

## **PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA EL MANEJO Y CONTROL DE RIESGOS DEL CORONAVIRUS COVID-19 EN LAS ACTIVIDADES DE LOS OPERADORES TURÍSTICOS Y EN LOS SERVICIOS TURÍSTICOS PRESTADOS EN ÁREAS Y ATRACTIVOS TURÍSTICOS**

**1. OBJETIVO:** Orientar, en el marco de la pandemia por el coronavirus COVID-19, las medidas generales de bioseguridad que adopta **PALENQUE TOURS S.A.S** con el fin de disminuir el riesgo de transmisión del virus de humano a humano, durante el desarrollo de todas sus actividades.

**2. MEDIDAS GENERALES DE BIOSEGURIDAD:** Las medidas generales de bioseguridad son las indicadas en la Resolución 666 de 2020, "Por medio de la cual se adopta el protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del coronavirus COVID-19".

### **3. SUBSECTOR DE TURISMO: AGENCIAS DE VIAJES**

Los lineamientos del presente protocolo están orientados a las agencias de viajes con los CIU antes mencionados, descritas en el Decreto 502 de 1997, emitido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

#### **3.1. Medidas locativas**

##### **3.1.1. Adecuación**

- Adecuar una zona de limpieza y desinfección para manos y calzado en áreas de recepción o de atención a clientes que deberá disponer como mínimo de alcohol glicerinado al 60%, toallas desechables y tapabocas. y desinfectante para zapatos. También, se deben adoptar herramientas o protocolos informativos para comunicar a los clientes o proveedores sobre esta obligatoriedad.
- Disponer, al lado de la recepción, un dispensador de alcohol antiséptico al 70% con toallas de papel, para desinfectar paquetes o elementos que se reciban en la oficina.
- Garantizar el distanciamiento físico y social, previendo por lo menos dos metros entre puestos de trabajo
- Implementar tecnología que facilite el acceso a las actividades turísticas.
- Contar en las áreas de trabajo con baños dotados de manera constante y suficiente de papel higiénico y agua potable, dispensador de jabón antibacterial y toallas desechables para el lavado de manos, de acuerdo con el número de trabajadores y visitantes.

### **3.1.2. Mantenimiento y desinfección**

- Contar con un protocolo de aseo, limpieza, desinfección y mantenimiento de las instalaciones y demás áreas, que incluya productos a utilizar, procedimientos a realizar, elementos de protección personal requeridos y los horarios de realización.
- Realizar labores de limpieza y desinfección de zonas comunes, corredores, puertas, baños, barandas, mesas y asientos, entre otras, antes del inicio de actividades, con desinfectantes que tengan actividad virucida.
- Disponer de dispensadores de alcohol glicerinado mínimo al 60%, especialmente en entradas y puntos de atención.

### **3.1.3. Elementos de Protección Personal**

- Proveer tapabocas, solución desinfectante o alcohol glicerinado mínimo al 60%, toallas de papel y demás elementos para la limpieza y desinfección personal y de los dispositivos para la toma de temperatura al personal que realiza actividades fuera de las instalaciones u oficinas.
- Disponer de alcohol glicerinado mínimo al 60% en los vehículos de transporte de turistas, para el uso frecuente por parte del conductor.
- Exigir que, durante los recorridos turísticos, los guías y conductores porten los elementos de protección personal y demás elementos para la limpieza y desinfección personal, suministrados por el operador.

### **3.1.4. Manipulación de residuos**

- Definir e informar a quien realice la labor, las medidas para la correcta separación de residuos.
- Ubicar contenedores y bolsas suficientes para la separación de residuos, de acuerdo con el tipo de estos.
- Realizar la recolección y almacenamiento de residuos de manera frecuente, según sea su volumen de generación.

## **3.2. Capital humano**

### **3.2.1. Interacción dentro de las instalaciones**

- Garantizar el distanciamiento físico de dos metros entre persona y persona en zonas comunes.
- Asegurar el uso obligatorio del tapabocas en todos los espacios de trabajo en los que se genere interacción entre trabajadores y proveedores.
- Asegurar que todas las personas que se encuentren en las instalaciones realicen el proceso de lavado de manos con agua y jabón por lo menos cada 3 horas, y cuando las manos estén contaminadas con secreción respiratoria, después de toser o estornudar, antes y después de ir al baño o cuando estén visiblemente sucias. Tener en cuenta que el lavado de manos debe durar entre 20 y 30 segundos.
- Cumplir con las normas de etiqueta respiratoria, que incluye cubrirse la nariz al toser o estornudar, evitar tocarse la cara, boca, nariz y ojos.

- Disponer de alcohol antiséptico mínimo al 60% para la desinfección de superficies de manera frecuente.
- Abstenerse de presentarse al trabajo en caso de presentar fiebre, tos, secreciones nasales, fatiga, dificultad para respirar o malestar general. En este caso, comuníquese con su EPS e informe su condición a su jefe inmediato; debe reintegrarse a la labor, una vez esté recuperado y presentando los correspondientes certificados médicos.
- Evitar el contacto físico, no dar la mano, besos ni abrazos.
- Conservar documentos, archivos, escritorio, mesas, sillas y objetos como teléfonos, celulares, teclados limpios y desinfectados, así como mantener su sitio de trabajo libre de objetos innecesarios.
- mantener ventanas y puertas abiertas y ventiladores encendidos.
- Usar adecuada y eficientemente los elementos de aseo, limpieza y desinfección, tales como gel antibacterial, alcohol, papel, toallas desechables.
- Evitar la asistencia e interacción en lugares de aglomeración.
- Sustituir las reuniones internas o externas que sean de carácter físico, por teleconferencias virtuales.
- Identificar a los trabajadores con morbilidades preexistentes susceptibles a los efectos del contagio de coronavirus COVID-19 tales como diabetes mellitus, lupus, enfermedades cardiovasculares, VIH, cáncer, uso de corticoides o inmunosupresores, Enfermedad Obstructiva Crónica-EPOC, mujeres gestantes y personas mayores de 60 años quienes deben estar en aislamiento preventivo en casa y se les asignarán, dentro de lo posible, actividades o tareas de trabajo en casa.

### **3.2.2. Interacción con terceros (proveedores, clientes, aliados, etc.)**

- Realizar el proceso de lavado de manos previo al contacto con el cliente o proveedor.
- Disponer catálogos de productos y servicios en línea para minimizar los tiempos de permanencia de los clientes en las instalaciones de la empresa.
- Enviar electrónicamente los soportes de entrega de documentos.
- Disponer de un protocolo de pago sin contacto mano a mano, utilizando una superficie intermedia y limpiar para entregar y recibir. Los medios de pago electrónicos como tarjetas y datáfonos se deberán limpiar con un paño humedecido con solución desinfectante en cada operación. En caso de que sea necesario el pago en efectivo, se deberán seguir las medidas señaladas por el Ministerio de Salud y Protección Social, para limpieza, desinfección y lavado de manos.

### **3.3 Interacción en los recorridos turísticos:**

- Constatar que, si el destino turístico es un lugar abierto, garantice el distanciamiento físico mínimo de 2 metros entre personas.
- Verificar que el destino turístico cerrado garantice el número máximo de visitantes que puede albergar sobre la base del aforo permitido, asegurando el distanciamiento mínimo permitido de 2 metros entre personas.

- Realizar los recorridos turísticos al aire libre en centros urbanos, en sentido único manteniendo un margen de mínimo 10 minutos entre grupos que visitan un mismo lugar.
- Privilegiar y promover la realización de reservas en los atractivos turísticos, con el fin de conocer previamente el aforo permitido, registrar los datos de los visitantes y controlar su ingreso a los sitios.
- Determinar el número de personas permitido por grupo y por guía, teniendo en cuenta el tipo de producto y de actividades turísticas a realizar, así como la capacidad del atractivo y las medidas de distanciamiento físico. Para destinos de naturaleza, la buena práctica indica que estos grupos pueden oscilar entre 4 a 6 personas.
- Garantizar en los sitios de descanso o puntos de interpretación, un distanciamiento social de al menos 4 metros entre grupos.
- Evitar el uso y distribución de material impreso, en caso de que este sea necesario, el material debe encontrarse plastificado y adoptar las correspondientes medidas de limpieza y desinfección.
- Verificar que los servicios de restaurante, alojamiento contratados, establecimientos con los que se tiene contacto, así como los atractivos turísticos, cumplan los protocolos de bioseguridad definidos para ese subsector e informarse sobre las medidas adoptadas por las autoridades territoriales o étnicas.
- Solicitar copia del protocolo de desinfección y limpieza por COVID-19 adoptado por parte de los proveedores locales, en especial en las áreas de concentración de personas. deberá aportarse prueba de su aprobación por la autoridad competente, en caso de solicitarse como requisito de operación.
- Garantizar que los turistas realicen limpieza y desinfección de sus elementos cada vez que sean utilizados o en todo caso, mínimo cada 3 horas.
- Solicitar a los guías y conductores que realicen el proceso de limpieza y desinfección con alcohol antiséptico mínimo al 60% o desinfectantes adecuados, de los elementos utilizados tales como, binoculares, cámaras, micrófonos, audioguías, mapas, celulares, arnés, cascos, guantes, cada vez que sean utilizados o en todo caso, mínimo cada 3 horas y al finalizar la jornada. En aquellos elementos que requieran almacenamiento, se debe tener una adecuada disposición de un sitio seco y limpio, de tal manera que se mitigue la probabilidad de contagio.
- Realizar al inicio de cada recorrido, la toma de temperatura de los turistas, a través de mecanismos electrónicos tales como láser, digitales, termográficos. Esta información deberá ser registrada por escrito en un formato que para tal fin se implemente.
- Garantizar que tanto guías como conductores al iniciar y finalizar la jornada, tomen su temperatura y el resultado lo registren en el formato previsto para tal fin.
- Verificar y garantizar antes de cada desplazamiento, la limpieza y desinfección de los vehículos de transporte en que se movilizan los turistas, sean terrestres, marítimos o fluviales, en los términos establecidos en los protocolos para las actividades de transporte.
- Promover el lavado de manos de turistas y guías antes del ingreso a las áreas donde se desarrollen actividades turísticas, y antes y después del uso de dispensadores de agua y bebidas dispuestas en áreas comunes, de encuentro o reunión.
- Exigir a los viajeros y al personal, portar en todo momento un kit de protección personal que contenga como mínimo tapabocas, alcohol glicerinado al 60%, papel

higiénico, botella para hidratación y bolsa para la disposición de residuos. En caso que el atractivo turístico visitado no disponga de un área para la disposición de residuos, se deben conservar los residuos hasta tanto se puedan disponer en el sitio adecuado.

- Asegurar el uso obligatorio y adecuado del tapabocas en todos los espacios en los que se genere interacción entre los turistas y los operadores.
- Aplicar una encuesta de autoevaluación de síntomas y declaración de enfermedades preexistentes de alto riesgo para COVID-19 antes del inicio de cada recorrido, la cual debe ser diligenciada de manera individual por cada viajero, precisando que el alcance de la encuesta es para fines de rastreo de contactos en caso de contagio. La información mínima requerida es: nombre, edad, enfermedades preexistentes de alto riesgo para COVID-19 (tos seca, fiebre, etc.), contacto con personas contagiadas, EPS, datos de contacto de emergencia. En todo caso se debe fomentar el uso de la aplicación CoronApp.
- Poner en conocimiento de los turistas, el contenido del presente protocolo y las demás normas de bioseguridad establecidas por las autoridades del destino al que se dirige.
- Se recomienda prescindir de aires acondicionados en el vehículo y optar por la ventilación natural, manteniendo las ventanas abiertas.

### **3.4 MECANISMOS DE RESPUESTA ANTE UN POSIBLE CASO**

Adoptar medidas de mitigación en caso de evidenciar o conocer que alguno de los turistas presenta síntomas asociados a COVID-19, disponer un área para el aislamiento y reportar el caso a la EPS, aseguradora y a la Secretaría de Salud de la jurisdicción.

### **3.5. PLAN DE COMUNICACIONES**

- Contar con información actualizada de los viajeros, que incluya las encuestas sobre estado de salud, diligencias, resultados de toma de temperatura y los lugares visitados, con el fin de suministrarla a las autoridades sanitarias en caso de contagio por COVID-19 de alguno de los turistas.
- El guía debe contar con un guion con la información actualizada acerca de la presencia de COVID-19 en el destino visitado, así como las medidas preventivas que se adoptarán durante el recorrido y las que debe cumplir el visitante a su llegada. Este guion debe informarse y acatarse por los viajeros siempre al inicio de cada recorrido.
- Informar al turista, las determinaciones tomadas por las autoridades, en caso de resultar positivo para COVID-19, como la necesidad de realizar aislamiento hospitalario o domiciliario y restricciones de desplazamiento, entre otros.
- Contar con un plan de comunicaciones donde se divulgue la información pertinente a todos los actores relevantes, incluyendo clientes y personal.
- Desarrollar canales de comunicación directos y continuos con los trabajadores y clientes involucrados en las actividades descritas.
- Divulgar las medidas comprendidas en este protocolo.

- Reiterar constantemente las recomendaciones que se deben tener fuera de la empresa, como salir o regresar a la vivienda, la convivencia con personas en grupos de riesgo, así como el uso de transporte público.
- Brindar mensajes continuos a todos los trabajadores y demás personal, sobre autocuidado y pausas para desinfección. Se debe reiterar la importancia de lavarse las manos constantemente, el distanciamiento físico y el uso del tapabocas.
- Realizar charlas virtuales informativas periódicas a los trabajadores y al personal que preste sus servicios a PALENQUE TOURS S.A.S, respecto de la implementación de medidas de prevención, uso adecuado de elementos de protección personal e identificación de síntomas.
- Incluir en los diferentes canales de comunicación, tales como páginas web, redes sociales, folletos, carteles, etc, recomendaciones dirigidas a los turistas para antes, durante y después de los viajes, en relación con los síntomas de alarma, respuesta y atención ante la presencia del COVID-19.

#### **4. ÁREAS Y ATRACTIVOS TURÍSTICOS**

El administrador o concesionario del área o del atractivo turístico, cuando lo haya, y para los demás casos, la entidad territorial en la cual se encuentre localizado, deberá cumplir con las siguientes medidas de bioseguridad en sus instalaciones, frente al personal que labora en ellas y a los visitantes.

##### **4.1 MEDIDAS LOCATIVAS**

Para la adopción de estas medidas, se deberá tener en cuenta si se trata de un espacio abierto o cerrado:

- Adecuar una zona de limpieza y desinfección para manos y calzado en áreas de recepción o ingreso de visitantes, la cual deberá disponer como mínimo de alcohol glicerinado al 60% y desinfectante para zapatos. En dicha zona el personal del atractivo turístico, deberá verificar el uso de tapabocas por parte del visitante y efectuar la toma de temperatura.
- Demarcar los lugares donde sea necesario hacer filas y las zonas de concentración de visitantes, tanto en espacios abiertos como cerrados con una distancia mínima de dos metros por persona.
- Instalar dispensadores de gel desinfectante en zonas comunes.
- Contar con baños dotados de manera constante y suficiente de papel higiénico y agua potable, dispensador de jabón antibacterial y toallas desechables para el lavado de manos.
- Garantizar que no se supere el número máximo de visitantes que se pueda albergar sobre la base de aforo permitido, asegurando el distanciamiento mínimo de 2 metros entre personas.
- Instalar la señalética en la que se indiquen las prácticas prohibidas o restringidas, y las condiciones para permitir el acercamiento o contacto con elementos o seres durante el recorrido, tales como animales, plantas, monumentos, etc.



#### **4.2 MANTENIMIENTO Y DESINFECCIÓN:**

- Verificar que el personal realice de manera regular, el lavado de manos con agua y jabón, al menos cada tres horas, para lo cual se deberá garantizar la disponibilidad de los elementos correspondientes.
- Realizar e intensificar los procesos de limpieza y desinfección permanente en puntos de venta, puntos de pago, zonas comunes, baños y zonas de alto tráfico, lugares de alto contacto como botones eléctricos, datáfonos, con desinfectante que tengan actividad virucida y registrando la hora en que se realiza el proceso de desinfección y con una periodicidad mínima de 3 horas.
- Realizar labores de limpieza y desinfección general de las instalaciones antes del inicio de actividades con desinfectante que tenga actividad virucida.
- Aumentar la frecuencia de recolección de residuos en áreas comunes y baños.
- Se deberá realizar la desinfección de equipos de operación antes de su uso por parte de visitantes y personal del sitio y después del cambio de usuarios.

#### **4.3 HERRAMIENTAS DE TRABAJO Y ELEMENTOS DE DOTACIÓN**

Realizar procesos de desinfección antes y después del uso de elementos de trabajo como audioguías, micrófonos, auriculares, entre otros.

#### **4.4 ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL**

- Proveer al personal de elementos de protección personal tales como tapabocas, solución desinfectante o alcohol glicerinado mínimo al 60%.
- Recordar a quienes llegan sobre la importancia de lavar sus manos.

#### **4.5 MANIPULACIÓN DE RESIDUOS**

- Definir e informar a quien realice la labor, las medidas para la correcta separación de residuos.
- Ubicar contenedores y bolsas suficientes para la separación de residuos, de acuerdo con su tipo.
- Realizar la recolección y almacenamiento de residuos de manera frecuente, según sea su volumen de generación, asignando en la medida de lo posible, a una sola persona en control y disposición de estos.
- En los atractivos turísticos y en espacios abiertos donde no se cuente con canecas para la disposición de tapabocas y guantes, el visitante deberá conservarlos y disponerlos en un sitio donde sea permitido y se garanticen las condiciones mínimas de seguridad e higiene.

## **4.6 CAPITAL HUMANO**

### **4.6.1 INTERACCIÓN DENTRO DE LAS INSTALACIONES**

- Garantizar el distanciamiento físico de dos metros entre personas, en zonas comunes y de circulación.
- Asegurar el uso obligatorio del tapabocas en todos los espacios.
- Asegurar que todas las personas que se encuentran en las instalaciones, realicen el proceso de lavado de manos con agua y jabón, por lo menos cada 3 horas y cuando las manos estén con secreción respiratoria, después de toser o estornudar, antes y después de ir al baño o cuando estén visiblemente sucias. Tener en cuenta que el lavado de manos debe durar entre 20 y 30 segundos o con la aplicación de alcohol glicerinado.
- Cumplir con las normas de etiqueta respiratoria: que incluye cubrirse la nariz al toser o estornudar, evite tocarse boca, nariz y ojos.
- Disponer de alcohol antiséptico mínimo al 60% para la desinfección de superficies de manera permanente.
- Abstenerse de presentarse al trabajo si sufre fiebre, tos, secreciones nasales, fatiga, dificultad para respirar o malestar general. En este caso, deberá contactar a su EPS e informar a su jefe inmediato. Una vez recuperado, debe reintegrarse a su labor con los registros médicos correspondientes.
- Evitar contacto físico, no dar la mano, besos ni abrazos.
- Usar adecuada y eficientemente los elementos de aseo, limpieza y desinfección, tales como gel antibacterial, alcohol, papel, toallas desechables

### **4.7 INTERACCIÓN POR VISITANTES**

- Promover el pago sin contacto a la mano, utilizando una superficie intermedia y limpia para entregar y recibir. Los medios de pago electrónicos como tarjetas y datáfonos, se deberán limpiar con un paño húmedo con solución desinfectante en cada operación. En caso de ser necesario el pago en efectivo, se deberán seguir las medidas señaladas por el Ministerio de Salud y Protección Social para la limpieza, desinfección y lavado de manos.
- Privilegiar la realización de reservas por medios virtuales con el fin de conocer previamente el aforo permitido, registrar los datos de los visitantes con anterioridad y controlar su ingreso a los atractivos y áreas turísticas.
- Aplicar una encuesta de autoevaluación de síntomas y declaración de enfermedades preexistentes de alto riesgo para COVID-19 previo al arribo a las instalaciones del área o atractivo turístico, la cual debe ser diligenciada de manera individual por cada viajero, precisando que el alcance de la encuesta es para fines de rastreo de contactos en caso de contagio. la información mínima requerida es: nombre, edad, enfermedades preexistentes de alto riesgo para COVID-19 (tos seca, fiebre, etc.), contacto con personas contagiadas, EPS y datos de contacto en caso de emergencia.
- Enviar a través de correos electrónicos de manera previa a la realización de la visita, el protocolo de bioseguridad a quien realice una reserva.
- Disponer catálogos de servicios en línea para minimizar los tiempos de permanencia de los clientes en las instalaciones de la empresa.



- Realizar al ingreso, la toma de temperatura a los visitantes a través de mecanismos electrónicos tales como láser, digitales, termográficos.
- Promover el lavado de manos de turistas y guías, antes del ingreso a las áreas donde se desarrollen las actividades turísticas.
- Exigir a los visitantes y guías, el uso obligatorio y adecuado del tapabocas.

#### **4.8 PLAN DE COMUNICACIONES**

- Previa a la apertura del área o atractivo turístico, este deberá proporcionar la capacitación necesaria a los trabajadores sobre las nuevas medidas y procedimientos que se implementarán en el establecimiento para dar cumplimiento a las disposiciones de bioseguridad dictadas por las autoridades sanitarias vigentes, y podrán ser coordinadas en conjunto con la Secretaría de Salud del Municipio y/o de profesionales que puedan demostrar su competencia y experiencia en estos temas. Las Administradoras de Riesgos Laborales - ARL, deberán brindar la orientación necesaria.
- El personal deberá informar a los visitantes, al ingreso a las instalaciones o al inicio del recorrido, las normas, protocolos y recomendaciones de bioseguridad aplicables durante la visita tales como uso obligatorio de tapabocas, distanciamiento físico, etiqueta respiratoria y lavado de manos, así como las medidas a tomar en caso de que no sean acatadas.
- Se deberán emplear canales de comunicación efectivos con los colaboradores, guías de turismo y agencias de viajes operadoras, para informar permanentemente sobre las eventualidades de salud que se puedan presentar durante la operación del área o atractivo turístico.
- Además de las capacitaciones previas a la apertura, se realizará socializaciones y sensibilizaciones constantes sobre las buenas prácticas en higiene que deberá adoptar el personal, siguiendo lo establecido en la norma sanitaria.

#### **4.9 PREVENCIÓN Y MANEJO DE SITUACIONES DE RIESGO DE CONTAGIO**

##### **4.9.1 MANEJO DE SITUACIONES DE RIESGO**

PALENQUE TOURS S.A.S. cuenta con un plan de acción implementado, donde se identifiquen alternativas de prevención y mitigación frente a riesgos asociados con el COVID-19.

El plan de acción debe incluir una hoja de ruta que describa el proceso a seguir por parte de la administración del área o atractivo turístico, en el evento de presentarse algún caso sospechoso o positivo para COVID-19 e indicar la zona en la que se realizará el aislamiento preventivo de dichas personas (espacio abierto o bien ventilado que permita mantener el distanciamiento social). Además, deberá contener un directorio con los datos de las personas y/o instituciones que deben contactarse ante una situación de riesgo.

Establecer uno o más responsables directos de la implementación del protocolo de bioseguridad.

#### 4.10 MECANISMO DE RESPUESTA ANTE UN POSIBLE CASO

- Informar al visitante, cuando se evidencien síntomas respiratorios, fiebre o sospecha de contagio del COVID-19, la necesidad de llevar a cabo su aislamiento preventivo en el lugar designado en el plan de acción, mientras las autoridades competentes señalan las acciones a seguir.
- Reportar el caso a la EPS y a la Secretaría de Salud y brindar la información solicitada. En caso de que el visitante haya contratado el recorrido por medio de algún guía o agencia operadora, se recomienda coordinar las acciones correspondientes con ellos con el fin de evitar el reproceso de duplicidad de labores.

**Cordialmente,**



**MARKUS JOBI**

Representante legal

**NIT:** 900697895-0

**PALENQUE TOURS S.A.S.**