos de infección, ya que son lugares que las personas tocan constantemente.

- Pueden utilizarse desinfectantes de uso doméstico.
- Tener stock de productos de limpieza y de equipos de protección.
- Informar cómo realizar las tareas diarias de forma más segura y capacitar en el uso de los equipos de protección individual e higiene si fuera necesario.
- Ventilar los ambientes abriendo puertas y ventanas, varias veces durante la jornada laboral.
- Para las tareas de limpieza, hacer uso de guantes de vinilo / acrilonitrilo. En caso de uso de guantes de látex, se recomienda que sea sobre un guante de algodón.
- Se dispondrá de gel o solución desinfectante para manos, en los escritorios designados para la atención, utilizar pañuelos o toallas de papel descartables que se deben desechar en cesto de basura con bolsa.
- Cubrir los objetos de alto uso, como, por ejemplo, cubrir con plástico los controles remotos (tv, Split) y posnet y repasarlos periódicamente con elementos de higiene.
- Contar con cartelera indicativa en la puerta de acceso sobre los procedimientos y recaudos que se deben seguir antes del ingreso.
- Identificar, analizar y modificar aquellos procesos de interacción entre informante y turista para reducirlos al máximo sin afectar la calidad del servicio de información.
- Realizar una desinfección de manos y de los objetos que se intercambiasen entre el informante y el turista.
- Respetar al máximo las capacidades previstas de la oficina de informes, aconsejando distanciar los escritorios y mantener la distancia de al menos 1,5 metros frente al turista. Otra opción es utilizar mamparas en escritorio o mostrador.
- Disponer de cestos para el desecho de los descartables (pañuelos, toallas, etc.)

SOBRE EL PROCESO DE ATENCIÓN DEL TURISTA EN LAS OITS

- 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.
- De ser necesario se deberá limitar la cantidad de turistas/visitantes simultáneos dentro de la OIT.
- Se deberá disponer de alfombra u otro elemento similar humedecido en solución clorhídrica, a efecto de higienizar el calzado previo al ingreso a la oficina.
- El informante deberá recomendar a los turistas que limpien sus manos con gel desinfectante a la entrada y a la salida de la oficina de informes.



- El turista deberá limpiarse las manos con gel desinfectante a la entrada y a la salida de la Oficina de Informes Turísticos.
- El turista deberá utilizar barbijo o tapabocas al concurrir a la Oficina de Informes. En caso contrario, no se le permitirá el ingreso, salvo indicación contraria por parte de las autoridades de Salud.
- Se deberá mantener una distancia de al menos 1,5 metros frente al turista.
- Para evitar contagios, se recomienda que el turista evite dar 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.
- El turista deberá asistir a la Oficina de Informes solo, sin el acompañamiento de familiar o amigo.
- 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.
- Se recomienda realizar una desinfección de manos y de los objetos que se intercambian entre informante y turista.
- Desde el Centro de Informes se deberá motivar al turista para el uso de sitios web para la búsqueda de información, u otro medio electrónico como e-mail.
- El informante deberá orientar adecuadamente al turista conforme a una escucha activa y empática, transmitiendo la información turística en forma clara y sencilla.

SOBRE LA HIGIENE Y CUIDADO DEL PERSONAL DE ATENCIÓN DE LAS OITs.

- Se deberá realizar control diario del estado de salud y registro de la temperatura de todo el personal y los usuarios. En caso de síntomas, se activarán los protocolos correspondientes.
- En cuanto al distanciamiento social, deberá guardarse como mínimo 1,5 metros de distancia.
- Deberá lavarse frecuentemente las manos con agua y jabón antes y después de atender una consulta personalizada de un cliente, secándose con toallas descartables (Recomendación: 40 segundos de duración), o con alcohol en gel (Recomendación: 20 segundos de duración).
- Se deberá utilizar tapabocas al salir de la vivienda, y durante la jornada laboral, si así las medidas generales lo disponen.
- Deberá evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca. De ser necesario, efectuarlo con pañuelo o servilleta descartable, desechando el mismo en cada uso.

SOBRE LA PREPARACIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA DESARROLLAR LA TAREA DIARIAMENTE



- Se deberá disponer de los partes oficiales del Ministerio de Salud en relación al COVID-19 e informarlas cuando sea necesario tanto al personal interno como a los turistas. Es necesario que el material esté disponible en formato digital y manejar lo menos posible documentación en papel. Se deberá transmitir la información relacionada a COVID-19 en base a la comunicación oficial del Ministerio de Salud de la Provincia del Neuquén.
- Es especialmente importante que cada informante conozca la oferta turística actual del destino, debiendo disponer del material gráfico o electrónico necesario, folletos, tarifarios, listados de alojamientos, listados de restaurantes, listados de cafeterías, listados de agencias de viajes, listados de prestadores de actividades turísticas, farmacias de turno, consultorios médicos, listados de servicios de taxi, estados de rutas. Los mismos deberán ser mantenidos limpios de forma permanente con los medios de desinfección que no los dañen.

SOBRE LA ACTUACIÓN ANTE UNA EMERGENCIA SANITARIA POR PRESENCIA DE SIGNOS Y/O SÍNTOMAS COMPATIBLES CON COVID-19 DENTRO DEL ÁMBITO LABORAL

- Informar inmediatamente la situación al responsable a cargo de la OITs.
- El responsable deberá comunicarse con los números de teléfono indicados en cada jurisdicción para seguir los protocolos del Ministerio de Salud de la Provincia del Neuquén.
- A partir de ese momento, se deberán considerar las indicaciones y recomendaciones de las autoridades de salud en relación a la continuidad de la OIT.
- En caso de confirmarse un caso positivo de coronavirus de un trabajador de la OITs, todo el personal dependiente, queda sujeto a los protocolos desarrollados por el Ministerio de salud.