



Protocolo para

Visitas Turísticas a Espacios Culturales y Sitios Patrimoniales del Paraguay ante la Pandemia de Covid-19



Protocolo para

**VISITAS TURÍSTICAS A ESPACIOS
CULTURALES Y SITIOS PATRIMONIALES
DEL PARAGUAY ANTE LA PANDEMIA
COVID-19**

Documento actualizado el 04.8.2020



TETÁPY
JENECHALUKA
Nirómbóla
DIRECCIÓN
NACIONAL DE
TURISMO



Ministerio de
**SALUD PÚBLICA
Y BIENESTAR SOCIAL**

**GOBIERNO
NACIONAL**

*Paraguay
de la gente*



Protocolo para Visitas Turísticas a Espacios Culturales y Sitios Patrimoniales del Paraguay ante la Pandemia de Covid-19

Protocolo para Visitas Turísticas a Espacios Culturales y Sitios Patrimoniales del Paraguay ante la Pandemia de Covid-19

INTRODUCCIÓN

Este documento establece las directrices para el regreso progresivo a las actividades relacionadas con visitas turísticas a espacios culturales y sitios patrimoniales del Paraguay, que impulsa la SENATUR, bajo procedimientos de prevención y protección que permitan minimizar las posibilidades de contagio del virus, abarcando los factores o momentos de riesgo, siguiendo las recomendaciones del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social para garantizar la salud de todos.

La dinámica actual de la pandemia y las características de la COVID-19 indican que existe circulación comunitaria, por lo tanto, somos potenciales portadores del mismo.

La evidencia que se dispone sobre la presencia del virus en nuestro entorno y los mecanismos de transmisión nos permiten diseñar estrategias eficaces de prevención, por lo que se hace de máxima importancia la necesidad de conocer, hacer aplicar y practicar rigurosamente dichas medidas.

ALCANCE

Este documento reúne, directrices y recomendaciones a aplicarse en todas las actividades relacionadas al funcionamiento de espacios culturales y sitios patrimoniales del país, en materia de promoción de la salud así como las medidas de prevención y protección para disminuir el riesgo de contagio de COVID-19, de cara a su reapertura.

La entrada en funcionamiento de los diferentes servicios de visita a espacios culturales y sitios patrimoniales del país, se realizará conforme a las fases de la Cuarentena Inteligente, aprobada por el Gobierno Nacional o de acuerdo a las modificaciones que pueda haber en el futuro.

OBJETIVO

Unificar criterios sobre medidas sanitarias a ser adoptadas en las visitas turísticas a espacios culturales y sitios patrimoniales del país, teniendo en cuenta la posible exposición al coronavirus.

MEDIDAS ORGANIZATIVAS

- Suspender todas las actividades que involucren aglomeración y concentración física de más de 10 personas, y funcionamiento de espacios reducidos hasta nuevo aviso de la autoridad sanitaria.
- Dividir el equipo de trabajo en grupos, por cuadrillas, que cumplirán sus funciones por días escalonados, con el 50% de la fuerza laboral distribuida en caso que sean dos cuadrillas.



Ministerio de
**SALUD PÚBLICA
Y BIENESTAR SOCIAL**

**GOBIERNO
NACIONAL**

*Paraguay
de la gente*



Protocolo para

Visitas Turísticas a Espacios Culturales y Sitios Patrimoniales del Paraguay ante la Pandemia de Covid-19

- Reducir las visitas a grupos de no más de 10 personas por turno, a fin de garantizar la distancia física mínima de 2 metros, en los espacios culturales y sitios patrimoniales del país.
- Considerar sistemas en control de accesos (como cálculo de capacidad por venta anticipada, cámara termo gráfica, etc.), atendiendo a la mayor o menor afluencia de visitantes y el tamaño del espacio cultural o afín,
- Capacitar a los informadores turísticos, guías locales y al personal administrativo sobre los signos y síntomas de la enfermedad, enfatizando en la importancia de la identificación de los mismos y del reporte en caso de aparición de algún signo o síntoma con su superior y/o responsable. Todo el personal debe conocer el protocolo sanitario y en especial, sus obligaciones particulares previstas en el documento.
- Difundir pautas de higiene e información completa sobre medidas preventivas del coronavirus, antes, durante y después del guiado, a través del guía/informador. Podrá contar con cartelería y material de apoyo. Los guías/informadores, serán los responsables del monitoreo estricto del cumplimiento de las medidas preventivas.
- Constituir un equipo de respuesta a la pandemia COVID – 19, que deberá estar integrado por funcionarios designados como responsables en los diferentes turnos de atención al cliente, que estarán encargados de hacer cumplir el protocolo, informar a las autoridades del Centro Cultural sobre la sospecha o confirmación de casos.
- Contar con un Plan de Contingencia aprobado por el Ministerio de Salud, detallando medidas concretas a ser adoptadas para reducir los riesgos de contagio por COVID-19.
- Realizar un seguimiento de los trabajadores con casos confirmados y en aislamiento domiciliario o internación para brindar apoyo y acompañamiento.
- Habilitar equipos de lavamanos (con pedal preferentemente) en las entradas de los establecimientos, con disponibilidad de agua y jabón líquido, alcohol en gel, toallas de papel desechables, basurero (con pedal preferentemente), y con tapa, garantizando el correcto manejo y adecuada disposición de los residuos. Además de alfombras de desinfección de calzados.

MEDIDAS PREVENTIVAS Y DE PROTECCIÓN: RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE PREVIOS AL INGRESO

- Determinar la capacidad de carga máxima de la zona de recepción y atención al visitante, así como de los grupos de visitantes.
- Agendar las visitas turísticas por turnos, vía telefónica, registrando todos los datos necesarios. No se podrá acercarse al centro cultural para realizar agendamientos personales. La cantidad de visitas por turno dependerá del espacio y las condiciones para el cumplimiento del distanciamiento físico.
- Priorizar el registro de núcleos (grupos de trabajo, familiares, etc.) para agendarlos y relevar datos en planillas digitales actualizadas a tiempo real.
- Fomentar la venta online de boletos de entrada con el fin de reducir el contacto físico, así como el pago con tarjeta u otros medios electrónicos. Esto es aplicable a todos los servicios del sitio.
- Desinfectar el POS tras cada uso en el que exista contacto.



MEDIDAS DE PROTECCIÓN PARA EL PERSONAL

- Garantizar que personal conozca el plan de contingencia diseñado y, de forma específica, sus responsabilidades en el marco de la gestión del riesgo.
- Contar con una información clara e inteligible, y formación específica y actualizada sobre las medidas específicas que se establezcan. Evitar el saludo con contacto físico (evitar abrazo, beso, apretón de manos), tanto al resto de personal como a visitantes. Se debe respetar la distancia de seguridad siempre que sea posible.
- Cubrir la boca con la flexura interna del codo o con un pañuelo desechable al toser o estornudar.
- Tirar cualquier desecho de higiene personal – especialmente, los pañuelos desechables, así como los equipos de protección individual de forma inmediata a las papeleras o contenedores protegidos con tapa y accionamiento con pedal.
- Lavar frecuentemente las manos con agua y jabón, o en su defecto, higienizarse con desinfectante.
- Desinfectar frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos de uso personal (anteojos, teléfonos celulares, etc.) con agua y jabón cuando o, en su defecto, desinfectante, así como los elementos del puesto de trabajo (pantallas, teclados, mouse, etc.) con el cambio de turno.
- Evitar compartir equipos de trabajo. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos, el museo debe establecer pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso para la reducción del riesgo de contagio.
- Evitar compartir mate, tereré, tazas, vasos y otros artículos de uso personal.
- Proveer mascarillas y/o máscaras faciales a todo el personal, uniformes y credenciales al personal que labore en los espacios museográficos, estos implementos, serán de uso obligatorio en todo momento dentro de las instalaciones.
- Establecer el uso de mamparas o elementos físicos que aseguren la protección entre recepcionista/cliente, especialmente en las cajas de cobro, como mamparas de plástico o similar, rígido o semirrígido, de fácil limpieza y desinfección de forma que una vez instalada quede protegida la zona de trabajo.
- Eliminar correctamente los EPIS descartables después de la culminación del trabajo, siguiendo todas las indicaciones y dispuestos en sitios adecuados. Posteriormente, se procederá al correcto lavado de manos.
- Los uniformes deberán ser de uso diario, y ser lavados con agua y jabón con ciclos de temperatura de 60 – 90°.
- Los elementos personales de los trabajadores, y elementos propios del puesto de trabajo, deberán ser desinfectados frecuentemente y al cambio de cada turno.
- Garantizar la limpieza y desinfección de las instalaciones al finalizar cada visita turística y turno laboral, reforzando en las zonas de estancia y de circulación de los usuarios.
- Reforzar la limpieza y desinfección de superficies que se tocan con frecuencia como botoneras de ascensores, manijas de puertas, sanitarios, zona comercial, vitrinas, audioguías, picaportes de las puertas de acceso, barandas, butacas, etc. Las puertas y telones que dividen diversos ámbitos, serán abiertos y cerrados solo por personal designado.



Protocolo para Visitas Turísticas a Espacios Culturales y Sitios Patrimoniales del Paraguay ante la Pandemia de Covid-19

- Asegurar la provisión y reposición de insumos para la limpieza y desinfección.
- Habilitar para todos los colaboradores un casillero para guardar sus indumentarias personales, que deberá ser limpiado y desinfectado personalmente al término de cada jornada. Los informadores turísticos y guías locales, retirarán de sus casilleros al término de la-jornada, todas sus pertenencias.
- Llevar un registro de asistencia de cada persona que ingresa por turno y por fecha llenando los siguientes datos de los usuarios (turistas, proveedores, etc.): Nombres y Apellidos, Cédula de Identidad, Dirección, Número de teléfono celular o de línea baja.
- Establecer la firma de una carta compromiso para los turistas, donde manifiestan comunicar al establecimiento ante aparición de cualquier síntoma de COVID-19 en los 14 días siguientes a la visita de las instalaciones. (ver anexo 1).
- Establecer la obligatoriedad de utilizar mascararas faciales y mascarillas para acceder al establecimiento.
- Prohibir la permanencia en el recinto una vez terminada la visita guiada o el evento temático.
- Exhortar al lavado de manos con agua y jabón y utilizar alcohol en gel frecuentemente.
- Implementar otras estrategias que no precisen del contacto físico para verificar la asistencia de los colaboradores. No realizar los controles de asistencia de forma biométrica.
- Llevar un registro diario de todos los procesos instalados en el marco de este protocolo: filtro de ingreso, provisión de insumos para lavado o higiene, señalética para facilitar el distanciamiento físico, clausura de áreas comunes, correcto uso de mascarillas, etc.
- Prohibir el consumo de mate o tereré adentro del recinto.
- Evitar el ingreso de las personas consideradas del grupo de riesgo, al establecimiento.
- Suspende temporalmente el uso de bebederos.
- Informar a los proveedores de servicios externos sobre las medidas en materia de prevención aplicables que se hayan establecido.

Medidas informativas

- Utilizar herramientas virtuales (redes sociales, páginas web, etc.) para comunicar a los usuarios cualquier información referente a las disposiciones de salud para toda la comunidad, utilizando la información oficial de los medios de comunicación del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social.
- Comunicar a todos los trabajadores y empleados el plan de contingencia, para su adecuada puesta en marcha y mantenimiento, a los proveedores y a los visitantes de las medidas que les afecten directamente y que deban aplicar (ejemplo, uso de tapabocas, lavado de manos, distancia de seguridad, etc.)
- Informar al visitante antes de la confirmación de reserva o compra de las condiciones de servicio y medidas de prevención establecidas, para su aceptación. En el propio sitio, las medidas informativas deben contemplar:
 - Información con medidas preventivas establecidas en el lugar (ejemplo, mantenimiento de puertas abiertas para evitar el contacto, anulación temporal de algunos servicios y pautas a seguir por los visitantes (mediante carteles, megáfonos, videos).



Protocolo para

Visitas Turísticas a Espacios Culturales y Sitios Patrimoniales del Paraguay ante la Pandemia de Covid-19

- Indicación de capacidad de carga de los espacios y equipamientos, considerando las dimensiones y el especial interés que una determinada obra o recurso pudiera suscitar. La determinación de la capacidad debe seguir las directrices marcadas por la administración competente.
- Indicación de posiciones respetando la distancia de seguridad con marcado o medidas alternativas (por ejemplo, en la zona de recepción, accesos,
- La cartelería dispuesta debe encontrarse al menos en una lengua extranjera (considerando el país/países de origen de los visitantes).
- El sitio debe instar a empleados y visitantes a colaborar en el cumplimiento de las medidas que se desprendan del plan de contingencia, y debe proporcionar a su personal la información necesaria relativa a las medidas preventivas e higiénicas, y para el uso adecuado del material de protección.

REQUISITOS ESPECÍFICOS PARA EL PERSONAL DE LIMPIEZA

- El personal de limpieza debe utilizar el equipo de protección individual adecuado dependiendo del nivel de riesgo y del resultado de la evaluación de riesgos laborales. Como mínimo, el personal debe utilizar tapabocas y guantes.
- Para la limpieza debe contar con un sistema de desinfección con hipoclorito de sodio (lavandina) al 0,5 %, de uso doméstico, diluida en agua y etanol al 70% (alcohol).
- Tras cada limpieza los materiales empleados y los equipos de protección utilizados se desecharán de forma segura, según corresponda al resultado de la evaluación de riesgos realizada y el plan de contingencia diseñado, procediéndose posteriormente al lavado de manos.
- Los guantes y tapabocas deben desecharse en función de su vida útil y las condiciones en las que se utilicen y de acuerdo a lo definido en el plan de contingencia, y se lavará posteriormente las manos.
- En caso de que este servicio esté subcontratado, el responsable del equipo de respuesta a la pandemia COVID – 19 debe supervisar que el personal cuente con los equipos de protección individual necesarios y actúa bajo los procedimientos establecidos.
- Debe quedar registro diario de las limpiezas realizadas.
- La recogida de papeleras de zonas de uso común debe realizarse en condiciones de seguridad, de forma que las bolsas queden cerradas y sean trasladadas al punto de recolección de residuos.
- De forma específica, debe revisarse el sistema de aire acondicionado periódicamente, especialmente la limpieza de filtros.

ZONA COMERCIAL – VENTA DE MERCHANDISING

- Los responsables de esta área deben usar tapabocas durante la realización de sus funciones. En el área se debe contar con gel desinfectante.
- Informar mediante cartelería a las personas trabajadoras y a los clientes, de los procedimientos de higiene publicados por las autoridades sanitarias.



Protocolo para Visitas Turísticas a Espacios Culturales y Sitios Patrimoniales del Paraguay ante la Pandemia de Covid-19

- En caso de estar más de dos vendedores en el área, adherirse al distanciamiento físico recomendado por el MSPBS (2 metros).
- Garantizar la distancia entre vendedor-cliente y entre clientes, tanto en el proceso de compra como en las filas de atención y de pago de al menos 2 metros.
- Solicitar uso de tapabocas a los visitantes durante su permanencia en el área de exposición y venta.
- Utilizar alcohol en gel antes y después de las transacciones.
- Evitar la manipulación directa por parte de los clientes de los productos, facilitando el servicio a los clientes para minimizar el uso del sistema de autoservicio. Retirar los productos de prueba a disposición de los clientes.
- Fomentar el pago por tarjeta. Limpieza del POS tras cada uso.
- Marcar una línea de seguridad en el suelo y/o cartelería informativa tanto en la zona de caja como en la venta directa al consumidor de forma que se asegure la distancia entre cliente - producto - personal del local.
- Cuando los visitantes se retiran, el vendedor debe proceder a realizar la desinfección de las áreas con atomizadores.
- Aparte de la limpieza realizada por los responsables de limpieza, el vendedor, debe realizar desinfección constante de su espacio y equipos de trabajo, incluyendo los objetos y las superficies que se tocan con frecuencia.
- Se debe disponer de papeleras con tapa y pedal para depositar pañuelos y otros materiales desechables, estas papeleras deberán estar revestidas con bolsas de plástico y ser limpiadas de forma frecuente.

SANITARIOS

- Los sanitarios deben limpiarse al menos 6 veces al día.
- Los sanitarios o bloques de sanitarios deben contar con dispensadores de jabón líquido, alcohol en gel, toalla de papel desechable.
- Suspender el uso de vestuarios y duchas de los mismos.
- Las papeleras deben contar con una apertura de accionamiento no manual y disponer en su interior de doble bolsa interior, que deben ser vaciadas frecuentemente en función de la intensidad de uso.
- Debe asegurarse la reposición de insumos (jabón, toallas de papel, etc.)
- Los dispensadores de gel y jabón deben limpiarse periódicamente atendiendo al nivel de uso.
- Se informará a los clientes, por medio de cartelería u otros, de la etiqueta de la tos y otras medidas preventivas y de higiene.
- Asegurar la distancia de seguridad en los sanitarios, por lo que se debe determinar el protocolo para no exceder la capacidad del mismo.

ZONAS DE DESCANSO

- Las zonas de descanso deben disponerse de tal forma que aseguren la distancia de seguridad entre las personas (espaciándolas, marcando las posiciones a respetar, etc.) Cuando esto no sea posible, los visitantes deben utilizar siempre tapabocas.



Protocolo para

Visitas Turísticas a Espacios Culturales y Sitios Patrimoniales del Paraguay ante la Pandemia de Covid-19

OTROS ESPACIOS

- Determinar e informar a los clientes de la capacidad máxima en ascensores (si se dispone de éstos). Se aplicará la norma de no compartir el ascensor entre personas de diferentes núcleos y/o grupos, salvo que se haga uso de tapabocas. Se colocará solución desinfectante junto al ascensor.
- Si se dispone de sala de lactancia, ésta se mantendrá cerrada, pudiendo abrirse si es solicitado al personal; en todo caso, debe informarse al visitante del procedimiento para solicitar su apertura. El personal del museo deberá desinfectar la sala adecuadamente tras su uso.
- En el servicio de lockers (si se presta) se evitará guardar prendas del cliente, custodiando únicamente mochilas y otros bultos como paraguas, que deberán introducirse por el propio visitante en bolsas facilitadas por el espacio cultural o afín.
- En los talleres u otro tipo de actividades en la que los visitantes se sienten, se deben aplicar las medidas que permitan el distanciamiento interpersonal.
- Deberá aumentarse la frecuencia de limpieza y desinfección de los espacios.

MEDIDAS PREVENTIVAS Y DE PROTECCIÓN INICIANDO LA CIRCULACION

- El guía/informador turístico, encabezará y orientará siempre a su grupo de visitantes y fiscalizará el cumplimiento de las medidas de seguridad.
- Como responsable, irá siempre a la cabeza del grupo, posicionándose de manera estratégica que le permita contar con visión general de sus guiados. Hará respetar las señales para guiar el flujo, para la entrada y salida.
- Las piezas en exposición no son viables de desinfección por métodos exigidos por protocolo sanitario, por lo que se deberá evitar su manoseo, con advertencias verbales o limitando su cercanía con métodos de barrera, separadores, acrílicos, etc.
- Antes y después del contacto con los interactivos, es obligatorio el uso de alcohol en gel al 70%. De ser posible solo el guía manipulara las pantallas táctiles y otros interactivos.
- Se evitará la entrega e intercambio de todo tipo de material impreso, por lo que la promoción de los servicios del centro cultural se realizará de manera virtual.
- Cuando en el museo se utilicen audioguías o radioguías se fomentará el uso de auriculares propios del cliente o se facilitarán auriculares desechables. En caso de que el museo facilite los equipos, éstos deberán ser desinfectados tras cada uso y custodiados en espacios en los que se evite el contacto y se encuentren protegidos.
- Queda prohibido el ingreso del personal de mantenimiento durante las visitas guiadas.

MEDIDAS PREVENTIVAS Y DE PROTECCIÓN FINALIZANDO LA CIRCULACION

- Realizar la limpieza y desinfección con alcohol al 70% y/o hipoclorito de sodio al 0,5% de las instalaciones y espacios de atención al público, luego de cada visita turística y turno laboral.
- Monitorear las disposiciones que se establezcan desde las autoridades competentes para la modificación de acciones en caso de que sea necesario.



*Protocolo para
Visitas Turísticas a Espacios Culturales y Sitios Patrimoniales
del Paraguay ante la Pandemia de Covid-19*

ANEXO I

DECLARACIÓN JURADA EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA POR EL VIRUS
COVID-19

Cada usuario (turista) que asista al espacio cultural, tendrá la obligación de suscribir este compromiso en forma de Declaración Jurada.

En la ciudad de, a los días del mes de del año 2020,
quien suscribe fijando domicilio en
....., de la ciudad de teléfono

DECLARO BAJO JURAMENTO:

Que no he manifestado síntomas compatibles con COVID-19 y ninguno de mi grupo familiar más cercano. A saber: tos; fiebre, dolor de garganta, dificultad respiratoria, falta de aire, disgeusia (pérdida del gusto), anosmia (pérdida del olfato), en los últimos catorce (14) días.

Que ante la primera sospecha de padecer alguno/s de los síntomas o en mi grupo familiar compatibles con COVID-19, **asumo la obligación de no asistir al establecimiento**, aislarme preventivamente en forma inmediata, comunicar tal circunstancia al número telefónico indicado por el MSP, e informar inmediatamente a la institución de dicha circunstancia para que adopte las medidas correspondientes.

LA PRESENTE DECLARACION JURADA TIENE UNA VALIDEZ DE CATORCE (14) DIAS CORRIDOS DESDE SU CONFECCION, DEBIENDO EL DECLARANTE RECONFIRMAR SU CONTENIDO VENCIDO DICHO PLAZO O REALIZAR UNA NUEVA.

.....
Firma usuario/a o Responsable
N° de Cédula de Identidad



TETÁPY
JERECHAGKA
Neróhifa
NACIONAL DE
TURISMO



Ministerio de
**SALUD PÚBLICA
Y BIENESTAR SOCIAL**

■ **GOBIERNO
NACIONAL**

*Paraguay
de la gente*