

Protocolo de prevención de COVID-19 para atención al cliente

Con el fin de evitar la aglomeración de personas y facilitar el cumplimiento del distanciamiento social, se implementan las siguientes medidas con el fin de prevenir la transmisión y propagación del COVID-19.

- Solo se recibirá al cliente por cita previa.
- Se podrá recibir algún cliente en la oficina sin cita previa siempre y cuando no haya otro cliente siendo atendido en ese momento.
- Cuando el cliente llegue al estacionamiento deberá avisar de su llegada mediante llamada telefónica o texto para así poder preparar el área y recibirle.
- Todo cliente es responsable de llamar a cancelar su cita con antelación en caso de tener algún síntoma posiblemente relacionado al COVID-19.
- Las citas se podrían pautar de forma virtual (video llamadas).
- Se requerirá el uso de mascarillas en todo momento, según la normativa vigente.
- Se tomará la temperatura al ingresar al establecimiento. En caso de tener una temperatura mayor a la normal se reprogramará la cita para una fecha posterior.
- Se verificará a través de un breve cuestionario si el cliente ha presentado síntomas relacionados al COVID-19. En caso de presentar alguno de los síntomas incluidos en el cuestionario se reprogramará la cita para una fecha posterior.
- Se aconseja el uso de gel desinfectante (“hand sanitizer”) al entrar y salir de la oficina. Habrá gel desinfectante disponible para los clientes en la oficina.
- Se deberá mantener una distancia de 6 pies entre el cliente y el empleado y se deberá evitar todo tipo de contacto físico (abrazos, estrechar manos, etc.).
- Una vez finalizada la reunión, el personal realizará una desinfección de manos, del escritorio y las áreas a las que tuvo acceso el cliente para que esté en condiciones para recibir al próximo cliente.

Cuestionario para clientes a ser atendidos en la oficina

Por favor, conteste las siguientes preguntas:

1. ¿Usted ha sentido alguno de estos síntomas en los últimos 14 días?
 - a. Fiebre o escalofríos
 - b. Tos
 - c. Falta de aire o dificultad para respirar
 - d. Fatiga
 - e. Dolores musculares o corporales
 - f. Dolor de cabeza
 - g. Pérdida del gusto u olfato
 - h. Dolor de garganta
 - i. Congestión o secreción nasal
 - j. Náuseas o vómitos
 - k. Diarrea

Protocolo de prevención de COVID-19 para empleados

- Todas las personas que desarrollen tareas en la Agencia de Viajes deberán realizar el lavado de manos con frecuencia y obligatoriamente en las siguientes ocasiones:
 - Al llegar al lugar de trabajo
 - Antes y después de manipular basura o desperdicios
 - Antes y después de comer, manipular alimentos
 - Luego de haber tocado superficies públicas (mostradores, pasamanos, cerraduras, barandas, etc.)
 - Después de manipular dinero, llaves, animales, etc.
 - Después de ir al baño
 - Después de toser, estornudar o limpiarse la nariz
- Contamos con lugares apropiados para realizar un adecuado y frecuente lavado de manos con agua y jabón. Además, se facilitará gel desinfectante (“Hand Sanitizer”).
- Se recomienda evitar, en la medida de lo posible, llevarse las manos a la cara.
- El uso de mascarillas es obligatorio en todo momento, según la normativa vigente.
- Para prevenir contagios del personal de atención, se deberá evitar todo tipo de contacto directo, por ejemplo, los abrazos o estrechar las manos con clientes u otros empleados.
- El empleado deberá realizar desinfección diaria de superficies. La frecuencia de desinfección debe ser adecuada al tránsito de personas.
- Los medios de pago electrónicos se deberán limpiar con un paño humedecido con solución desinfectante en cada operación.

Protocolo de prevención de COVID-19 para los viajes de grupo

- Se proveerá a cada pasajero un paquete con los siguientes materiales para que los utilicen durante el viaje: 2 mascarillas médicas por cada día de viaje, 5 mascarillas KN95, 2 botellas pequeñas de gel desinfectante (“hand sanitizer”), 2 protectores faciales (“face shield”), 1 bolso de compras reusable, 1 paquete de toallas desinfectantes (“wipes”).
- Todos los días se tomará la temperatura de cada viajero antes de comenzar la ruta programada.
- Se requiere el uso de mascarilla en todo momento durante los trayectos y las actividades.
- El viajero tiene la responsabilidad de avisar en la mañana si siente algún síntoma.
- Se debe mantener el distanciamiento de 6 pies entre cada persona durante las actividades.
- A cada viajero se le proveerá un dispositivo (auricular inalámbrico) para escuchar a los guías sin necesidad de reducir los 6 pies de distancia establecidos.
- El autobús que movilizará a los viajeros durante el viaje tendrá una capacidad mayor al número de viajeros para que los asientos se puedan asignar dejando el espacio necesario entre pasajeros.
- Durante todo el viaje se debe mantener un comportamiento proactivo hacia la prevención de contagio o transmisión del COVID-19. Por ejemplo, al toser o estornudar, se debe cubrir la boca y nariz con un pañuelo desechable o con el antebrazo, nunca con las manos directamente. Otro ejemplo, no debe tocarse los ojos, nariz y boca sin lavarse las manos con agua y jabón previa y posteriormente.
- Los viajeros deben estar listos a las horas programados para evitar aglomeraciones en los lugares a visitar.



- Los viajeros deben en todo momento seguir las indicaciones del coordinador, los guías, conductores y personal de hotelería y turismo.
- Este protocolo podría sufrir cambios, según evoluciona el manejo de la pandemia. Cualquier cambio se comunicará a cada viajero.
- Podrá haber requisitos adicionales, según la normativa estipulada en el país y ciudad que se visite.