



Protocolo para la prevención y
manejo de casos de COVID-19 en

Agencias de Viaje

Septiembre 2020



Protocolo para la prevención y manejo de casos de covid-19 en agencias de viajes y servicios asociados

Índice

1. Introducción	04
2.Objetivos y alcance	05
2.1. Objetivos	05
2.2. Alcance	05
3. Recomendaciones de seguridad sanitaria para la realización de la actividad en relación a colaboradores y titulares	06
3.1. Personal desafectado y grupos de riesgo	06
3.2. Comité de crisis	07
3.3. Prevención del personal	07
3.4. Seguridad de empleados	08
3.4.1. Distanciamiento	08
3.4.2. Capacitación	09
3.4.3. Desplazamiento desde y al lugar de trabajo	09
3.4.4. Higiene	10
3.5. Organización del espacio de trabajo	11
3.6. Elementos de protección personal (EPP)	12
3.7. Higiene y desinfección del ambiente	13
3.8. Higiene en las unidades de transporte	14
3.9. Mantenimiento	14
3.10. Tratamiento y disposición de residuos	15
3.11. Limpieza de superficies que puedan haber estado en contacto con individuos confirmados COVID	15
4. Recomendaciones de seguridad sanitaria para la realización de la actividad en relación a público en general. (Proveedores, clientes, concurrentes y toda persona ajena a la organización)	17
4.1. Uso obligatorio de elementos de protección	17
4.2. Experiencia del cliente	17
4.2.1. Comunicación con el cliente	17
4.2.2. Atención al público	18
4.2.3. Cobros y medios de pago	19
4.2.4. Durante los recorridos	19
4.2.5. Programación de actividades y tours	20
4.3. Proveedores y colaboradores	21
4.3.1. Recomendaciones para conductores y transportistas	21

4.3.2. Recomendaciones para guías de turismo a cargo	22
5. Acciones específicas	23
5.1. Ante la sospecha o confirmación de caso COVID-19	23
5.2. Ante casos de contacto estrecho	23
6. Acciones recomendables	25
6.1 Perspectiva de género	25
6.2. Accesibilidad	25
6.3. Ambiental	25

1. Introducción

Considerando el nuevo escenario que dispone esta emergencia sanitaria global y su impacto económico y social, el Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires ha elaborado, conjuntamente con el sector privado, a través de la Cámara de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires (CAT Baires) y la Asociación de Agencias de Viajes de Buenos Aires (AVIABUE) el PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y MANEJO DE CASOS DE COVID-19 EN AGENCIAS DE VIAJES.

Las pautas contenidas en el presente siguen las obligaciones y recomendaciones establecidas por el Ministerio de Salud de la Nación y el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, con quien se trabajó de manera colaborativa en el armado de medidas obligatorias y acciones sugeridas para hacer frente a la situación actual y ayudar a la recuperación de la actividad turística, resguardando la salud y bienestar de las personas.

La implementación de estos procesos centrados en prácticas mejoradas de desinfección y limpieza profunda, en todas las áreas del servicio, garantizan una experiencia segura y confortable para las y los visitantes y turistas. Una comunicación clara con las y los clientes sobre estos protocolos de seguridad y su correspondiente adopción resultan necesarias para contener el impacto de la epidemia, reconstruir la confianza y al mismo tiempo, facilitar la habilitación de actividades económicas en forma paulatina.

Este protocolo se encuentra supeditado a su implementación una vez que se pueda desarrollar la actividad turística en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Para verificar la normativa vigente en dicha jurisdicción se puede ingresar a <https://www.buenosaires.gob.ar/coronavirus>

El presente protocolo tiene carácter dinámico, y se irá actualizando periódicamente, atento a los cambios coyunturales que se vayan dando, en base la evolución que tenga la emergencia sanitaria en el territorio nacional. Asimismo, se deberá ajustar a la naturaleza, estructura y servicios prestados y/o intermediados por cada organización.

Las pautas aquí establecidas se encuentran alineadas a los compromisos asumidos por la Ciudad de Buenos Aires para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030.

2. Objetivos y alcance

2.1. Objetivos

El presente documento persigue los siguientes objetivos:

- > Brindar las medidas de carácter obligatorio y recomendaciones generales para garantizar la salud de las personas.
- > Controlar y evitar la propagación del virus.
- > Garantizar la continuidad de la actividad turística y reconstruir la confianza con los/las viajeros/as.
- > Brindar un plan de acción ante la ocurrencia de casos sospechosos y confirmados acorde a las normas dictadas por los organismos jurisdiccionales y nacionales.

2.2. Alcance

El presente protocolo está destinado a todas las agencias de viajes de la Ciudad de Buenos Aires, con el fin de asegurar en todos los puntos críticos de la prestación, la prevención de la propagación del virus en la comunidad y el resguardo de la salud y bienestar de las y los trabajadores del sector y clientes.

Por tanto, el documento es de aplicación al personal sea propio o contratado afectado a las actividades de las agencias de viaje, e incluye a las autoridades de aquel, como a las y los clientes, proveedores y demás concurrentes.

3. Recomendaciones de seguridad sanitaria para la realización de la actividad en relación a colaboradores y titulares

3.1. Personal desafectado y grupos de riesgos

Dentro de la nómina de personal que desarrolle las actividades, están dispensadas 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-APN-MTYS/20, y sus normas modificatorias, cuya vigencia fue prorrogada por Resolución N° 296-APN-MTYS/2020 del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, detalla en su artículo 1° que aquellas cuya presencia en el hogar resulte indispensable para el cuidado del niño, niña o adolescente (Por Resolución Conjunta N° 3/2020 del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social y el Ministerio de Mujeres, Géneros y Diversidad se estableció que se limita la licencia solo para quienes tengan hijos menores de 6 años y una sola persona por hogar puede solicitarla) y las siguientes personas incluidas en los grupos de riesgo:

- > Mayores de sesenta (60) años de edad, excepto que sean considerados "personal esencial para el adecuado funcionamiento del establecimiento".
- > Personas gestantes
- > Personas incluidas en los grupos de riesgo que define la autoridad sanitaria nacional. Dichos grupos, de conformidad con la definición vigente son:
 - > Personas con enfermedades respiratorias 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.

3.2. Comité de crisis

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

3.3. Prevención Personal

Es imprescindible reforzar las medidas de higiene personal en todos los ámbitos de trabajo y frente a cualquier escenario de exposición. Las siguientes son recomendaciones generales tomadas de parámetros y protocolos de organizaciones internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS), y de autoridades nacionales competentes en la materia como el Ministerio de Salud, la Superintendencia de Riesgos del Trabajo, entre otras.

- > Implementar medidas de control al personal, previo a su ingreso a trabajar, para la detección de síntomas compatibles con COVID-19. Designar a una persona responsable por turno, previamente capacitada para detectar síntomas de enfermedad compatibles con COVID-19, lo cual se puede lograr con el uso de varias técnicas incluyendo una inspección visual, equipo de detección (tal como termómetros sin contacto) y/o cuestionarios.
- > No se debe permitir el ingreso de personas con temperatura mayor o igual a 37,5°C o síntomas sospechosos.
- > En caso de que una persona manifieste síntomas de COVID-19 se deberán establecer medidas para aislarla, disponiendo una sala o zona, y restringiendo el contacto con otras, hasta ser evaluada adecuadamente.
- > Ante la identificación de personal con síntomas respiratorios o fiebre, se deberán contactar inmediatamente al Sistema de Emergencias de Salud de la Ciudad para su evaluación y eventual traslado a una institución de salud. Toda

sospecha de COVID-19 debe notificarse a la autoridad sanitaria local. El mismo procedimiento deberá aplicarse en caso de trabajadores de empresas tercerizadas. Toda la información recabada respecto al personal en este contexto es de uso confidencial y está protegida por la Ley N° 25.326 de Protección de Datos Personales.

- > Mantener la distancia mínima recomendada con cualquier persona.
- > Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- > No compartir elementos de uso personal (vasos, cubiertos, mate, etc.).
- > Utilizar cestos sin tapa para desechar los elementos de protección personal.
- > Se sugiere el cambio de calzado del personal una vez ingrese a la oficina, a contemplar por cada organización.

3.4. Seguridad del personal

3.4.1. Distanciamiento

- > Comunicar las pautas de distanciamiento físico, capacitar al personal y controlar su cumplimiento.
- > Mantener en todo momento la distancia interpersonal mínima requerida, procurando que la densidad de ocupación no exceda en ningún momento 1 persona cada 1,5 metros cuadrados.
- > Estas medidas deben contemplarse dentro y fuera del establecimiento, en todas las áreas comunes como en la recepción, salón comedor, desayunador, salas de estar, pasillos, lobbies, transporte, estacionamientos, y en todo otro sector donde pueda llegar a confluir una numerosa cantidad de personas en forma simultánea.
- > Asimismo, las agencias de viaje que compartan estructura funcional con otras agencias o actividades conexas deberán respetar las distancias mínimas y el distanciamiento físico detallados en el presente protocolo.

■ 3.4.2. Capacitación

- > Se deberá informar y capacitar al personal en el reconocimiento de síntomas de la enfermedad (de acuerdo con lo establecido en el Decreto 260/2020 art 15) y de las medidas de prevención del COVID-19 de acuerdo con la información oficial que comunica el Ministerio de Salud de la Nación. Toda la información que se difunda en este marco podrá ser consultada en el siguiente enlace: COVID-19: Información, recomendaciones del Ministerio de Salud de la Nación y medidas de prevención.
- > Planificar las actividades de capacitación en horarios laborales, asegurándose que todo el personal se capacite, y disponer preferentemente de material informativo digital sobre los contenidos de la capacitación para que estén a disposición permanente del personal.
- > Las capacitaciones pueden ser brindadas por la misma organización o por una externa. Se deben realizar de preferencia en forma remota, o si fuera presencial, se debe mantener en todo momento la distancia interpersonal mínima requerida.

■ 3.4.3. Desplazamiento desde y al lugar de trabajo

Se recomienda el uso de medios de transporte individuales (automóvil, bicicleta, entre otros) y así evitar el uso del transporte público. En el uso de medios de transporte individuales o específicos se debe recordar mantenerlo ventilado para garantizar la higiene y la desinfección del interior del mismo.

Para el uso del transporte público, siempre que no esté prohibido, se recomienda:

- > Uso de 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.
- > Evitar los aglomeramientos en los puntos de acceso al transporte que se vaya 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 siempre antes del contacto con superficies.

3.4.4. Higiene

- > El lavado de manos con agua y jabón es la medida principal de prevención y control de la infección. El tiempo recomendado para el lavado de manos es de 20 segundos, siguiendo los pasos indicados:
 - > **Mojar las manos**, con agua de red o potabilizada,
 - > **Usar jabón**, cualquiera sirve para eliminar gérmenes,
 - > **Frotar las manos** 20 segundos, incluidas las muñecas,
 - > **Enjuagar** con abundante agua,
 - > **Secar** con toalla limpia, papel descartable o agitando las manos.
- > En caso de no tener acceso a agua y jabón, se deberá realizar una higiene de manos con soluciones a base de alcohol (por ejemplo, alcohol en gel), siguiendo las indicaciones que se presentan en la siguiente ilustración:



- > Disponer de alcohol en gel en los puestos de trabajo donde el personal no tenga acceso al lavado de manos con agua y jabón.
- > Establecer procesos obligatorios para el lavado de manos durante la jornada laboral, controlando su efectivo cumplimiento.

- > Todo personal que tenga contacto con las y los clientes deberá utilizar barbijos, cubrebocas o tapabocas. Se recomienda, en la medida que sea posible, contemplar barbijos transparentes para la atención de personas hipoacúsicas.
- > Excepto en tareas específicas (limpieza y contacto directo con secreciones) se desaconseja el uso de guantes dado el riesgo que supone la persistencia de partículas virales sobre el látex o nitrilo. No se recomienda el uso de guantes para manipulación de documentación sino el lavado frecuente de manos. Se aclara que el uso de los mismos no reemplaza el lavado de manos.
- > Cada local o establecimiento habilitado deberá contar con lugares adecuados 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>
- > 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). 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. Se aconseja el lavado frecuente de manos con una duración de 20 segundos. https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/gpsc_lavarse-manos_poster_es.jp

3.5. Organización del espacio de trabajo

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

- > Promover el teletrabajo.
- > Organizar al personal en grupos de trabajo o equipos para facilitar la interacción reducida entre personas, de manera de cumplir con el distanciamiento establecido. De no ser posible extremar las medidas de protección sanitarias.
- > Adecuar las diferentes tareas fundamentales del establecimiento de manera tal que garantice durante toda la jornada de trabajo, la distancia entre personas de 1,5 metros.

- > Garantizar la mínima convivencia simultánea de personas en un mismo espacio físico cerrado.
- > Se aconseja 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.
- > Impartir instrucciones a los 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.
- > 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>.

3.6. Organización del espacio de trabajo

Los EPP serán seleccionados de acuerdo a la actividad y tarea a desarrollar por el/la trabajador/ra. No obstante, el equipamiento debe constar para el caso de todos los trabajadores y las trabajadoras de un barbijo de tela lavable (cubrebocas o tapabocas).

Según Resolución del Ministerio de Salud N° RESFC-2020-15-GCABA-MJG-GC se entiende por protectores faciales cualquier elemento, no barbijo, y de cualquier material que mantenga protegida y cubierta la zona de nariz, boca y mentón sin que queden espacio entre el protector y la cara y permita disminuir considerablemente la propagación de gérmenes y virus. Para más información, consultar las recomendaciones del Ministerio de Salud, disponibles en el siguiente enlace: [Uso de barbijo casero](#).

Los/las trabajadores/as cuya actividad comprenda la atención o contacto con otras personas deberán utilizar protectores faciales de manera obligatoria.

Los EPP serán provistos por el empleador. Al respecto, se debe tener en cuenta que:

- > Son de uso personal, por lo que no se deben compartir.
- > Se debe realizar la higiene y desinfección de los guantes del personal de limpieza, en caso de utilizar de goma; o descarte en caso de utilizar de látex o nitrilo.

> El/la trabajador/a debe estar capacitado específicamente sobre el uso, estado, conservación, retiro y descarte de los EPP.

3.7. Higiene y desinfección del ambiente

> Limpiar y desinfectar con mayor frecuencia las áreas de ingreso al establecimiento.

> Mantener limpias y desinfectadas las áreas de atención al público al menos tres veces al día, y de acuerdo a los horarios de ingreso/egreso/actividades que se realicen.

> Limpiar y desinfectar el puesto de trabajo y los elementos de uso diario antes de iniciar las actividades, reiterarlo durante la jornada laboral y antes de retirarse (por ejemplo, escritorio, silla, teclado de PC, teléfono, útiles, intercomunicadores).

> Mantener registro de las tareas de limpieza.

> Ventilar de forma diaria y recurrente los espacios comunes y restringir el uso de aquellos espacios que no puedan cumplir con esta medida.

> Planificar las tareas de limpieza y desinfección de las zonas externas.

> El mostrador de atención deberá limpiarse y desinfectarse de forma frecuente evitando que haya excesivos elementos que puedan manipularse.

> Cuando esté estipulado el uso de uniforme, lavarlo con mayor frecuencia y utilizarlo exclusivamente dentro del establecimiento. En caso que se deba salir en horario de trabajo, cambiarse previamente.

> Usar productos de limpieza de un solo paso y amonio cuaternario en espuma para equipos electrónicos.

> Para las tareas de limpieza disponer de solución desinfectante, guantes descartables y bolsas de basura.

> Limpiar y desinfectar diariamente las superficies del baño y el inodoro, utilizando un desinfectante doméstico que contenga lavandina diluida (10 ml ó 2 cucharadas soperas de lavandina en 1 litro de agua). Debe ser lavandina de uso doméstico (con concentración de 55 gr/litro). De utilizar una lavandina comercial con concentración de 25 g/l, colocar el doble del volumen para lograr una correcta desinfección,. La lavandina diluida debe utilizarse dentro de las

24hs dado que pierde su efectividad. Llevar registro de estas acciones.

- > Mantener constantemente ventilados sectores de sanitarios.

3.8. Higiene en las Unidades de transporte

- > Colocar 2 trapos de piso con lavandina diluida en agua (1 en 100). El primero será colocado sobre el suelo, las y los pasajeros deberán realizar la limpieza del calzado en el mismo. El segundo, estará dentro de la unidad, nuevamente se deberá realizar la limpieza del calzado. Esta operación se repetirá cada vez que los/las pasajeros/as desciendan en una parada del tour y vuelvan al autobús.
- > Las unidades deberán contar con dispensadores de alcohol en gel para proveer a los/las pasajeros/as.
- > Exhibir información oficial de prevención y números de teléfono que el Ministerio de Salud de la Nación y las autoridades locales hayan determinado para la atención de la problemática del coronavirus.
- > Incorporar señalética que permita una mejor circulación de personas en las unidades, como también la identificación de espacios a utilizar para mantener el distanciamiento físico recomendado.
- > Ventilar las unidades cada dos horas.
- > Limpiar las unidades con solución de agua y lavandina al finalizar cada servicio.

Asimismo, se deberá contemplar las recomendaciones y lineamientos del protocolo de transporte turístico de la Ciudad de Buenos Aires.

3.9. Mantenimiento

- > 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.
- > Vigilar el funcionamiento de sanitarios y grifos de aseos comunes.

- > Revisar el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de filtros.
- > Mantener la climatización en una temperatura ambiente entre 23 – 26°C, asegurando una suficiente renovación del aire.
- > Disponer de un registro de estas acciones.

3.10. Tratamiento y disposición de residuos

- > Proveer de bolsas/cestos/recipientes de acumulación del descarte de EPP y ropa de trabajo descartable, en caso de ser utilizada.
- > Identificar y señalar lugares destinados a la disposición de residuos.
- > Cada vez que se realice el retiro de los residuos, utilizar guantes (descartables preferiblemente) y protección respiratoria (tapaboca).
- > Realizar la disposición y gestión de residuos de EPP y, si se utiliza, ropa de trabajo descartables de los trabajadores y trabajadoras en forma diaria. Se recomienda adoptar de referencia las instrucciones del Ministerio de Salud de la Nación disponibles en el siguiente enlace: [COVID-19. Recomendaciones para la gestión de residuos domiciliarios de pacientes en cuarentena.](#)

3.11. Limpieza de superficies que puedan haber estado en contacto con individuos confirmados COVID

Se tendrá en cuenta que los detergentes eliminan la suciedad y la materia orgánica disolviendo el polvo, aceites o grasa, para luego facilitar su eliminación con el enjuague, por lo cual es importante lavar con detergente, luego enjuagar con agua limpia y desinfectar con hipoclorito de sodio al 1 % o al 10 % según sea el caso (método del doble balde/doble trapo), o realizar la higiene utilizando amonios cuaternarios a partir de la quinta generación o monopersulfato de potasio (MPP, método de limpieza y desinfección simultánea en un solo paso).

- > Los amonios cuaternarios de quinta generación son limpiadores de superficies usados preferentemente porque tienen bajo nivel de corrosión sobre las superficies inanimadas, amplio espectro para la actividad microbiana y fácil de usar.

3. Recomendaciones de seguridad sanitaria (colaboradores)

- > Se recomienda el uso de detergentes.
- > Del mismo modo, se recomienda no baldear ni echar agua en cantidad, debido a que favorece la dispersión de gérmenes dentro del área. Se debe "trapear".
- > La limpieza generalmente requiere de fricción para remover la suciedad y los microorganismos.
- > La suciedad puede proteger a los microorganismos.
- > La limpieza física y la fricción pueden reducir el cúmulo de microorganismos.
- > La limpieza es requerida de forma previa a cualquier proceso de desinfección.
- > La limpieza debería realizarse de modo tal que reduzca la dispersión de polvo o suciedad que pueden contener microorganismos.
- > Evitar actividades que favorezcan el levantamiento de partículas en suspensión, como el uso de aspiradoras del polvo, las cuáles serán permitidas solamente en áreas administrativas. En el caso del lavado de alfombras para una correcta higiene y desinfección de las superficies, se recomienda utilizar una máquina de lavado con detergente.
- > Todos los productos para la desinfección deberán tener acción demostrada para la eliminación de organismos multirresistentes en las superficies y tener disponible la hoja de seguridad o ficha técnica¹ a disposición del personal que la requiera.

1. Entendiéndose como ficha técnica al documento de presentación de un determinado producto, provisto generalmente por la empresa proveedora, donde consta información específica como propiedades, modo de uso, información técnica, entre otra).

4. Recomendaciones de seguridad sanitaria para la realización de la actividad en relación a público en general. (Proveedores, clientes, concurrentes y toda persona ajena a la organización)

4.1. Uso obligatorio de elementos de protección

En virtud de la Resolución de Firma Conjunta N° 15/MJGGC/GCABA/20 y su modificatoria N° 17/MJGGC/20 son de uso obligatorio los elementos de protección que cubran nariz, boca y mentón. Por tanto, proveedores, clientes, concurrentes y toda persona ajena al establecimiento deberá respetar también esta Resolución. Esto deberá contemplarse salvo que el Ministerio de Salud de la Ciudad indiquen lo contrario.

4.2. Experiencia del cliente

4.2.1. Comunicación con el cliente

- > Se sugiere comunicar a los/las pasajeros/as como información mínima requerida lo siguiente:
 - > Condiciones generales del viaje.
 - > Condiciones particulares del viaje.
 - > Condiciones de cancelación o reprogramación del o los servicios en forma detallada (hoteles, transfers, vuelos, etc.).
 - > Requerimientos de visados y vacunas.
 - > Restricciones de entrada al país y países de las y los turistas afectados. Trámites y ayuda consular para extranjeros. Datos de los consulados. Permisos para circular.
 - > Alojamiento temporal de no residentes y extranjeros 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.

- > Informar a las y los clientes de los términos y condiciones de cada proveedor involucrado en el itinerario.

- > Proporcionar actualizaciones permanentes, por todos los canales de comunicación que posee la empresa, sobre aquellas condiciones que puedan afectar la decisión de un consumidor de comprar servicios de viajes.

- > Se recomienda establecer una línea directa de contacto, de ser posible, y anunciarla públicamente.

- > 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, deberá solicitar al cliente como mínimo:
 - > Datos personales.
 - > Datos de contacto.
 - > Si posee alguna discapacidad o necesidad especial.
 - > Declaración jurada con preguntas vinculadas al posible contagio de COVID-19 o si es una persona considerada dentro del grupo de riesgo.

■ 4.2.2. Atención al público

- > Informar las medidas preventivas que la organización toma para preservar su seguridad y salud y la existencia de protocolos que se están implementando, con el correspondiente aval de las autoridades sanitarias nacionales y de la Ciudad de Buenos Aires.

- > Transmitir tranquilidad de que las medidas de prevención tomadas son para su bienestar y para brindarle una experiencia segura y de calidad durante su estancia en la Ciudad.

- > 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.

- > Para el caso de que la atención deba ser presencial se recomienda que se

otorguen turnos para la atención con horarios definidos a fin de evitar el aglomeramiento de personas y facilitar el cumplimiento del distanciamiento físico.

- > El mostrador de atención deberá limpiarse y desinfectarse de forma frecuente evitando que haya excesivos elementos que puedan manipularse.
- > Para prevenir contagios del personal de atención, se deberá evitar todo tipo de contacto directo, por ejemplo, los abrazos o estrechar las manos. La disposición de escritorios y/o mobiliarios tanto en zonas de atención al público, como en salas de reuniones y/o espacios comunes deberá garantizar la distancia física de seguridad entre personas establecida.
- > Una vez finalizada la reunión, se realizará una desinfección de manos, y en lo posible, también del escritorio (lavado con jabón o alcohol en gel) y las áreas a las que tuvo acceso el cliente.
- > Se deberá tener a disposición de las/los clientes alcohol en gel al ingresar a la agencia de viajes y turismo.
- > Los medios de pago electrónicos se deberán limpiar con un paño humedecido con solución desinfectante en cada operación.

■ 4.2.3. Cobros y medios de pago

- > Ofrecer, alternativas de pago con tarjetas de crédito o medios digitales y el envío de la facturación por el canal de comunicación a opción del cliente, cuando sea posible. En caso de que el pago se realice a través de tarjetas de crédito o débito, se deberán desinfectar tanto las tarjetas como el posnet utilizado con solución de agua y alcohol.
- > En la medida de lo posible, se recomienda usar mamparas o pantallas en las cajas de cobro que aseguren la protección del personal/cliente. En caso de no ser posible, deberán usar barbijos, cubrebocas y respetar la distancia interpersonal mínima requerida.

■ 4.2.4. Durante los recorridos

- > Se deberá respetar la medida de distanciamiento físico y el uso de barbijo casero, cubreboca o tapabocas en todo momento. Para más información sobre el modo de uso, consultar las recomendaciones del Ministerio de Salud, disponibles

en el siguiente enlace: [Uso de barbijo casero.](#)

- > Los/las pasajeros/as deberán desplazarse provisto de un kit de higiene personal (jabón de tocador, alcohol en gel, pañuelos descartables, toallas para secarse las manos).
- > No se permitirá el ascenso de pasajeros/as que tengan síntomas visibles compatibles con el COVID-19.
- > Cuando se trate de tours regulares donde los/las pasajeros/as no forman parte de un grupo, se asignará el asiento que le corresponde a cada pasajero/a al momento de confirmar la reserva. No podrán acceder aquellos pasajeros/as que no tengan reserva previa.
- > En los traslados y tours de grupos se informará previamente al pasajero/a el asiento asignado, el cual deberá respetarse durante todo el recorrido.
- > En caso que un pasajero/a tenga síntomas compatibles con el COVID-19 durante el trayecto, deberá alertar al conductor de la unidad o al coordinador/a del grupo. Se deberá mantener aislado del resto de los/las pasajeros/as y se deberá comunicar de inmediato con la autoridad sanitaria correspondiente.

■ 4.2.5. Programación de actividades y tours

- > Se recomienda programar las actividades para grupos reducidos, respetando las medidas de transporte y de distanciamiento físico previstas por las autoridades de Salud de la Ciudad de Buenos Aires.
- > Se recomienda contemplar el recorrido por lugares abiertos, evitando las aglomeraciones de personas y horas pico.
- > Cuando el tour incluya en su recorrido el ascenso desde o descenso a restaurantes, alojamiento, áreas naturales, o cualquier comercio y/o espacio, se deberá informar el protocolo vigente en el mismo.
- > En caso de proveer refrigerios, los mismos deben ser individuales. No está permitido compartir vasos, tazas, ni mate. Se recomienda no consumir bebidas ni comidas a bordo del autobús.
- > Durante todo el recorrido y hasta la finalización del tour cada pasajero/a deberá mantener obligatoriamente el asiento que le fuera asignado desde el comienzo.

4.3. Proveedores y clientes

4.3.1. Recomendaciones para redactores y transportistas

Las disposiciones y recomendaciones para el transporte de pasajeros/as deberá regirse por el protocolo correspondiente a la actividad específica de transporte. No obstante se recomienda que:

- > En caso de tener algún síntoma compatible con el COVID-19, el/la trabajador/a no deberá presentarse en su puesto de trabajo y deberá comunicarse inmediatamente con la autoridad sanitaria correspondiente.
- > Previo a tomar el servicio, se les tomará la temperatura a todos los conductores. Si presenta fiebre o algún síntoma compatible con el COVID-19, se deberá llamar de inmediato a la autoridad sanitaria correspondiente.
- > En caso de tener síntomas durante el servicio, deberá frenar y comunicarse de inmediato con la administración de la empresa alertando sobre la situación.
- > Transitar con pasajeros/as sentados/as en sus plazas con previa reserva.
- > Disponer de alcohol gel en el vehículo (u otro desinfectante de manos, uso externo).
- > Instruir al chofer para el uso de guantes en momentos de limpieza y desinfección de la unidad de transporte.
- > Respecto de la limpieza y desinfección: esta deberá presentarse así antes de cada servicio y se sugiere se lleve a cabo ni bien se termina el servicio con pasajeros/as. Se pondrá especial atención al pulverizado y desinfección de apoya cabezas, asientos, pasamanos, porta paquetes, vidrios lado interno, manijas de puertas, agarraderas, etc.
- > Se colocarán 2 trapos de piso con lavandina diluida en agua (1 en 100). El primero será colocado sobre el suelo, las y los pasajeros deberán realizar la limpieza del calzado en el mismo. El segundo, estará dentro de la unidad, nuevamente se deberá realizar la limpieza del calzado. Esta operación se repetirá cada vez que las y los pasajeros desciendan en una parada del tour y vuelvan al autobús.
- > Se instruye al chofer para que mantenga la aireación en cada oportunidad que sea posible.

4. Recomendaciones de seguridad sanitaria (público general)

- > Se propenderá a que los/las pasajeros/as no se agolpen en la entrada del vehículo sino que vayan ingresando de a uno por vez, manteniendo la distancia física.
- > La totalidad del equipaje deberá ser transportado en bodega, incluyendo el de mano y sólo será manipulado por los choferes, debiendo el/la pasajero/a dejarlo donde se le indique y retirarlo una vez que haya sido totalmente descargado del vehículo y manteniendo la distancia indicada de 1,5 metros.

4.3.2. Recomendaciones para guías de turismo a cargo

- > El/la guía de turismo que acompañe al grupo, deberá contar con el kit de higiene personal (jabón de tocador, alcohol en gel, pañuelos descartables, toallas para secarse las manos)
- > Durante todo el recorrido se deberá respetar la distancia física de 1,5 metros como mínimo con los/las pasajeros/as y evitar cualquier tipo de contacto físico.
- > Se recomienda que éste sea quien coordine el ascenso y descenso de pasajeros/as bajo el siguiente esquema:
 - Ascenso:** Abordará de a uno/una pasajero/a por vez, comenzando por las ubicaciones de atrás hacia adelante. Deberá aguardar a que cada pasajero/a esté debidamente ubicado para comenzar el ascenso de un nuevo pasajero/a.
 - Descenso:** comenzará por la primera fila, indicando al grupo que deberá permanecer sentado hasta que el/la pasajero/a anterior haya descendido. Se deberá mantener la distancia fuera del autobús durante todo el tiempo que dure el recorrido a pie o la visita que se estuviere realizando.
- > El uso del barbijo social será obligatorio durante todo el tour, tanto para el/la guía de turismo, el personal y la totalidad de las y los pasajeros.
- > Se recomienda evitar las fotografías grupales, salvo que éstas respeten la distancia física.

Este punto deberá revisarse y ajustarse al protocolo de visitas guiadas de la Ciudad de Buenos Aires, una vez el mismo se encuentre publicado.

5. Acciones específicas

5.1. Ante la sospecha o confirmación de caso COVID_19

En principio, ante un caso sospechoso o confirmado, la Dirección debe adecuarse a los lineamientos y pautas generales establecidas en los protocolos COVID-19, en particular, al "PROTOCOLO DE MANEJO FRENTE A CASOS SOSPECHOSOS Y CONFIRMADOS DE COVID-19" aprobado por Resol-2020-842-GCABA-MSGC y modificatorias, y demás documentos sanitarios publicados en el siguiente link de acceso web: [Gobierno de la Ciudad: Protocolo frente a casos sospechosos y confirmados de COVID-19.](#)

Las personas con síntomas respiratorios deberían ser aisladas y visitadas por el médico. Si no fuere posible aislarlo en una habitación, deberá permanecer en un espacio lo más aislado posible con buena ventilación, a más de 1,5 metros de otras personas y si es posible con separación física mediante mamparas.

Ante la sospecha o confirmación de caso COVID-19 en el personal realizar seguimiento y asegurarse que el/la trabajador/a informe a la autoridad sanitaria de la Ciudad de Buenos Aires la evolución de sus síntomas, quién además definirá quiénes cumplen criterio de "contacto estrecho". Confirmado el diagnóstico por la autoridad sanitaria se procederá a tramitar la licencia del trabajador por enfermedad.

5.2. Ante casos de contacto estrecho

Se define contacto estrecho como:

- Toda persona (incluyendo personal de salud) que haya estado en contacto las 48 hs previas de inicio de los síntomas con un caso probable o confirmado, durante al menos 15 minutos, sin haber cumplido distancia física y/o sin equipos de protección personal (fiebre o cualquier síntoma).
- Cualquier persona que haya permanecido a una distancia < 1,5 metros, (p. ej., convivientes, visitas) con un caso probable o confirmado mientras el caso presentaba síntomas y que no hubiera utilizado las medidas de protección adecuadas.

- > Cualquier persona que ha trabajado con un caso confirmado de COVID-19 en estrecha proximidad (a distancia < 1,5 metros).
- > Cualquier persona que ha compartido un mismo espacio que un caso confirmado COVID-19 (no se ha determinado tiempo de exposición específico).
- > A los/las pasajeros/as en un avión situados en un radio de dos asientos alrededor de casos sintomáticos durante el vuelo y a la tripulación que haya tenido contacto con dichos casos.
- > A los/las pasajeros/as un buque/crucero que compartieron un viaje en buque/crucero con casos confirmados COVID-19.

Teniendo en cuenta la información actual disponible se indica que el período de incubación estimado es de 1-12 días y la transmisión sería por vía respiratoria de gota y contacto se recomienda:

- > Aislamiento domiciliario de contactos estrechos por un periodo de 14 días. El contacto debe tener un mail y teléfono del referente jurisdiccional para mantenerse comunicado.
- > Accionar del sistema de seguimiento de contactos estrechos del Ministerio de Salud de la CABA. Las autoridades sanitarias deberán realizar un monitoreo diario de signos y síntomas (incluida fiebre, tos o dificultad para respirar) durante los 14 días.
- > Evitar situaciones en las que pudiera entrar en contacto cercano con otras personas (cara a cara a menos de 1,5 metros). Cumplir con la normativa vigente, no saliendo de la casa. Ante cualquier inconveniente que no pueda solucionar lo comunicará al equipo de seguimiento de contactos estrechos. No deberá recibir visitas en su hogar.
- > No se deben compartir platos, vasos, cubiertos, toallas, almohadas u otros artículos con otras personas en el hogar. Después de usar estos artículos, deben lavarse minuciosamente.
- > Cubrirse la boca y la nariz con un pañuelo descartable al toser o estornudar, o utilizar el pliegue del codo. Los pañuelos usados deben tirarse en un tacho de basura.

6. Acciones recomendables

6.1. Perspectiva de género

Las empresas se comprometen, en la medida que les sea posible, la actividad económica y las medidas de prevención sanitarias lo permitan a promover que las decisiones que se tomen en el marco de la exceptuación del cumplimiento del "aislamiento social preventivo y obligatorio", favorezcan el ejercicio de los derechos de los varones y mujeres de manera igualitaria. Asimismo evitarán reproducir estereotipos de género en su accionar, sobre todo en lo que refiere a las necesidades de cuidado de los hogares de los/as trabajadores/as, reconociendo sus necesidades particulares.

6.2. Accesibilidad

Las empresas se comprometen, en la medida que les sea posible, la actividad económica y las medidas de prevención sanitarias lo permitan, a reducir las barreras de comunicación y físicas para atender a personas con discapacidad, personas con movilidad reducida y personas mayores. Es recomendable identificar las habitaciones asignadas a las personas con discapacidad, por si las mismas requirieran de ser asistidas rápidamente.

6.3. Ambiental

Las empresas se comprometen, en la medida que les sea posible, la actividad económica y las medidas de prevención sanitarias lo permitan, a reducir, reutilizar y reciclar con el fin de minimizar la generación de residuos derivados de las actividades que opera.

Protocolo para la prevención y manejo de casos de COVID-19 en **Agencias de Viaje**

Septiembre 2020

