

PROTOCOLO PARA LA VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DE COVID – 19 PARA LOS CLIENTES

PARA EL CLIENTE

Gestionar la difusión de las medidas sanitarias para prevenir el contagio del COVID-19, por medios digitales o físicos para la sensibilización de los clientes es lo siguiente:

- Uso obligatorio de la mascarilla durante su permanencia, debiendo ser usada en forma correcta y encontrarse en buen estado.
- Mantener un comportamiento oportuno que evite el contagio del COVID-19.

Nota: Al toser o estornudar, cubrir la boca y nariz con un pañuelo desechable o con el antebrazo, nunca con las manos directamente, luego de estornudar cambiarse la mascarilla; además, no tocar los ojos, nariz y boca sin lavarse las manos con agua y jabón previamente.

- Comunicar si tiene alguna sintomatología del COVID-19 dentro de los 15 días posteriores del servicio ofrecido.
- Contar con los EPP necesarios con lo definido por el plan de la empresa.
- Acceder a la toma de temperatura con un termómetro clínico infrarrojo, durante su estancia y a la salida de ser el caso.
- Realizar la desinfección del calzado (suela) al ingreso.
- Cumplir con el procedimiento de desinfección de manos (antes, durante y después, y cuando el caso lo amerita).
- El cliente debe ubicarse en los espacios delimitados.
- La empresa no brindará atención a los clientes que no cumplan con las medidas preventivas sanitarias establecidas.

Nota: Cabe recalcar que la empresa solo atenderá de forma virtual no al público directo hasta el momento.

MEDIOS DE PAGO

- Optaremos por medios de pago virtuales (transferencias bancarias, aplicativos, entre otros) para reducir el riesgo de contagio por interacción directa entre el personal y el cliente.
- Si la empresa lo amerita optar por pagos que involucran la interacción directa (pagos en efectivo y uso de POS), cumpliendo con las medidas preventivas sanitarias implementadas.

ACTIVIDADES OPERATIVAS

Como Agencia de Viajes, la prestación de nuestros servicios será:

INFORMACIÓN Y ASESORÍA

- Proporcionaremos información (folletería, condiciones de los servicios, otros) de manera digital (enviado a sus emails o dispositivos móviles).
- Informaremos las medidas preventivas sanitarias dispuestas por la empresa para brindar los servicios turísticos.
- Los clientes tendrán toda la información necesaria en el programa de viajes sobre los protocolos de los sitios visitados, los protocolos de los medios de transporte que se empleen.
- Se colocará en una bolsa desinfectada todo documento u objeto que se entregue al cliente (si el caso lo amerita).

VENTAS

- Se registrará la preexistencia de enfermedades u otros datos, y seguro de viajes de los clientes.
- Implementaremos pagos por medios electrónicos (transferencia bancaria, aplicativos, entre otros) para reducir el riesgo de contagio por interacción directa.
- Se desinfectarán tarjetas de crédito y POS en caso de pagos por ese medio.
- Implementaremos toda información o documentación de manera digital (serán enviados a sus correos electrónicos o dispositivos móviles).
- La emisión de comprobantes de pago será de manera digital.

RESERVAS

- En cada reserva se verificarán los datos de los pasajeros: datos personales, copia
- DNI o pasaporte, procedencia, condición de salud (factores de riesgo), seguro de viajes, otros.
- Se verificarán las reservas de nuestros proveedores de servicios cumpliendo con los protocolos que brindan, en lo relacionado a las condiciones de aforo actual manteniendo el distanciamiento físico al menos 1 m.
- Nota: Se revisarán que cumplan con los protocolos correspondientes: EH, REST, GOT, TTT, aerolíneas, trenes, otros.
- Nuestros GOT cumplirán con las pautas actuales de manejo de grupo, velando por el cumplimiento del distanciamiento físico al menos 1 m.
- Se solicitará y verificará las reservas de los sitios programados y medios de transporte u otros servicios que se empleen, cumpliendo sus protocolos.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Este proceso lo aplicaremos en nuestras operaciones para itinerarios cortos y largos.

ANTES DE LA OPERACIÓN:

- El uso de los medios digitales para la información, será de manera imprescindible para el GOT relacionados al grupo de viaje.
- En caso de hacer entregas de manera presencial, deberá previamente desinfectar, guardar (por separado lo del GOT, pasajero o encargado del grupo) y cerrar en sobre o bolsa.
- Se reconfirmará de manera digital los servicios con todos los proveedores relacionados al grupo y confirmar que portan los EPP del caso.

- El GOT se encargará del registro de temperatura corporal y su estado de salud de la ficha de evaluación que será proporcionado por la empresa.

DURANTE LA OPERACIÓN:

- El GOT se asegurará que los pasajeros porten los EPP adecuados y lo usen correctamente.
- El GOT verificara que los pasajeros se laven con agua y jabón o desinfecten sus manos en cada embarque y según protocolos de terceros programados (transportes turísticos, sitios turísticos, otros).
- El GOT verificara que los pasajeros se desinfecten el calzado (suela) al inicio de la operación y según protocolos de terceros programados (transportes turísticos, sitios turísticos, otros).
- El GOT registrara y verificara la temperatura corporal de los pasajeros y conductor en cada embarque, y según protocolo de los servicios de transporte turístico programados.
- El GOT monitoreara la operación y registrara toda incidencia.
- El GOT tendrá los números de emergencia para reportar casos sospechosos del COVID-19 y brindará la atención oportuna. Números:
 - **113 MINSA**
 - **106 SAMU**
 - **515200 DIRESA y otros.**
- El GOT dará información a los pasajeros sobre los protocolos sanitarios de los terceros programados en los servicios.
- El GOT debe verificar que los pasajeros cumplen con los protocolos sanitarios de los terceros programados en los servicios.
- La empresa coordinara con el GOT para el manejo oportuno de casos sospechosos del COVID-19 durante la operación turística.
- Para ello el GOT deberá actuar de la siguiente manera:
 - Usar el EPP de contingencia provisto por la empresa.
 - Aislar al caso sospechoso, implementar barrera física o aplicar en lo posible el distanciamiento de 2 metros como mínimo.
 - Aplicar la Ficha de sintomatología al pasajero será proporcionado por la empresa
- Proseguir con el plan de seguridad respecto a las acciones a realizar frente a un sospechoso caso de contagio.
- En caso que el GOT presente la sintomatología COVID-19:
 - Proseguir con el plan de seguridad de la empresa respecto a las acciones a realizar frente a un sospechoso caso de contagio.
 - Evitar la manipulación o intercambio de objetos y el contacto físico durante el manejo de pasajeros (el GOT y/o personal de la agencia que esté presente en la operación).

DESPUÉS DE LA OPERACIÓN:

- El GOT entregara a la empresa el registro de su temperatura corporal y su estado de salud de la ficha de evaluación.
- Todos los reportes o incidencias el GOT entregara a la empresa por medios digitales.
- Se desinfectará el material, documentación u otros relacionados al grupo de viaje que hayan sido devueltos físicamente por el GOT.

POST VENTA

- La empresa contara con libro de reclamaciones virtual.
- Se revisará el registro de incidencias reportado virtualmente por el GOT durante la prestación del servicio para la trazabilidad de casos relacionados al COVID-19.
- En caso de atención presencial (durante la prestación del servicio o en oficina):
- Se reducirá y evitará la manipulación de objetos del cliente.
- Usaremos canales digitales para enviar la copia de la hoja de reclamación, en caso la queja o reclamo sea presentada en el libro de reclamaciones físico.
- Desinfectaremos los objetos o materiales a enviar al cliente como parte de sus acciones de fidelización.

IDENTIFICACIÓN DE SINTOMATOLOGÍA

- Las actividades de identificación de sintomatología se realizan de acuerdo a los lineamientos de la normativa vigente.

SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN

- Las entidades de fiscalización, supervisan el cumplimiento y monitoreo de lo estipulado en el presente documento técnico, en el ámbito de sus competencias y la normativa vigente.