



**NEUQUÉN
DESTINO
SEGURO**

EMPRESAS DE VIAJE Y TURISMO (EVyT)

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

**TU CASA
ESTU DESTINO**

— PATAGONIA ARGENTINA —

NEUQUÉN
PROVINCIA

**JUNTOS
PODEMOS
MÁS**



EMPRESAS DE VIAJE Y TURISMO (EVyT) PROTOCOLO DE BUENAS PRACTICAS DE HIGIENE, SEGURIDAD Y ATENCIÓN EMERGENCIA SANITARIA CORONAVIRUS (COVID 19)

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

Los protocolos deben ser comunicados y de libre acceso para todo el personal, así como también para los clientes, debiendo estar a la vista en áreas comunes.

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

Se recomienda, con el propósito de la Prevención de Propagación de Infecciones, realizar con todo el personal, ejercicios prácticos de los procedimientos indicados mediante este protocolo, antes de la apertura del funcionamiento de las Empresas de Viajes y Turismo.

El presente protocolo es un conjunto de instrucciones a implementar en cada Empresa de Viajes y Turismo, con el fin de cumplir con la misión de ejercer una función integradora en el destino en el marco de la Pandemia COVID-19.

SOBRE LA PREPARACION, LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LAS EVyT

- Extremar las medidas de limpieza y desinfección frecuentemente de las instalaciones, así como de las superficies (mostradores, escritorios, armarios, estantes, banners, sillas, archiveros –muebles, impresoras, computadoras, teléfonos, picaporte, sanitario, kitchenette, perillas y tapas de luz, etc.). Todos ellos son potenciales puntos de infección, ya que son lugares que las personas tocan constantemente.
- Pueden utilizarse desinfectantes de uso doméstico.
- Tener stock de productos de limpieza y de equipos de protección.



- Informar cómo realizar las tareas diarias de forma más segura y capacitar en el uso los equipos de protección individual e higiene.
- Ventilar los ambientes abriendo puertas y ventanas, varias veces durante la jornada laboral.
- Para las tareas de limpieza, hacer uso de guantes de vinilo / acrilonitrilo. En caso de uso de guantes de látex, se recomienda que sea sobre un guante de algodón.
- Se dispondrá de gel o solución desinfectante para manos, en los escritorios designados para la atención, utilizar pañuelos o toallas de papel descartables que se deben desechar en cesto de basura con bolsa.
- Cubrir los objetos de alto uso, como, por ejemplo, cubrir con plástico los controles remotos (tv, Split) y posnet y repasarlos periódicamente con elementos de higiene.
- Los escritorios deberán limpiarse y desinfectarse de forma frecuente evitando que haya excesivos elementos que puedan manipular los clientes.
- Contar con cartelera indicativa en la puerta de acceso sobre los procedimientos y recaudos que se deben seguir antes del ingreso.
- Identificar, analizar y modificar aquellos procesos de interacción entre empleado y turista para reducirlos al máximo sin mermar en la calidad de la atención.
- Realizar una desinfección de manos y de los objetos que se intercambian entre cada cliente-trabajador (como por ejemplo tarjetas de pago, billetes, lápices, etc.).
- Respetar al máximo las capacidades previstas del local comercial, aconsejando distanciar los escritorios y mantener la distancia de al menos 1,5 metros frente al cliente. Otra opción es utilizar mamparas en escritorio o mostrador.

SOBRE EL PROCESO DE ATENCIÓN A LOS CLIENTES EN LAS EVyT

- El cliente deberá utilizar barbijo al concurrir al local de la EVyT, haciéndolo de forma individual sin el acompañamiento de familiar o amigos.
- El personal de la agencia deberá recomendar a los clientes que limpien sus manos con gel desinfectante a la entrada y a la salida del local.
- El cliente de la agencia deberá limpiarse las manos con gel desinfectante a la entrada y a la salida del local.
- Se recomienda priorizar y fomentar el contacto vía telefónica, correo electrónico o videollamada para realizar consultas y sacar un turno previo para la atención. De esta manera, se reducirá la cantidad de clientes en espera para ser atendido en el local.
- Desde la EVyT, se deberá motivar al cliente para el uso del pago electrónico por homebanking, aplicaciones como MercadoPago o por tarjeta de débito o crédito. En caso de usarse tarjeta o lapiceras, se deberá higienizar esos elementos.



- Se deberá realizar un instructivo desde la página web de la EVyT para que el cliente realice todos los pasos de consulta, forma de pago electrónicos que se puede hacer desde casa online.
- Para evitar contagios, se recomienda no dar abrazos y besos o estrechar las manos con las personas empleadas u otros clientes.
- Deberá llevarse un registro de clientes con nombre completo, DNI, domicilio actual y número de teléfono, a fin de aplicar el protocolo sanitario de COVID-19 en caso de contagio.
- En el caso de que la Agencia disponga de sala de espera, se deberá mantener la distancia de al menos 1,5 metros de un cliente a otro.
- Se deben realizar cambios en la limitación de la cantidad de personas que adquieran los paquetes turísticos, dado que se debe respetar el distanciamiento social en el desarrollo de los servicios de traslado, excursiones y otros.
- Se recomienda que el agente de viaje solicite certificado médico de salud al cliente una vez que se concrete la venta del paquete turístico, y se incluya dentro del contrato de viaje como clausula a cumplir por el futuro viajero.
- La EVyT deberá tener conocimiento de los protocolos sanitarios y de seguridad del destino antes de abordar (aeropuertos, transfer, excursiones, terminales, etc.) y comunicar al cliente o futuro viajero qué se encontrará en destino y qué deberá cumplimentar para el viaje.

SOBRE LA HIGIENE Y CUIDADO DEL PERSONAL DE ATENCIÓN DE LAS EVyT

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

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

- Informar inmediatamente la situación al responsable a cargo de la EVyT.



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