

PROTOCOLO COVID-19 PARA AGENCIAS DE VIAJES

Introducción

El Decreto de Necesidad y Urgencia N° 260 contempla la ampliación de la Emergencia Sanitaria establecida por Ley N° 27.541. La norma establece en su artículo 15° que *“la autoridad de aplicación, conjuntamente con el Ministerio de Turismo y Deportes, dispondrán la implementación de las medidas preventivas para mitigar la propagación del COVID-19, respecto de los y las turistas provenientes de zonas afectadas. También establece que podrán disponer que las empresas comercializadoras de servicios y productos turísticos difundan información oficial que se indique para la prevención de la enfermedad”*. Por su parte, el Decreto Nacional 355/20, que establece que las autoridades jurisdiccionales podrán elaborar sus propios protocolos en tanto y en cuanto los mismos aseguren las recomendaciones y pautas aquí establecidas.

En función de lo anterior, la Administración Municipal de La Costa ha elaborado protocolos siguiendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias nacionales y provinciales.

1. Objeto y campo de aplicación

Establecer un mecanismo para que las Agencias de viaje del Partido de La Costa adopten medidas preventivas sanitarias en el contexto de pandemia de Covid-19, implementando las disposiciones establecidas por las autoridades competentes.

El presente documento es aplicable a todas las agencias de viajes que presten servicios turísticos en el Partido de La Costa, a los efectos de implementar medidas de salud pública, controlar y evitar la propagación del virus, acompañar las medidas sociales que las autoridades recomienden o establezcan y garantizar la continuidad de la actividad turística.

2. Referencias normativas

Son referencias del presente documento:

- Ministerio de Salud de la Nación (2020) para la elaboración de protocolos sanitarios.
- Protocolos reglamentariamente establecidos por la Municipalidad de La Costa para la apertura de las diferentes actividades económicas,
- Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación. Protocolos para Agencias de Viaje Junio, 2020.
- Protocolos elaborados por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE)
- Protocolos elaborados por el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC)
- DTP IRAM 3820:2020

3. Términos y definiciones

La terminología a considerarse en el presente documento es la adoptada en la normativa legal y reglamentaria aplicable y vigente al momento de su implementación.

4. Requisitos para los procesos

4.1 Requisitos generales

La organización debe establecer un sistema de señalización y cartelera interna que exponga las siguientes consideraciones:

- En la totalidad de los procesos y actividades de la organización, las personas deben mantener dos metros de distancia respecto a otras personas. En caso de que no pueda mantenerse la distancia de seguridad (2 metros ideal, mínimo 1,5 metros) entre puestos de trabajo, considerar la instalación de medidas físicas (Mamparas, paneles de vidrio) de fácil limpieza.
- Las personas deben lavarse las manos con agua y jabón o alcohol en gel, de acuerdo con lo indicado en el apartado 4.4.
- Las personas deben evitar llevarse las manos a la cara.
- Las personas que tosen o estornudan deben hacerlo sobre el pliegue del codo o utilizando pañuelos descartables.
- Las personas deben evitar automedicación.
- En caso de personas que presenten síntomas, aunque sean leves, deben asistir inmediatamente al sistema de salud, siguiendo las recomendaciones locales, para saber cómo hacer correctamente la consulta.
- El uso de barbijo o tapaboca es obligatorio para todas las personas en el local, incluyendo clientes, proveedores, empleados y propietarios.
- Las personas deben evitar el contacto físico al saludar.
- No debe compartirse el mate, la vajilla ni otros utensilios.
- Deben evitarse reuniones en los espacios de trabajo. En el caso que no se puedan evitar, estas deben hacerse garantizando la distancia social mínima obligatoria, con barbijos, y preferentemente en espacios aire libre.
- Informar a los clientes y al personal las medidas preventivas que la agencia toma para preservar su seguridad y salud.

Asimismo, deben señalizarse los espacios destinados a la espera de turnos de atención, manteniendo en todo momento la distancia interpersonal y la densidad de ocupación mínima establecida.

4.2 Capacitación

La organización debe mantener registros que demuestren que todas las personas de la organización han sido capacitadas para minimizar los riesgos de transmisión de Covid-19.

La organización debe asegurar la capacitación de personas subcontratadas o proveedoras involucradas directamente en la prestación del servicio.

4.3 Infraestructura e instalaciones

La organización debe:

- No exceder la densidad de ocupación, establecida en 1 persona cada 2,00 metros cuadrados.
- Utilizar cintas o líneas demarcatorias que delimiten los espacios de espera para asegurar el cumplimiento de los límites de densidad de ocupación y de distancia mínima.
- Evidenciar la instalación de medidas físicas (mamparas, paneles de vidrio) para el mantenimiento de la distancia mínima de seguridad entre puestos de trabajo, y entre los empleados y los clientes en caso de que sea necesario.
- Los ambientes deben contar con un sistema de ventilación adecuado.
- El local debe contar con lugares adecuados para lavado de manos con agua y jabón (dispensador de jabón líquido/espuma, toallas descartables o secadores de manos).
- El local debe mantener disponibles soluciones a base de alcohol al 70% o alcohol en gel para todas las personas.

4.4 Higiene de manos

Las personas que realizan actividades en la organización deben cumplir con las siguientes pautas de higiene de manos:

- Lavado de manos en los siguientes momentos:
 - 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.
 - Después de toser, estornudar o limpiarse la nariz.

La organización debe asegurar la disponibilidad permanente de elementos adecuados para la higiene personal.

La higiene frecuente de manos es esencial y es responsabilidad de todos los empleados y visitantes. Las instalaciones, a través de cartelería, recordarán a todos, la importancia de higienizarse las manos con frecuencia con desinfectante o con agua y jabón durante al menos 40 a 60 segundos.

4.5 Detección de casos sospechosos

En caso de detectar caso sospechoso, la organización debe:

- Si se instaura la medición de temperatura al ingreso a la institución, ésta debe realizarse empleando termómetros infrarrojos que no impliquen contacto físico directo.
- 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).

- Aislar a la persona involucrada, de ser posible, en un lugar preparado para tal fin.
- No tocar sus pertenencias.
- Llamar a los teléfonos habilitados a tal fin, e informar que hay una persona considerada caso “Sospechoso de Coronavirus”.
- Evitar contacto con la persona involucrada hasta que el sistema de emergencia de las indicaciones correspondientes.
- El personal involucrado debe lavarse las manos con agua y jabón, y/o alcohol en gel.
- Registrar el caso sospechoso

En caso de que el caso sospechoso tenga efectivamente COVID 19:

- Identificar quienes tuvieron contacto estrecho con la persona involucrada, para que estos también sean testeados

Nota 1: Se considera contacto estrecho a:

- Toda persona que haya proporcionado cuidados a un caso confirmado mientras el caso presentaba síntomas y que no hayan utilizado las medidas de protección personal adecuadas.
- Cualquier persona que haya permanecido a una distancia menor a 2 metros y durante al menos 10 minutos con un caso confirmado mientras el caso presentaba síntomas. (ej. convivientes, visitas, compañeros de trabajo)

Nota 2: La definición de contacto estrecho y caso sospechoso será actualizada según disposiciones vigentes por las autoridades sanitarias al momento de detectarse la situación sospechosa.

Nota 3: Las autoridades sanitarias locales serán quienes determinen si estos deben ser testeados y dónde y por cuánto tiempo los contactos estrechos deben estar aislados.

4.6 Responsable sanitario

La organización debe designar a una persona para cada uno de los turnos de trabajo, que independientemente de sus funciones operativas, tenga la responsabilidad de asegurar que el establecimiento cumple con todas las medidas indicadas en el presente protocolo.

5. PARTICULARIDADES

5.1 Desinfección y limpieza

La organización debe mantener una metodología de desinfección y limpieza que incluya:

- El local comercial.
- Los vehículos.
- Los objetos y equipos.

El procedimiento debe incluir referencias a los siguientes aspectos:

- La utilización de guantes de limpieza habitual.
- El lavado de manos con agua y jabón luego de terminar la limpieza.
- Prevenir salpicaduras de líquidos en el rostro de las personas.
- Evitar el uso de las formulaciones en aerosol, debido a que, si el mismo se aplica en forma directa sobre una superficie, puede no tener acceso a las zonas más contaminadas. En caso de usar aerosol, aplicando el mismo sobre papel descartable, haciendo la limpieza y el arrastre tirando el papel.
- La limpieza de las superficies y pisos siguiendo la determinada secuencia de actividades:
 - El lavado con una solución de agua y detergente.
 - El enjuague con agua limpia.
 - La desinfección con una solución de 10 ml (2 cucharadas soperas) de lavandina (con concentración de 55 gr/litro), en 1 litro de agua. De utilizar una lavandina comercial con concentración de 25 g/l, colocar el doble volumen de lavandina para lograr una correcta desinfección. La solución debe prepararse el mismo día que será utilizada para que no pierda poder desinfectante.
- En el caso de superficies que no sean aptas para la limpieza con soluciones de agua con detergentes o lavandina, debe utilizarse solución alcohólica al 70%.

Asimismo, debe determinarse el período en que se realiza la desinfección de superficies de uso intensivo de manos como: mostradores, barandas, picaportes, puertas, otras.

La desinfección del local comercial debe realizarse con cada cambio de turno, y la limpieza de los vehículos debe realizarse mínimamente después de cada traslado de pasajeros. Antes de aplicar cualquier tipo de desinfectante, debe realizarse la limpieza de las superficies con agua y detergente.

5.2 Higiene respiratoria

La organización debe:

- Disponer de cestos para el desecho de los pañuelos usados que no requieran de manipulación para su uso: boca ancha, sin una tapa que obligue al contacto, en áreas de tránsito y zonas de espera.
- Contar con dispensadores con soluciones desinfectantes para una adecuada higiene de manos.
- Mantener disponibles soluciones de alcohol al 70 % o alcohol en gel.
- La colocación de material gráfico que demuestre como debe realizarse la higiene de manos adecuada.

5.3 Atención al cliente

La organización debe mantener una metodología para asegurar que los procesos de atención al cliente se realizan cumpliendo con las medidas de distanciamiento social y de salud pública vigentes. El procedimiento debe incluir:

- Promover el teletrabajo.
- Promover la utilización de medios digitales a fin de realizar la mayoría de las gestiones de modo online incluyendo la gestión de pagos, el envío de vouchers, facturas, documentación contable, reservas, etc. De no contar con estos softwares de gestión, se recomienda coordinar con la/el cliente la forma más adecuada para el envío de la información y documentación.
- Establecer un horario de atención adecuado a las pautas establecidas por la Municipalidad de La Costa.
- Indicar la cantidad máxima de público permitido a ingresar, visiblemente desde el exterior.
- Señalizar los lugares de espera, y distanciamiento con el mostrador de atención, dando cumplimiento al distanciamiento social: Dos (2.00) metros. En caso de no ser posible, poner algún tipo de división física como por ejemplo una mampara.
- Poner a disposición del público información sobre la adecuada higiene de manos y la apropiada higiene respiratoria o manejo de la tos ante la presencia de síntomas de una infección respiratoria.
- Tener a disposición alcohol en gel y/o solución de alcohol al 70%. Higienizar periódicamente la agencia, superficies, elementos de uso y todo aquello que pueda ser manipulado. Ventilar de manera permanente.
- En todos los casos los clientes deberán utilizar tapabocas.
- No deben utilizar la misma lapicera, lo recomendable que sean de distinto color, a modo de ejemplo Birome negra para el público y azul para el prestador. De esta manera se identifica claramente cada una para evitar el intercambio de estas.
- Higienizar las lapiceras luego de cada uso.
- Establecer una metodología para suministrar folletos y material escrito de manera segura, evitando el contacto directo con el visitante y el uso de material común (mediante entrega individual, información digital, etc.)
- Se deberá usar mamparas u otro elemento de protección en las cajas de cobro que aseguren la protección de prestador/cliente
- En el momento de la compra del servicio, siempre y cuando la misma sea dentro de las 72hs de realizar el recorrido el pasajero deberá completar una declaración jurada en donde conste que no posee los síntomas de COVID 19, no permitiéndosele el ascenso a aquellas personas que no la suscriban, que lo hayan informado en forma positiva o que presenten síntomas de la enfermedad. La Declaración Jurada se les solicitará a los pasajeros previo al inicio de la excursión

5.4 Gestión de la información en materia de seguridad sanitaria en viajes

A fin de brindar la información en forma precisa y completa se sugiere realizar un protocolo de información mínima que deberá contener por lo menos:

- Condiciones generales del viaje.
- Condiciones particulares del viaje.
- Condiciones de cancelación o reprogramación del o los servicios en forma detallada.
- Permisos para circular. Alojamiento temporal de no residentes y personas Extranjeras en situación de cuarentena.

- Datos de la empresa.
- Canales de contacto.
- Información actualizada sobre las restricciones impuestas por la pandemia.
- Medidas de seguridad en los viajes.
- Términos y condiciones de cada proveedor involucrado en el itinerario.
- Hacer referencia sólo a fuentes oficiales para obtener la información más actualizada sobre los destinos de las y los clientes y, a su vez, alentarlos a consultar esta información a fin de que puedan tomar una decisión informada.

Asimismo, se recomienda solicitar a la/el cliente como mínimo:

- Datos personales.
- Datos de contacto.
- Si la/el cliente desea informar sobre alguna discapacidad o necesidad especial y/o enfermedades preexistentes.
- Declaración jurada con preguntas vinculadas al posible contagio de COVID-19, o si es una persona considerada dentro del grupo de riesgo

5.5 Servicio de atención posventa

A fin de reforzar el servicio posventa se sugiere llevar adelante las siguientes recomendaciones:

- a) Estar informado permanentemente de los cambios que puedan llegar a surgir en virtud de cancelaciones, demoras, y otros cambios en las reservas de medios de transporte, alojamientos y otros servicios que ofrezca la organización.
- b) Estar informados permanentemente de los cambios o limitaciones en las condiciones que puedan llegar a surgir en virtud del ingreso y egreso de personas en las distintas provincias.
- c) Definir un canal de comunicación eficiente entre la organización y sus clientes a fin de mantener una comunicación fluida, especialmente si alguno de los pasajeros en un lapso de quince días manifiesta síntomas de Covid 19 o efectivamente está contagiado. En este caso se debe dar aviso inmediato a todos aquellos que tuvieron contacto estrecho con la persona que haya dado positivo de COVID 19.
- d) Habilitar en plataformas web un apartado de preguntas frecuentes y mantenerlo actualizado a fin de que las/los clientes puedan acceder a esa información.

5.6 Recepción de mercadería/Proveedores

- a) Se sugiere, de ser posible, definir y acordar con los proveedores un cronograma de entrega que evite el aglomeramiento de personas y un procedimiento de recepción de mercadería
- b) Evitar el contacto con los transportistas. Mantener la distancia mínima establecida.
- c) El personal del establecimiento deberá utilizar tapabocas y guantes de látex resistente para la recepción de la mercadería.
- d) En caso de que el ingreso de mercadería se realice utilizando un carro de transporte, las ruedas del mismo deberán ser desinfectadas de manera previa al ingreso, con agua con 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) Antes de colocar la mercadería en sus lugares de almacenamiento, cámaras o depósitos, se deben sanitizar los envases originales. Esto se puede realizar con un paño húmedo embebido en una solución desinfectante.

5.7 Procedimientos para el personal de traslado de personas:

- El personal de conducción se seleccionará de acuerdo a un orden de prioridad según los parámetros de riesgo, conforme lo determina el Ministerio de Salud.
- Se deberá controlar la temperatura de los conductores, y si presentan fiebre o algún síntoma de la enfermedad, serán reemplazados.
- Se deberá respetar un límite de acercamiento al personal de conducción no inferior a 2 metros.
- Los choferes deberán contar con los insumos de protección básicos conforme a las recomendaciones del Ministerio de Salud.
- En forma previa a la toma de cada servicio y a su finalización, el interior del vehículo deberá ser desinfectado, prestando especial atención a los pasamanos y todos los elementos que utilizan habitualmente para sujetarse los pasajeros.
- En todo momento los pasajeros deben mantener la distancia determinada por la normativa vigente para el transporte público y/o privados de pasajeros. Por lo que la capacidad del vehículo se verá condicionada por esta normativa.
- Cuando esté estipulado el uso de uniforme para el personal, este se deberá lavar cada vez que se usa
- Cuando esté estipulado la entrega de cualquier tipo de indumentaria a los pasajeros, esta también se deberá lavar cada vez que se usa, a temperatura mayor a 60°C.
- Durante el viaje, y cuando sea posible, los vehículos deberán circular en forma ventilada y con ventanillas abiertas.

5.8 Procesos de contratación de servicios

La organización debe mantener una metodología de contratación de servicios, que contemple:

- La comunicación a los clientes de que todo ingreso al local comercial debe realizarse obligatoriamente con barbijo.
- La comunicación de las medidas adoptadas en relación a COVID-19, tanto en formato físico como digital.
- La exhibición de la información oficial de prevención y de los números de teléfono que la Nación, la Provincia y la Municipalidad de La Costa determinaron para la atención de la problemática del coronavirus.

6. Mantenimiento

- a) Efectuar y registrar las tareas de mantenimiento en instalaciones y equipos.
- b) Revisar diariamente el funcionamiento e higiene de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel descartable -entre otros-, procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías.

c) Revisar el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de filtros.

7. Residuos

- a) Proveer de bolsas/cestos/recipientes de acumulación del descarte de EPP
- b) Identificar y señalizar lugares destinados a la disposición de residuos.
- c) Mantener la limpieza y desinfección de los depósitos de residuos.
- d) Cada vez que se realice el retiro de los residuos, utilizar guantes (descartables preferiblemente) y protección respiratoria (Tapaboca).
- e) Realizar la disposición y la gestión de residuos de EPP y de ropa de trabajo descartables, si se utiliza, del conjunto de trabajadores en forma diaria.

8.1 Metodología para la evaluación de la conformidad de los protocolos de las agencias de viajes

Para la evaluación de la conformidad del cumplimiento del presente protocolo, se le solicitará a la organización, los registros que evidencien que se realizaron las actividades que señala el presente protocolo, se entrevistará al personal para asegurarse que este conoce y aplica el protocolo y se realizará una inspección visual de los requisitos de infraestructura establecidos en el presente protocolo. Por otra parte, se debe exponer un número para reclamos por incumplimiento del protocolo sanitario en forma visible al público.

8.2 Registros requeridos

- Registro de los clientes que contraten las excursiones
- Listas de verificación firmadas de limpieza y desinfección tanto de las instalaciones como de los vehículos
- Listas de verificación firmadas de limpieza y desinfección de lugares de uso de mano frecuentes
- Registro de Información a los clientes y al personal las medidas preventivas que la agencia de viajes toma para preservar su seguridad y salud.
- Identificación de riegos.
- Registro de capacitación al personal y de personas subcontratadas o proveedoras involucradas.
- Registro de casos sospechosos.
- Declaración jurada en donde conste que el cliente no se encuentra dentro de las causales previstas para la cuarentena.
- Designación del responsable sanitario.