

Argentina unida



# Protocolo COVID-19 para **Transporte Turístico Local**

MARZO 2021

Protocolo COVID-19 para  
**Agencias de Viajes y Turismo**

# Índice

---

<b>Introducción</b>	<b>4</b>
Alcance	6
Descripción del Protocolo	6
Objetivos	7
Público Destinatario	7
<b>Capítulo 1. Nomenclatura y medidas generales</b>	<b>8</b>
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
1.6. Transporte desde y hacia el lugar de trabajo	12
1.1.7. Comité de Crisis	13
1.1.8. Identificación de personal en riesgo	13
1.1.9. Organización del trabajo	14
1.2. Medidas para la detección y manejo de casos sospechosos y contactos estrechos	15

<b>Capítulo 2. Particularidades del transporte turístico local</b>	<b>17</b>
2.1. Medidas preventivas	17
2.1.1. Para el personal de venta presencial	17
2.1.2. Para el personal de conducción	17
2.1.3. Para pasajeros y pasajeras	18
2.1.4. Capacitación del personal	19
2.2. Gestión para la atención al cliente	20
2.2.1. Gestión de reservas	20
2.2.2. Servicio de venta presencial	20
2.2.3. Gestión de nivel de satisfacción	22
2.2.4. Proveedores	22
2.3. Acondicionamiento del vehículo	23
2.3.1. Difusión y comunicación	23
2.3.2. Medidas de protección	23
2.3.3. Limpieza y desinfección	25
2.4. Prestación del servicio	26
2.4.1. Espera en las paradas	26
2.4.2. Atención de pasajeros y pasajeras	26
2.4.3. Ascenso y descenso	27
2.4.4. Durante el traslado	28

# Introducción

---

Ante el nuevo escenario que dispone esta emergencia sanitaria global y su impacto económico y social en la actividad turística, el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación en conjunto con el Instituto de Calidad Turística Argentina (ICTA), la Cámara Argentina de Turismo (CAT) y las provincias a través del Consejo Federal de Turismo (CFT), elaboraron el “Protocolo COVID-19 para “Transporte Turístico Local”.

Las pautas contenidas en el presente protocolo, que siguen las recomendaciones establecidas por el Ministerio de Salud de la Nación, ofrecen diversas medidas y acciones específicas para hacer frente a la situación actual y ayudar a la recuperación de la actividad. Su principal objetivo es resguardar la salud y bienestar de trabajadores, trabajadoras y turistas.

Actualmente nos encontramos ante una pandemia (epidemia que se propaga a escala mundial) por un nuevo coronavirus, SARS-CoV-2, que fue descubierto recientemente y causa la enfermedad por coronavirus COVID-19.

Según datos de la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.), el 80% de las personas infectadas se recuperan de la enfermedad sin necesidad de tratamiento hospitalario, el 15% son casos moderados con internación y el 5% requiere internación en terapia intensiva. Las personas mayores y las que padecen afecciones médicas previas como hipertensión arterial, problemas cardíacos o pulmonares, diabetes o cáncer tienen más probabilidades de presentar cuadros graves.

El virus se transmite de una persona a otra a través de las gotas de Flügge procedentes de las vías respiratorias que salen despedidas cuando la persona infectada tose, estornuda o habla, por contacto con manos, superficies u objetos contaminados. Por esa razón es importante mantener la distancia mínima establecida y tomar las precauciones de contacto.

En Argentina el presidente de la Nación, Dr. Alberto Fernández, firmó el día 12 de marzo del 2020 el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 260 que con-

templa la ampliación de la Emergencia Sanitaria (establecida por Ley N° 27.541) en virtud de la pandemia declarada por la OMS.

Complementariamente, se dictaron una serie de Decretos y normas en atención a que la dinámica de transmisión del virus en las distintas provincias ha adquirido características diferentes.

Mediante el Decreto 956/2020 se establece el “distanciamiento social, preventivo y obligatorio” en los términos ordenados por dicho decreto, para todas las personas que residan o transiten en los aglomerados urbanos, partidos y departamentos de las provincias argentinas en tanto estos verifiquen en forma positiva la totalidad de los parámetros epidemiológicos y sanitarios allí mencionados.

En esta etapa, se mantiene la exigencia de un sistema de monitoreo permanente de la situación que permite el seguimiento de la evolución de la epidemia en cada área geográfica, en función de un conjunto de indicadores dinámicos y criteriosamente seleccionados con bases científicas, tanto para el “Distanciamiento social, preventivo y obligatorio” como para el “Aislamiento social, preventivo y obligatorio”.

Dicho decreto establece que el distanciamiento social interpersonal de DOS (2) metros, junto con la utilización de tapabocas, la higiene de manos, respiratoria y de superficies, son medidas preventivas para reducir la transmisión interhumana del SARS-CoV 2.

Con esta norma se busca adoptar medidas para contener el impacto de la epidemia en cada jurisdicción y, al mismo tiempo, facilitar la habilitación de actividades económicas en forma paulatina.

El cumplimiento de las medidas preventivas, así como el reconocimiento precoz de signos y síntomas junto con el diagnóstico temprano, aislamiento, atención oportuna de casos sospechosos y confirmados, y cuidado de sus familias, convivientes y otros contactos estrechos, constituyen estrategias centrales para lograr el control de la pandemia.

Cada jurisdicción instrumenta las medidas que entiende necesarias en su territorio. La situación amerita que se asuman responsabilidades comparti-

das entre los distintos niveles del Estado, las organizaciones de la sociedad civil, la comunidad y cada habitante del país, dado que las acciones de cada individuo, empresa, institución u organismo impactan en los resultados colectivos.

En función de la normativa vigente se espera que el presente protocolo establezca los criterios comunes para que las autoridades jurisdiccionales implementen sus propios instrumentos en tanto y en cuanto los mismos aseguren las recomendaciones y pautas establecidas, contribuyendo a una “nueva normalidad” en la forma de hacer turismo.

## **Alcance**

---

Las recomendaciones y pautas establecidas en este protocolo serán de aplicación en todo el territorio nacional, con sujeción a la fase en que se encuentre y las medidas vigentes en cada jurisdicción.

## **Descripción del Protocolo**

---

El documento se presenta como un protocolo de referencia para las generalidades de los transportes turísticos locales en su conjunto.

El documento se estructura en 2 capítulos. El primer capítulo, “Nomenclatura y Generalidades”, contempla las recomendaciones establecidas por el Poder Ejecutivo Nacional y el Ministerio de Salud de la Nación vigentes en cuanto a medidas preventivas, definición y acciones para garantizar el distanciamiento social o distancia de seguridad, procedimientos para la higiene de manos y respiratoria y desinfección de superficies y ambientes.

El segundo capítulo, “Particularidades”, ofrece las pautas particulares de aplicación en transportes turísticos locales, encuadradas en las recomendaciones mencionadas en el capítulo precedente, atendiendo a las características propias de la actividad.

De esta forma, se ofrecen diversas medidas y acciones específicas para hacer frente a la situación actual y ayudar a la recuperación de la actividad.

Es imprescindible que quienes conforman la cadena de valor del turismo se preparen durante la etapa COVID-19, en donde la forma de viajar y hacer turismo y las conductas de consumo suscitan una “nueva normalidad”. Este nuevo escenario para el sector exige revisar y actualizar de manera integral las gestiones operativas de cada prestación.

## **Objetivos**

---

- Dar respuesta a las necesidades del sector afectado por las medidas que restringen su actividad.
- Implementar medidas para garantizar y resguardar la salud y bienestar de las trabajadoras, trabajadores y turistas.
- Controlar y evitar la propagación del virus.
- Acompañar las medidas sociales que las autoridades recomienden o establezcan, para mitigar el impacto de la pandemia en el sector.
- Generar condiciones de seguridad sanitaria para la actividad turística.
- El presente protocolo tiene como finalidad ser el instrumento organizador y orientador para el desarrollo de protocolos específicos para las diferentes actividades o servicios turísticos que así lo requieran.

## **Público destinatario**

---

El Protocolo COVID-19 para Transporte Turístico Local está destinado a todas aquellas empresas que brindan servicio de transporte turístico no sometido a la jurisdicción nacional, para ser aplicado en forma separada o en forma conjunta, según actividades complementarias, con otros Protocolos desarrollados en el marco de Covid-19, atento a las recomendaciones establecidas por las diferentes jurisdicciones y la autoridad de aplicación.

# Capítulo 1. Nomenclatura y medidas generales

## 1.1. Medidas de prevención

---

### 1.1.1. Recomendaciones visuales

---

Colocar en lugares fácilmente visibles, información sobre las medidas de distanciamiento social, la adecuada higiene de manos, la apropiada higiene respiratoria, y las recomendaciones ante la presencia de síntomas sospechosos de COVID-19. Esto debe además complementarse con otras modalidades (información en página web, redes sociales, por correo electrónico o por teléfono, entre otras) para informar a las trabajadoras y trabajadores acerca las medidas de higiene y seguridad adoptadas por la institución.  
<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus/poblacion/prevencion>

En cuanto a las características de la definición de caso, la misma se establece en forma dinámica en el sitio:  
<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19/definiciown-de-caso>

### 1.1.2. Distanciamiento social

---

a) Debe mantenerse una distancia mínima entre personas de DOS (2) metros. Esta medida aplica tanto para las trabajadoras y trabajadores como para el público que asista al establecimiento (clientes/as, proveedores/as, etcétera). Las pautas y medidas de distanciamiento se determinan y actualizan según criterios epidemiológicos y sanitarios, con sujeción a la fase y la normativa superior vigente.

- b)** Evitar el contacto físico al saludar con besos, abrazos u apretones de manos.
- c)** Evitar reuniones en espacios cerrados dentro y fuera del espacio de trabajo, incluyendo reuniones familiares o entre amistades.
- d)** No compartir mate, vajilla ni otros utensilios.
- e)** El uso de “barbijo casero, cubrebocas o tapabocas” es obligatorio en todo espacio público y no reemplaza las medidas de distanciamiento social ni la necesidad de mantener la distancia interpersonal de seguridad. El “barbijo casero, cubrebocas o tapabocas” hace referencia a dispositivos de tela reutilizables que deben cubrir por completo la nariz, boca y mentón y que se emplean para reducir la posibilidad de transmisión de COVID-19. Para más información sobre el “barbijo casero, cubrebocas o tapabocas” dirigirse al siguiente sitio: <https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus/poblacion/barbijo>
- f)** Para mantener el distanciamiento social se debe limitar la densidad de ocupación de espacios (salas de reunión, oficinas, comedor, cocina, vestuarios, posiciones de trabajo, etcétera) a 1 persona cada 2,25 metros cuadrados de espacio circulable, para ello se puede utilizar la modalidad de reserva del espacio o de turnos prefijados. Cuando por sus características, esto no sea posible, se debe impedir el uso de estos espacios.
- g)** 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>  
<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/preguntasfrecuentes#distanciamiento>

---

### 1.1.3. Higiene de manos

---

**a)** Todas las personas que desarrollen tareas en establecimientos habilitados, deberán realizar el lavado de manos con frecuencia y obligatoriamente:

- Al llegar al lugar de trabajo.
- Antes y después de manipular basura o desperdicios.
- Antes y después de comer, manipular alimentos y/o amamantar.
- Luego de haber tocado superficies públicas (mostradores, pasamanos, picaportes, barandas, etc).
- Después de manipular dinero, llaves, animales, etc.
- Después de ir al baño o de cambiar pañales.
- Después de toser, estornudar o limpiarse la nariz.

**b)** Se recomienda evitar, en la medida de lo posible, llevarse las manos a la cara.

**c)** Cada local o establecimiento habilitado deberá contar con lugares apropiados para realizar un adecuado y frecuente lavado de manos con agua y jabón (dispensador de jabón líquido/espuma, toallas descartables o secadores de manos) y además deberán ponerse a disposición soluciones a base de alcohol al 70% (por ejemplo, alcohol en gel).

<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/atencion-publico>

**d)** Es responsabilidad de la institución proveer los elementos adecuados en cantidad suficiente y en forma accesible para la higiene personal (lavado de manos con jabón, solución hidroalcohólica y toallas de papel).

**e)** Recordar que debe emplearse soluciones a base de alcohol únicamente cuando las manos se encuentran limpias, en caso contrario debe realizarse el lavado con agua y jabón.

**f)** Se aconseja el lavado frecuente de manos con una duración de 40-60 segundos.

[https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/gpsc\\_lavarse-manos\\_poster\\_es.jpg](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/gpsc_lavarse-manos_poster_es.jpg)

[https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/gpsc\\_desinfectmanos\\_poster\\_es.jpg](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/gpsc_desinfectmanos_poster_es.jpg)

**g)** Dada la mayor persistencia del virus sobre el látex o nitrilo, no se recomienda el uso de guantes salvo para tareas específicas (tareas de limpieza, contacto directo con secreciones).

---

#### **1.1.4. Higiene respiratoria**

---

**a)** Utilizar barbijo casero que cubra nariz, boca y mentón en espacios laborales y áreas comunes de trabajo. Su uso no reemplaza ninguna de las medidas de distanciamiento físico ni de higiene.

**b)** Promover el lavado del barbijo casero con agua y jabón al menos una vez al día, y cambiarlo inmediatamente si se encuentra sucio o mojado.

<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/barbijo>

**c)** Al toser o estornudar, usar un pañuelo descartable o cubrirse la nariz y la boca con el pliegue interno del codo en caso de no tener colocado el barbijo casero. En ambos casos, higienizarse las manos de inmediato.

**d)** Disponer en área de espera y/o alto tránsito de cestos de basura de boca ancha y sin tapa para desechar los pañuelos descartables utilizados.

---

#### **1.1.5. Desinfección de superficies y ventilación de ambientes**

---

**a)** Debe respetarse en todo momento la normativa vigente sobre limpieza y desinfección según rubro y actividad.

**b)** Realizar desinfección diaria de superficies. La frecuencia de desinfección debe ser adecuada al tránsito y la acumulación de personas, la época del año y la complementación con la ventilación de ambientes.

**c)** Realizar limpieza de las superficies con agua y detergente antes de la desinfección.

**d)** Proveer de los elementos necesarios para efectuar la limpieza húmeda (balde, trapeador, paño, agua, detergente) y desinfección (recipiente, trapea-

dor o paño, agua, hipoclorito de sodio de uso doméstico con concentración de 55 gr/litro en dilución para alcanzar 500 a 1000 ppm de cloro -100 ml de lavandina en 10 litros de agua).

**e)** Las soluciones de lavandina deben utilizarse dentro de las 24 horas de preparadas para asegurar su eficacia.

**f)** Ventilar regularmente los ambientes cerrados (al menos una vez al día), sobre todo en período invernal o de bajas temperaturas para permitir el recambio de aire.

**g)** No se recomienda rociar o frotar la ropa, el calzado, bolsos, carteras u otras pertenencias con alcohol, lavandina u otras soluciones desinfectantes.

**h)** No se recomienda el uso de “cabinas desinfectantes” u otro tipo de dispositivos que impliquen el rociado de soluciones desinfectantes sobre las personas, este tipo de intervenciones no sólo no tienen utilidad demostrada en la prevención de la transmisión de virus respiratorios, sino que su uso puede asociarse a potenciales efectos nocivos.

<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus/poblacion/limpieza-domiciliaria>

---

### **1.1.6. Transporte desde y hacia el lugar de trabajo**

---

**a)** Se aconseja el uso de medios de transporte individuales (automóvil, bicicleta, entre otros). Se debe mantener ventilado para garantizar la higiene y la desinfección del interior del mismo.

**b)** Siempre que no esté prohibido, si fuere indispensable, el uso del transporte público y exclusivamente para las actividades en las cuales se encuentra autorizado, se recomienda:

- Utilizar barbijo casero, cubrebocas o tapabocas en todo momento.
- Recordar la importancia de una buena higiene de las manos antes, durante y después de los desplazamientos a realizar.
- Desplazarse provisto de un kit de higiene personal (jabón de tocador, alcohol en gel, pañuelos descartables, toallas para secarse las manos).

- Respetar las distancias mínimas establecidas por la Autoridad de Aplicación.
- Evitar los aglomeramientos en los puntos de acceso al transporte a utilizar.

Al regresar a casa:

- Retirar el barbijo desde el elástico evitando tocar el frente, y ponerlo a lavar (o tirarlo si es descartable).
- Realizar lavado de manos inmediatamente al ingresar y antes del contacto con superficies.

<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus/poblacion/salir-de-casa>

---

### **1.1.7. Comité de Crisis**

---

Se sugiere establecer un comité de crisis conformado por todas las partes involucradas, que establezcan y monitoreen el protocolo a seguir, así como también los/las responsables de garantizar el cumplimiento del mismo.

---

### **1.1.8. Identificación de personal en riesgo**

---

Dentro de la nómina de personal que desarrolle las actividades, están exentas del deber de asistencia al lugar de trabajo, de acuerdo a lo establecido por el Poder Ejecutivo Nacional, a través de la Resolución N°207/2020 y sus modificaciones y complementarias del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social en su artículo 1°, aquellas personas cuya presencia en el hogar resulte indispensable para el cuidado de niños, niñas o adolescentes y las siguientes personas incluidas en los grupos en riesgo:

- Mayores de sesenta (60) años de edad, excepto que sean considerados “personal esencial para el adecuado funcionamiento del establecimiento”.
- Personas gestantes.

- Personas con enfermedad respiratoria crónica: enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), enfisema congénito, displasia broncopulmonar, bronquiectasias, fibrosis quística y asma moderado o severo.
- Personas con enfermedades cardíacas: insuficiencia cardíaca, enfermedad coronaria, valvulopatías y cardiopatías congénitas.
- Personas con inmunodeficiencias y estados de inmunodepresión.
- Personas con diabetes.
- Personas con insuficiencia renal crónica en diálisis o con expectativas de ingresar a diálisis en los siguientes seis meses.
- Personas con enfermedad hepática avanzada. Se debe asegurar el respeto de la privacidad y confidencialidad de la información médica de los trabajadores y las trabajadoras, con especial atención a la información relacionada a patologías que configuren factores de riesgo para formas graves de COVID-19. <https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus/poblacion/mayores>

---

### **1.1.9. Organización del trabajo**

---

A los fines de contribuir al distanciamiento social o distancia de seguridad vigente, se sugieren alternativas o formas de organización del trabajo:

- a) Promover el teletrabajo.
- b) Para quienes deban asistir en forma presencial, reforzar la importancia de que ante la presencia de síntomas (fiebre, tos, dolor de garganta, dificultad para respirar, alteraciones en el olfato o gusto) los/las trabajadores/as no acudan al trabajo, notifiquen a sus superiores y al servicio de medicina laboral, y se solicite atención por parte del sistema de salud en forma inmediata. Utilizar como referencia para ello la definición de caso vigente del Ministerio de Salud de la Nación que se actualiza de manera permanente. <https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19/definicion-de-caso> Cuando el prestador o prestadora manifieste fiebre o síntomas compatibles con COVID-19, incluso de carácter leve, deberá abstenerse de prestar el servicio, y efectuar la consulta a la autoridad sanitaria local.
- c) Organizar al personal en grupos de trabajo o equipos para facilitar la interacción reducida entre personas, de manera de cumplir con el distancia-

miento establecido. De no ser posible, extremar las medidas de protección sanitarias.

**d)** Adecuar las diferentes tareas fundamentales del establecimiento de manera tal de garantizar, durante toda la jornada de trabajo, la distancia entre personas mínima establecida.

**e)** Garantizar la mínima convivencia simultánea de personas en un mismo espacio físico cerrado.

**f)** 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.

**g)** Impartir instrucciones a los/ las responsables y realizar seguimiento de cada área para que reduzcan al mínimo indispensable la presencia de los trabajadores y las trabajadoras en los lugares de trabajo.

**h)** Cuando corresponda y de ser posible, asignar turnos a usuarios, usuarias, clientes y proveedores en forma electrónica (por teléfono/correo electrónico). <https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/atencion-publico>

## **1.2. Medidas para la detección y manejo de casos sospechosos y contactos estrechos**

**a)** Desarrollar actividades de identificación de potenciales casos mediante la medición de temperatura corporal, fomentando el autorreporte y la realización de cuestionarios sencillos para la detección de posibles síntomas, previo al ingreso al lugar de trabajo.

**b)** Si se instaura la medición de temperatura al ingreso a la institución, ésta debe realizarse empleando termómetros infrarrojos que no impliquen contacto físico directo. La persona encargada de la medición de temperatura debe contar con equipo de protección personal apropiado. La especificación del equipo a emplear deberá ser detallado en las recomendaciones específicas de cada actividad.

**c)** No permitir el ingreso a los locales o establecimientos donde se desarrolla

a actividad de personas con temperatura igual o mayor a 37,5°C o que presenten los síntomas propios del COVID-19.

**d)** Evitar la estigmatización y la discriminación de personas sintomáticas o afectadas por COVID-19 y sus contactos estrechos.

**e)** Establecer medidas a adoptar en el local o establecimiento para aislar a una persona que manifieste síntomas de COVID-19, para lo cual se sugiere disponer de una sala o zona en donde la persona con síntomas no tenga contacto con otras y espere hasta ser evaluada adecuadamente. Se debe proceder de acuerdo a lo establecido o según lo indicado por las autoridades locales de salud de la jurisdicción.

**f)** Ante la identificación de personal con síntomas respiratorios o fiebre, contactar inmediatamente al Sistema de Emergencias de salud local para su evaluación y eventual traslado a una institución de salud. Debe notificarse toda sospecha de COVID-19 a la autoridad sanitaria local.

**Se considera contacto estrecho a toda persona que cumpla la definición detallada en:** <https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19/Identificacion-y-seguimiento-de-contactos>

Los contactos estrechos cumplirán indefectiblemente 14 días de aislamiento domiciliario y realizarán monitoreo estricto de los síntomas. Los 14 días se considerarán a partir del último día de contacto con el caso confirmado. La utilización de elementos de protección personal para cada actividad se detalla en: <https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19/recomendaciones-uso-epp>

Colocar en lugares fácilmente visibles, información sobre las medidas de distanciamiento social, la adecuada higiene de manos, la apropiada higiene respiratoria, y las recomendaciones ante la presencia de síntomas sospechosos de COVID-19. Esto debe, además, complementarse con otras modalidades (información en página web, redes sociales, por correo electrónico o por teléfono, entre otras) para informar a las trabajadoras y trabajadores acerca de las medidas de higiene y seguridad adoptadas por la institución. <https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus/poblacion/prevencion>

En cuanto a las características de la definición de caso, la misma se establece en forma dinámica en el sitio: <https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19/definicion-de-caso>

## Capítulo 2. Particularidades del transporte turístico local

### 2.1. Medidas preventivas

---

#### 2.1.1. Para el personal de venta presencial

---

- a) Utilizar elementos de protección respiratoria como barbijos o tapabocas, durante la atención a pasajeros y pasajeras, mientras esté vigente la medida en su jurisdicción. Se sugiere ante personas con discapacidad auditiva facilitar la comunicación utilizando pantallas transparentes.
- b) Mantener en todo momento la distancia interpersonal mínima establecida, la densidad de ocupación no puede exceder en ningún momento 1 persona cada 2,25 metros cuadrados. Estas medidas deben contemplarse dentro y fuera del local u oficina de venta.
- c) Lavarse las manos regularmente asegurando que el tiempo de duración del lavado oscile entre 40 y 60 segundos. En aquellos casos en los que no se tenga acceso al lavado de manos con agua y jabón, se deberá disponer de alcohol en gel.
- d) En caso de estar estipulado el uso de uniforme, mantenerlo limpio y lavarlo con mayor frecuencia. Cuando se lave en forma mecánica se deberá realizar a temperatura mayor a 60°C.
- e) No compartir instrumentos de trabajo con otras personas.

---

#### 2.1.2. Para el personal de conducción

---

- a) Antes de tomar el servicio, controlar la temperatura del personal de conducción. En caso de presentar fiebre o cualquier otro síntoma de la enfer-

medad compatible con el virus identificado como COVID-19 (conforme lo determina el Ministerio de Salud), no deberá tomar el servicio y deberá seguirse el protocolo establecido para el tratamiento de casos sospechosos.

**b)** Utilizar elementos de protección respiratoria como barbijos o tapabocas, durante la prestación del servicio, mientras dure la pandemia. Se sugiere contar con elementos de protección personal adicionales para los casos en que sea necesario por viajes extensos, pérdida, daño, rotura u olvido, tanto propio como de terceras personas.

**c)** Mantener durante el ascenso y descenso y en las instancias de espera la distancia interpersonal mínima establecida de 2 metros de distancia.

**d)** Lavarse las manos regularmente asegurando que el tiempo de duración del lavado oscile entre 40 y 60 segundos. En aquellos casos en los que no se tenga acceso al lavado de manos con agua y jabón, se deberá disponer de alcohol en gel, especialmente luego de tocar puertas, manijas, volante y todo aquello que manipule durante la prestación del servicio.

**e)** En caso de estar estipulado el uso de uniforme, mantenerlo limpio y lavarlo con mayor frecuencia. Cuando se lave en forma mecánica se deberá realizar a temperatura mayor a 60°C.

**f)** No compartir instrumentos de trabajo con otras personas conductoras.

**g)** Contar, en todo momento, con los teléfonos de contacto del servicio sanitario local, y los números de emergencias.

**h)** Dada la mayor persistencia del virus sobre el látex o nitrilo, no se recomienda el uso de guantes excepto durante las tareas de limpieza y desinfección de la unidad de transporte.

---

### **2.1.3. Para pasajeros y pasajeras**

---

**a)** Antes de subir al vehículo, verificar que los pasajeros y pasajeras no presenten fiebre o cualquier otro síntoma de la enfermedad provocada por el virus identificado como COVID-19. Para evitar que viajen personas con más de 37,5° C. es preciso que las organizaciones establezcan como se llevará el registro y ante casos sospechosos deberá seguirse el protocolo pre-establecido.

- b) Corroborar que pasajeros y pasajeras cumplan estrictamente con las pautas de distanciamiento social establecidas en el ascenso y descenso del vehículo.
- b) No permitir el ascenso al vehículo ni la permanencia a pasajeros y pasajeras que no utilicen los elementos de protección respiratoria recomendados como barbijos o tapabocas, mientras esté vigente la medida en su jurisdicción. Controlar que los mismos estén correctamente colocados durante todo el traslado.

---

#### **2.1.4. Capacitación del personal**

---

- a) Informarse y capacitarse en reconocimiento de síntomas de la enfermedad (de acuerdo con lo establecido en el Decreto 260/20 art. 15) y de las medidas de prevención de COVID-19 de acuerdo con la información oficial que comunica el Ministerio de Salud de la Nación.
- b) Hacer extensiva la capacitación a todos los integrantes de la organización, asegurándose que todo el personal se capacite.
- b) Toda la información que se difunda en este marco podrá ser descargada de <https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19>.
- b) Realizar las actividades de capacitación preferentemente en forma remota o, si fuera presencial, mantener en todo momento la distancia interpersonal mínima establecida.
- b) Generar un registro de capacitación específica que pueda usarse como insumo para la empresa o para el clúster sectorial, en caso de requerir un refuerzo de personal ya capacitado.

## 2.2. Gestión para la atención al cliente

---

### 2.2.1. Gestión de reservas

---

- a) Fomentar la gestión de la reserva y el pago del servicio de manera electrónica.
- b) Durante el proceso de contratación del servicio y junto con el presupuesto, remitir a pasajeros y pasajeras un documento aclaratorio de las medidas de seguridad e higiene preventivas y obligatorias adoptadas para el desarrollo del traslado.
- c) Comunicar a pasajeros y pasajeras las políticas establecidas respecto a quienes no cumplan las medidas de seguridad e higiene establecidas.
- 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 y pasajeras.
- e) Realizar el registro de pasajeros y pasajeras detallando el nombre y apellido, número de documento de identidad o pasaporte, lugar de residencia u hospedaje, ubicación dentro del vehículo y número de contacto a fin de aplicar el protocolo sanitario de COVID-19 en caso de contagio, es fundamental disponer del registro por al menos 14 días posteriores a cada traslado. Asimismo, se sugiere adelantar por mail u otro medio electrónico la ficha de registro, junto con una declaración jurada sobre COVID-19, las cuales podrán ser preferentemente enviadas o entregadas previo al traslado.

---

### 2.2.2. Servicio de venta presencial

---

- a) Evitar cualquier tipo de saludo que involucre contacto físico como ser besos, abrazos o apretones de manos con pasajeros, pasajeras u otro personal perteneciente a la empresa de transporte.
- b) No permitir el ingreso ni la permanencia de personas sin barbijo o tapaboca que cubra la nariz, la boca y el mentón, mientras las normas lo exijan.

- c) Señalizar el número máximo de clientes/as permitido en el local u oficina, especialmente en temporada alta, que permita cumplir con el distanciamiento social obligatorio.
- d) Demarcar lugares de espera respetando las distancias recomendadas.
- e) Disponer el mobiliario de los distintos espacios comunes del local u oficina respetando las distancias recomendadas. En caso de que no pueda mantenerse la distancia mínima establecida entre puestos de trabajo, considerar la instalación de medidas físicas (mamparas, paneles de vidrio) de fácil limpieza.
- f) Promover el pago del servicio a través de medios digitales como canales virtuales, transferencias, apps, o pago por medio de dispositivos o red de terminales de pago. Evitar, en la medida de lo posible, el cobro del servicio en efectivo.
- g) Disponer de alcohol en gel, pañuelos descartables y cestos de basura con tapa accionada con pedal en áreas de atención al público.
- h) Limpiar y desinfectar el mostrador de atención o escritorio dispuesto para tal fin, de forma frecuente evitando el exceso de elementos que puedan ser manipulados por las y los clientes. Se recomienda higienizar luego de que cada pasajero o pasajera se retire.
- i) Controlar y desinfectar los sanitarios cada 2 horas, o de acuerdo al uso, contando con agua y jabón y/o alcohol, toallas de papel, cestos con tapa no manual, y respetando en todo momento las pautas de distanciamiento para su uso.
- j) Ventilar los ambientes. En período invernal o de bajas temperaturas debe hacerse con regularidad para permitir el recambio de aire.
- k) Disponer de un botiquín de primeros auxilios controlando la fecha de vencimiento de sus productos y asegurando su reposición. En el siguiente link se puede consultar el listado de todos los elementos que se deben incluir en un botiquín básico: <https://www.argentina.gob.ar/salud/primero-sauxilios/botiquin>

---

### 2.2.3. Gestión de nivel de satisfacción

---

- a) En los casos de recepcionar las sugerencias y comentarios de pasajeros y pasajeras luego del traslado, 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.
- b) En caso de contar con encuesta física, incentivar el uso de bolígrafo personal desestimando la utilización de bolígrafos de uso compartido.

---

### 2.2.4. Proveedores

---

- c) Informarse sobre los protocolos de prevención que implementen los proveedores turísticos con los que se trabaja (aeropuertos, terminales, alojamientos, agencias de viajes, parques nacionales, entre otros) y que puedan influir en el desarrollo de la prestación del propio servicio.
- d) Trabajar en forma articulada con los proveedores turísticos a fin de evitar aglomeraciones a la llegada y partida de las y los pasajeros.
- e) Establecer citas o reservas previas a la prestación del servicio.
- f) Enviar previamente la documentación requerida, de las y los pasajeros para el ingreso o uso de las instalaciones de un establecimiento y/o atractivo.
- g) Acordar con las y los proveedores el ingreso de las y los pasajeros de forma escalonada.
- h) Trabajar colaborativamente con todas las personas u organizaciones que intervienen en la prestación del servicio.
- i) Evaluar opciones de abastecimiento para todos los materiales y/o servicios afectados de manera de asegurar su disponibilidad, identificando fuentes alternativas si los suministros se vieran afectados.

## 2.3. Acondicionamiento del vehículo

---

### 2.3.1. Difusión y comunicación

---

- a) Difundir medidas de prevención del COVID-19 al público usuario, cuerpo de trabajadores y trabajadoras, mediante la cartelería y/o información que brinden y/o establezcan las autoridades nacionales, provinciales y locales en materia de salud y/o de transporte. Dicho material informativo, deberá estar ubicado en lugares visibles y contemplar la accesibilidad a todo público.
- a) Utilizar lenguaje sencillo y pictogramas.
- a) En caso de estar equipada la unidad con audio y video, realizar la transmisión que pueda proporcionar la CNRT al inicio del viaje y al finalizar el mismo.

---

### 2.3.2. Medidas de protección

---

- a) Prestar el/los servicios de transporte con una ocupación máxima del 80% conforme lo establecen las recomendaciones del Ministerio de Transporte de la Nación. La ocupación podrá ser la máxima de la unidad siempre y cuando los pasajeros y pasajeras que utilizan el servicio pertenezcan a un mismo grupo familiar. Se requiere atender que quienes viajan en modalidad burbuja pueden estar juntos en el vehículo, pero debe quedar espacio suficiente, de al menos un asiento, entre distintos grupos de burbujas, con lo cual el aforo podría reducirse. En todos los casos se deberá dejar libre el asiento de acompañante del/la conductor/a.
- b) Cuando el diseño de la unidad lo permita, clausurar la puerta de ingreso que se encuentra a la derecha del/a conductor/a, habilitando la puerta posterior de la unidad tanto para el ascenso como el descenso de pasajeros y pasajeras y destinando la puerta referida para uso exclusivo del/a conductor/a.

- c) Cuando el diseño de la unidad lo permita, dejar libre la primera fila de asientos y los asientos lindantes al conductor/a para cumplir la medida de distanciamiento establecida con las personas pasajeras.
- d) En todas las unidades, se deberá instalar una aislación física que separe a las personas pasajeras del conductor/a. Ésta deberá ser de material transparente, de manera que no se vean afectadas las condiciones de visibilidad ni comprometer las condiciones de seguridad con que deben prestarse los servicios.
- e) En lo atinente a las cortinas que cubren las ventanillas de los vehículos afectados a la prestación del servicio, considerando que las mismas tienen un rol fundamental como barrera térmica y que hace a las veces de aislamiento, se deberán extremar las medidas de sanitización de dichos elementos, siguiendo las pautas fijadas al respecto por el Ministerio de Salud o mejor alternativa disponible supeditadas a la evidencia científica.
- f) Mientras el vehículo se encuentre a la espera de iniciar el servicio, mantenerlo continuamente ventilado preferentemente con sus puertas y ventanillas abiertas para facilitar la renovación del aire.
- g) Luego de cada servicio humedecer con desinfectante el filtro del circuito principal de Aire Acondicionado para sanitizar la totalidad del mismo.
- h) Vehículos de transporte de pasajeros y pasajeras sin aire acondicionado: deberán circular con la totalidad de los ventiletes y/o ventanillas abiertos durante todo el viaje a fin de mantener la máxima circulación de aire.
- i) Vehículos de transporte de pasajeros y pasajeras con aire acondicionado: deberán circular con la totalidad de los ventiletes y/o ventanillas abiertas durante todo el viaje a fin de mantener la circulación de aire y, además, en época de altas temperaturas, se accionará el aire acondicionado en un modo que garantice la mayor cantidad de toma de aire del exterior (no recirculación) en la cantidad de veces por hora que defina el fabricante para garantizar la calidad del aire y según el aforo los filtros deben ser removidos con una frecuencia compatible con ese uso. Asimismo, se debe asegurar la limpieza y desinfección continuada de los equipos y conductos de estos sistemas.
- j) Conforme a nuevas recomendaciones del Ministerio de Salud, deberá garantizarse que el sistema de aire acondicionado no funcione en modo recirculación y que cumplan con las 20 renovaciones de aire por hora, en

todo el volumen de la unidad, o mejor alternativa disponible supeditadas a la evidencia científica.

**k)** Anular el servicio de apoyabrazos.

**l)** Inhabilitar el área de guardado para equipajes de mano. Estos se deberán guardar debajo de los asientos.

**m)** Verificar antes de la salida del vehículo que se disponga de forma completa y en condiciones el Kit de desinfección. El mismo deberá contener: barbijos descartables, envase con alcohol en gel, envase con aspersor con dilución de lavandina en agua, guantes descartables, bolsas de residuos, bandeja o paño sanitizante.

**n)** Anular cualquier servicio de colación, alimentación etc. para minimizar la manipulación de elementos y así disminuir posibilidades de contagio directo.

---

### **2.3.3. Limpieza y desinfección**

---

**a)** En forma previa a la toma de cada servicio y a su finalización como mínimo, el interior del vehículo deberá ser desinfectado mediante un pulverizador rociador con una solución desinfectante a base de alcohol, lavandina, amoníaco u otro desinfectante que en el futuro sugiera la autoridad competente, según nuevas evidencias científicas, prestando especial atención a los pasamanos, cinturones de seguridad, baños (en caso de corresponder), porta-objetos, bodegas y todos los elementos que utilizan habitualmente para sujetarse los pasajeros, con las técnicas para la limpieza y desinfección de superficies indicadas por el del Ministerio de Salud.

**b)** Instruir a conductores/as sobre el uso de guantes en momentos de limpieza y desinfección de la unidad de transporte.

## 2.4. Prestación del servicio

---

### 2.4.1. Espera en las paradas

---

- a) Instrumentar los modos de comunicación de manera que la espera del transporte, en las respectivas paradas, durante el ascenso y descenso, los pasajeros y pasajeras mantengan la distancia social que se recomiende o establezca la autoridad de aplicación.
- b) En caso de contar con plataforma o sector de estacionamiento propio, señalar los espacios destinados a la espera del vehículo, manteniendo en todo momento la distancia interpersonal mínima establecida. Se pueden utilizar cintas o líneas demarcatorias que delimiten los espacios.

### 2.4.2. Atención de pasajeros y pasajeras

---

- a) Evitar todo tipo de contacto directo, por ejemplo los abrazos o estrechar las manos con pasajeros y pasajeras, al igual que con proveedores/as y otros colaboradores/as.
- b) El personal de conducción o guías deberán mantener en la medida de lo posible, el distanciamiento interpersonal de 2 metros de los pasajeros y pasajeras.
- c) Comunicar a todos los pasajeros y pasajeras respecto a las medidas de prevención de contagio del COVID-19 y la importancia del cumplimiento de las mismas.
- d) Sugerir a pasajeros y pasajeras reforzar las medidas de protección personal mediante el uso de gafas o máscara facial.
- e) Informar que el equipaje deberá ser manipulado por los propios pasajeros y pasajeras hasta el vehículo indicado, excepto aquellas personas que requieran asistencia.
- f) Informar que el equipaje que no sea de mano (por ej. bolsos con equipo de montaña, esquís, gazebos, heladeras o conservadoras, equipaje volu-

minoso, elementos de rescate y otros) deberá ser manipulado únicamente por personal de la empresa para su carga, descarga, ubicación y/o fijación. Se recomienda prever un procedimiento de seguridad e higiene para su correcta manipulación durante la recepción y entrega del mismo a pasajeros y pasajeras, considerando el distanciamiento y desinfección de las partes manipuladas y la correcta higiene de las manos con alcohol en gel o toallitas desinfectantes.

---

### **2.4.3. Ascenso y descenso**

---

- a)** Previo al ascenso indicar el asiento asignado a cada pasajero/a e informar y verificar que se cumplan las medidas de higiene pertinentes y el distanciamiento social requerido.
- b)** Comunicar a aquellos pasajeros y pasajeras que requieran asistencia, que la misma podrá solicitarla al personal, ya sea para ingresar o salir del vehículo, subir o retirar sus pertenencias. Previa y posteriormente a cada interacción desinfectar las partes manipuladas (manijas, correas, empuñadura de empuje de sillas de ruedas, etc.) y realizar una correcta higiene las manos con alcohol en gel o toallitas desinfectantes.
- c)** Previo al ascenso verificar que los pasajeros y pasajeras hayan completado la declaración jurada entregada o enviada oportunamente. No permitir el ingreso a aquellas personas que no la suscriban, que expresen o presenten los síntomas propios de COVID-19.
- d)** Suministrar alcohol en gel personalmente cada vez que las y los pasajeros asciendan al vehículo, evitando así el contacto y manipulación masiva de los dispensadores.
- e)** Establecer un orden para el ascenso y descenso de pasajeros y pasajeras. Por ejemplo, quienes tengan butacas en los últimos asientos podrían ascender primero y e ir sentándose en el vehículo en ese orden: de atrás hacia adelante, de modo que ninguna persona camine por el pasillo con gente ya sentada en las butacas anteriores, para el descenso se realizaría de manera inversa al orden de ascenso, es decir primero lo harían las personas sentadas en las butacas de adelante hacia atrás.

---

#### **2.4.4. Durante el traslado**

---

- a)** Utilizar barbijo casero, cubreboca, tapaboca o pantalla protectora en todo momento y desde el primer contacto con pasajeros y pasajeras, según normativa vigente en su jurisdicción. Esta medida rige tanto para el personal como para pasajeros y pasajeras. En caso de utilizar pantalla protectora o tapabocas reutilizable, desinfectarlos adecuadamente tras cada uso. Ante visitantes con discapacidad auditiva, se sugiere facilitar la comunicación utilizando pantallas transparentes.
- b)** Informar y supervisar que pasajeros y pasajeras viajen sentados y sentadas en las plazas previamente reservadas y/o asignadas durante todo el traslado.
- c)** Utilizar convenientemente el aire natural para la ventilación de la unidad de transporte. Los sistemas de ventilación deben ser preferentemente cruzada y natural, es decir con ventanas abiertas, de no ser posible y usarse aire acondicionado debe estar en modo de intercambiar el aire con el exterior en la cantidad de veces por hora que defina el fabricante para garantizar la calidad del aire y según el aforo los filtros deben ser removidos con una frecuencia compatible con ese uso. Asimismo, se sugiere programar paradas según necesidad, para reforzar el cambio de aire.
- d)** Reiterar que no se podrán compartir mates, vajillas, ni otros utensilios.
- e)** En caso de excursiones de más de 2 horas de duración, reforzar dentro del vehículo las medidas de limpieza y desinfección, ventilándolo de manera recurrente y realizando una frecuente desinfección de manos.
- f)** Alerta en recorrido: si algún pasajero o pasajera presenta síntomas de fiebre y tos, o cualquier otro síntoma compatible con el virus COVID 19, deberá ser aislado en lo posible del resto de las personas pasajeras y mantener la mayor distancia de seguridad posible dentro del vehículo. Debiendo ventilar la zona donde se encuentre la misma en todo momento. El conductor/a deberá comunicarse con la empresa, a los efectos de recibir las instrucciones al respecto.
- g)** Las personas conductoras deberán contar con un listado de los centros de salud que se encuentran en la traza que realizan, para reportar cualquier caso sospechoso o emergencia.