“PROTOCOLO SANITARIO SECTORIAL ANTE EL COVID-19 PARA AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO”

Perú 2020

Firmado digitalmente por MARAVI VEGA CENTENO Daniel FAU 20504774288 soft
Motivo:Documento Electrónico
Fecha: 2020/07/02 15:02:32-0500

Visado digitalmente por CORTES CARCELEN Luis Guillermo Temistocles FAU 20504774288 soft
Motivo: Doy visto bueno
Fecha: 2020/07/02 15:24:35-0500

ÍNDICE

1. OBJETIVO 5
2. ALCANCE 5
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES 5
4. LISTA DE ACRÓNIMOS 7
5. MARCO NORMATIVO 8
6. RESPONSABILIDADES 9
6.1. Personal Administrativo 10
6.2. Personal Operativo 10
7. ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO 11
8. MEDIDAS PREVENTIVAS SANITARIAS 12
8.1. Equipos de protección de personal (EPP) 12
8.2. Instalaciones y servicios 12
8.2.1. Requisitos básicos 12
8.2.2. Limpieza y desinfección 13
8.2.3. Disposición de residuos sólidos 13
8.2.4. Servicios higiénicos y vestuario 14
8.2.5. Equipamiento de turismo de aventura 14
8.3. Personal 14
8.4. Sensibilización y capacitación 15
8.4.1. Para el personal 15
8.4.2. Para el cliente 16
8.5. Terceros 16
8.6. Cliente 16
8.6.1. Consideraciones 16
8.6.2. Medios de pago 17
8.7. Actividades operativas 17
8.7.1. Información y asesoría 17
8.7.2. Ventas 17
8.7.3. Reservas 18
8.7.4. Prestación del servicio (operación turística) 18
8.7.5. Post venta 19
8.7.6. Visitas comerciales 20

9. IDENTIFICACIÓN DE SINTOMATOLOGÍA 20
10. SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN 20
11. ANEXOS 21
Anexo N° 1 - Instructivo de uso de mascarilla 21
Anexo N° 2 - Instructivo de lavado y desinfección de manos 22
Anexo N° 3 - Uso correcto de termómetro clínico infrarrojo 23
Anexo N° 4 - Instructivo para el pago con tarjeta o efectivo 24
Anexo N° 5 - Ficha de sintomatología la COVID-19 25
Anexo N° 6 - Ficha de evaluación diaria de las condiciones de salud del personal 26
Anexo N° 7 - Ficha sintomatológica del pasajero 27
Anexo N° 8 - **Guía referencial para la preparación de soluciones de limpieza y desinfección de superficies** 28

INTRODUCCIÓN

El SARS-CoV-2 es parte de la familia Coronaviridae que causan enfermedades que van desde el resfriado común hasta el SRAS (síndrome respiratorio agudo severo). La epidemia de COVID-19 fue declarada el 30 de enero de 2020, por la OMS, como una emergencia de salud pública de preocupación internacional[1]. El nuevo nombre del padecimiento es la enfermedad del coronavirus 2019, y se abrevia COVID-19. En el nombre abreviado, "CO" corresponde a "corona", "VI" a "virus" y "D" a "disease" ("enfermedad")[2].

El Director General de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el doctor Tedros Adhanom Ghebreyesus, anunció el 11 de marzo de 2020 que la nueva enfermedad por el coronavirus 2019 (COVID-19) puede caracterizarse como una pandemia. La caracterización de pandemia significa que la epidemia se ha extendido por varios países, afectando a millones de personas.

El nuevo coronavirus (COVID-19) es una cepa no identificada previamente en humanos, que se propaga de persona a persona, a través de gotitas o partículas acuosas que se quedan en el ambiente al toser, estornudar, hablar o al tener contacto con personas contagiadas.

En los casos confirmados con el COVID-19, el 80% de los infectados se recupera sin acceder a algún tratamiento especial. Sin embargo, 1 de cada 6 personas lo desarrollan en nivel grave con dificultades al respirar y al 2% les causa la muerte[3].

La Organización Mundial de la Salud informa que las personas mayores y las que sufren enfermedades respiratorias, diabetes, obesidad y cardiopatías podrían desarrollar el COVID-19 en un nivel grave, si llegaran a contraerlo.

Los síntomas generalmente son fiebre, tos, dolor de garganta, congestión nasal, malestar general y dificultad para respirar. Estos, pueden aparecer de forma gradual y no se manifiestan de la misma manera en todos los casos, algunas personas no desarrollan ningún síntoma.

Los distintos países en el mundo, afectados por esta pandemia, han establecido medidas para reducir al mínimo el contacto físico (restricciones laborales, aislamiento social, etc.) con la finalidad de reducir el riesgo de contagio de COVID-19 en su población, permitiendo el funcionamiento de servicios básicos e indispensables.

Las Agencias de Viajes y Turismo debido al estado de emergencia e inmovilización social decretado por el Gobierno tuvieron que detener sus actividades ya que podría contribuir a la propagación de esta enfermedad. Para asegurar la reactivación de este rubro, es necesario establecer protocolos que permitan implementar medidas preventivas sanitarias.

---

[1] *https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus*
[2] *https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/*
[3] *https://www.gob.pe/8371-ministerio-de-salud-que-son-los-coronavirus-y-como-protegerte*

1. OBJETIVO

Establecer las medidas preventivas sanitarias que deben cumplir las agencias de viajes y turismo, con el fin de prevenir la transmisión y propagación del COVID-19, realizar la vigilancia de la salud del personal, y el regreso y reincorporación al trabajo.

2. ALCANCE

El presente protocolo aplica a todo el personal, clientes, terceros e infraestructura de las agencias de viajes y turismo.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Agencia de viajes y turismo:** Persona natural o jurídica que realiza actividades de organización, mediación, coordinación, promoción, asesoría, venta y operación de servicios turísticos, de acuerdo a su clasificación, pudiendo utilizar medios propios o contratados para la prestación de los mismos.
- **Barrera física para el trabajo:** Son los elementos que disminuyen el riesgo de contacto directo entre dos o más personas y que contribuye con el objetivo de reducir el riesgo de transmisión.
- **Cliente/Consumidor:** Persona u organización que contrata y/o recibe los servicios de una persona o empresa.
- **Desinfección:** Reducción por medio de sustancias químicas y/o métodos físicos del número de microorganismos presentes en una superficie o en el ambiente, hasta un nivel que no ponga en riesgo la salud.
- **Desinfectante:** Solución que contiene propiedades antimicrobianas que permite eliminar o minimizar los microorganismos.
- **Distanciamiento Físico:** Mantener al menos un (01) metro de distancia con otros individuos, usando los Equipos de Protección Personal (EPP).
- **Empleador/a:** Toda persona natural o jurídica, privada o pública, que emplea a uno o varios trabajadores.
- **Grupos de riesgo:** Conjunto de personas que presentan características individuales, asociadas a mayor vulnerabilidad y riesgo de complicaciones por la COVID-19; para ello, la autoridad sanitaria define los factores de riesgo como criterios sanitarios a ser utilizados por los profesionales de la salud para definir a las personas con mayor posibilidad de enfermar y tener complicaciones por la COVID-19, los mismos que según las evidencias que se vienen evaluando y actualizando permanentemente, se definen como: edad mayor a 65 años, comorbilidades como hipertensión arterial, diabetes, obesidad, enfermedades cardiovasculares, enfermedad pulmonar crónica, cáncer, otros estados de inmunosupresión y otros que establezca la Autoridad Nacional Sanitaria a las luces de futuras evidencias.
- **Guía Oficial de Turismo:** Persona natural acreditada con el título de Guía Oficial de Turismo otorgado a nombre de la Nación, por institutos de educación superior tecnológica (IEST), institutos de educación superior (IES), escuelas educación superior tecnológica (EEST) y

centros de formación superior oficialmente reconocidos, asimismo debe estar inscrito en el Registro Nacional del MINCETUR.

- **Higiene:** Práctica de limpiar y desinfectar cualquier objeto, área o superficie; y a la acción del aseo personal.
- **Información documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que lo contiene.
- **Licenciado en Turismo:** Persona natural que ostenta el título de Licenciado en Turismo, o carreras/ programas afines, expedido por las universidades del país, o revalidado conforme a ley, si el título hubiera sido otorgado por una universidad extranjera e inscrito en el Colegio de Licenciados en Turismo.
- **Limpieza:** Eliminación de suciedad e impurezas de las superficies utilizando agua y jabón o detergente o sustancia química.
- **Mascarilla comunitaria:** Equipo de barrera, generalmente de tela y reutilizable que cubre boca y nariz y cumple con las especificaciones descritas en la Resolución Ministerial N° 135-2020-MINSA para reducir la transmisión de enfermedades.
- **Mascarilla quirúrgica descartable:** Dispositivo médico desechable que cuenta con una capa filtrante para evitar la diseminación de microorganismos normalmente presentes en la boca, nariz o garganta y evitar así la contaminación y propagación de enfermedades contagiosas.
- **Mayorista:** Agencia de viajes y turismo que proyecta, elabora, diseña, contrata y organiza todo tipo de servicios turísticos, paquetes turísticos y viajes para ser ofrecidos por otras agencias de viajes y turismo, no pudiendo ofrecerlos ni venderlos directamente al turista.
- **Minorista:** Agencia de viajes y turismo que ofrece y vende directamente al turista paquetes turísticos organizados. También puede ofrecer y vender directamente al turista servicios turísticos no organizados. No opera los servicios turísticos organizados.
- **Operador de Turismo:** Agencia de viajes y turismo que proyecta, elabora, diseña, contrata, organiza y opera programas y servicios turísticos dentro del territorio nacional, para ser ofrecidos y vendidos a través de las agencias de viajes y turismo del Perú y el extranjero, pudiendo también ofrecerlos y venderlos directamente al turista.
- **Residuos sólidos:** Residuo sólido es cualquier objeto, material, sustancia o elemento resultante del consumo o uso de un bien o servicio, del cual su poseedor se desprenda o tenga la intención u obligación de desprenderse, para ser manejados priorizando la valorización de los residuos y en último caso, su disposición final.

  Los residuos sólidos incluyen todo residuo o desecho en fase sólida o semisólida. También se considera residuos aquellos que siendo líquido o gas se encuentran contenidos en recipientes o depósitos que van a ser desechados, así como los líquidos o gases, que por sus características fisicoquímicas no puedan ser ingresados en los sistemas de tratamiento de emisiones y efluentes y por ello no pueden ser vertidos al ambiente. En estos casos los gases o líquidos deben ser acondicionados de forma segura para su adecuada disposición final.
- **Responsable del servicio de seguridad y salud de los trabajadores:** Profesional de la salud u otros que cumple la función de gestionar o realizar el Plan para la vigilancia de salud de

los trabajadores en el marco de la Ley N° 29873, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. Tiene entre sus funciones, prevenir, vigilar y control el riesgo de COVID-19.

- **Riesgo bajo de exposición:** Los trabajos con un riesgo de exposición bajo son aquellos que no requieren contacto con personas que se conozca o se sospeche que están infectados con SARS-CoV2, así como, en el que no se tiene contacto cercano frecuente a menos de 1 metro de distancia con el público en general; o en el que, se puedan usar o establecer barreras físicas para el desarrollo de la actividad laboral.
- **Riesgo mediano de exposición:** Los trabajos con riesgo medio de exposición, son aquellos que requieren contacto cercano y frecuente a menos de 1 metro de distancia con el público en general; y que, por las condiciones en el que se realiza no se pueda usar o establecer barreras físicas para el trabajo.
- **Riesgo alto de exposición:** Los trabajos con riesgo potencial de exposición a casos sospechosos o confirmados de COVID-19 u otro personal que debe ingresar a los ambientes o lugares de atención de pacientes COVID-19, pero que no se encuentran expuestos a aerosoles en el ambiente de trabajo.
- **Superficies inertes:** Aquellas como utensilios, mesas, pisos, pasamanos, y todo objeto inerte que puede contener microorganismos en su superficie.
- **Superficies vivas:** Superficies de los organismos vivos, de materia orgánica como los alimentos, incluyendo las pareas del cuerpo humano como las manos.
- **Termómetro clínico infrarrojo:** Equipo que mide la temperatura corporal del ser humano, que determina las muestras a través de luz infrarrojo y resultados inmediatos.
- **Trabajador:** Este concepto incluye: a) A los trabajadores de la empresa; b) Al personal de las contratas, sub contratas, o de cualquier tercero, destacado o desplazado a la empresa principal; c) A las personas que, sin vínculo laboral, prestan servicios dentro del centro de trabajo. En el caso del inciso a), la empresa remite la información que ha registrado en la Planilla Mensual – PLAME. El término trabajador, usado para el objeto del presente lineamiento, comprende situaciones no laborales –los incisos b) y c)-únicamente para el objeto del presente lineamiento.
- **Trazabilidad:** Proceso por el cual se puede realizar el seguimiento, registrar e identificar cada bien o servicio, desde su origen hasta su destino final.
- **Turismo egresivo/emisor:** Comprende a los nacionales que viajan al exterior por un periodo determinado.
- **Turismo interno:** Comprende a los viajes realizados, con fines turísticos, por los residentes de un país, sean nacionales o extranjeros dentro del territorio nacional.
- **Turismo receptivo/receptor:** Se refiere a la afluencia de turistas extranjeros que ingresan al país.
- **Turista:** Es toda persona que se desplaza a un lugar distinto al de su entorno habitual y cuya finalidad principal de viaje no es la de ejercer una actividad remunerativa.

4. LISTA DE ACRÓNIMOS

- AGVT: Agencia de Viajes y Turismo

- DIRCETUR: Dirección Regional de Turismo
- EH: Establecimientos de hospedaje
- EPP: Equipos de Protección Personal
- GERCETUR: Gerencia Regional de Turismo
- GOT: Guía oficial de turismo y licenciado en turismo inscrito en el Registro Nacional del MINCETUR.
- MINCETUR: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
- MINAM: Ministerio del Ambiente
- MINSA: Ministerio de Salud
- REST: Restaurantes y Servicios afines
- TTA: Transporte Turístico Acuático
- TTT: Transporte Turístico Terrestre

5. MARCO NORMATIVO

- Ley Nº 29408, Ley General de Turismo.
- Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- Ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Ley N° 27314, Ley General de Residuos Sólidos.
- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y su modificatoria.
- Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- Decreto Supremo N° 004-2010-MINCETUR, Aprueban el Reglamento de la Ley del Guía de Turismo.
- Decreto Supremo N° 083-2020-PCM que prorroga el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19
- Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, Aprueban Reglamento de la Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- Decreto Supremo N° 005-2016-MINCETUR, Reglamento de Seguridad para la Prestación del Servicio Turístico de Aventura.
- Decreto Supremo N° 006-2016-MINCETUR, Reglamento de Canotaje Turístico.
- Decreto Supremo N° 001-2019-MINCETUR, Dispone la modificación de diversos artículos de los Reglamentos de Seguridad para la Prestación del Servicio Turístico de Aventura y de Canotaje Turístico.
- Decreto Supremo N° 005-2020-MINCETUR. Aprueban Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo.
- Decreto Supremo N° 008-2020-SA que declara en "Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19".
- Decreto Supremo N° 080-2020-PCM que aprueba la "Reanudación de actividades económicas en forma gradual y progresiva dentro del marco de la declaratoria de

Emergencia Sanitaria Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19".

- Decreto Supremo N° 101-2020-PCM, que aprueba la Fase 2 de la Reanudación de Actividades Económicas dentro del marco de la declaratoria de Emergencia Sanitaria Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19, y modifica el Decreto Supremo N° 080-2020-PCM.
- Decreto Supremo N° 117-2020-PCM, que aprueba la Fase 3 de la Reanudación de Actividades Económicas dentro del marco de la declaratoria de emergencia sanitaria nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19.
- Decreto Supremo N° 083-2020-PCM, Decreto Supremo que prorroga el Estado de Emergencia Nacional por la graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19 y establece otras disposiciones.
- Decreto Legislativo N° 1278, "Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos".
- Resolución Ministerial N° 099-2020-MINAM "Recomendaciones para el manejo de residuos sólidos durante la Emergencia Sanitaria por COVID-19 y el Estado de Emergencia Nacional en domicilios, centros de aislamiento temporal de personas, centros de abasto, bodegas, locales de comercio interno, oficinas administrativas y sedes públicas y privadas, y para operaciones y procesos de residuos sólidos".
- Resolución Ministerial N° 773-2012/MINSA, aprueba la Directiva Sanitaria N° 048 – MINSA/DGPS, "Directiva Sanitaria para promocionar el lavado de manos social como práctica saludable en el Perú".
- Resolución Ministerial N° 055-2020-TR Aprueba el documento denominado "Guía para la Prevención del Coronavirus (COVID-19) en el ámbito laboral".
- Resolución Ministerial N° 040-2020/MINSA, "Protocolo para la Atención de Personas con Sospecha o Infección Confirmada por Coronavirus (2019-nCoN)".
- Resolución Ministerial N° 039-2020/MINSA, "Plan Nacional de Preparación y Respuesta frente al riesgo de introducción del Coronavirus 2019 – nCoV".
- Resolución Ministerial N° 193-2020/MINSA, Aprueba Documento Técnico: "Prevención, Diagnóstico, y Tratamiento de personas afectadas por el COVID-19 en el Perú".
- Resolución Ministerial N° 448-2020/MINSA, Aprueba el Documento Técnico: "Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los Trabajadores con Riesgo de Exposición a COVID-19" y deroga a la Resolución Ministerial N° 239-2020/MINSA.
- Resolución Ministerial N° 099-2020-TR, apruébese el documento denominado "declaración jurada" a que se refiere el numeral 8.3 del artículo 8 del Decreto Supremo N° 083-2020-PCM que, como anexo, forma parte integrante de la presente resolución ministerial.
- Resolución Directoral N° 003-2020-INACAL/DN, Aprueba "Guía para la limpieza y desinfección de manos y superficies".

6. RESPONSABILIDADES

Las siguientes responsabilidades aplican a las AGVT minoristas, mayoristas y operadores de turismo.

Cada AGVT define la estructura organizacional según el tamaño del negocio; las responsabilidades descritas son cubiertas por los puestos que defina.

El Responsable de Salud y Seguridad en el Trabajo debe actuar de acuerdo a lo establecido en la Resolución Ministerial 448-2020-MINSA del numeral 7.2.1 de los Lineamientos sobre la Evaluación de la Condición de la Salud del Trabajador Previo al Regreso o Reincorporación al Centro de Trabajo.

6.1. Personal Administrativo

- Asignar al personal indispensable para la continuidad de las actividades de la AGVT.
- Aprobar y evaluar la aplicación de las medidas preventivas sanitarias establecidas para prevenir el contagio de COVID-19 en todas operaciones realizadas.
- Asegurar la disponibilidad de los EPP para todo el personal.
- Velar por el cumplimiento del programa de limpieza y desinfección de la infraestructura y mobiliario de la AGVT.
- Contar con información documentada que demuestre el cumplimiento del presente protocolo.

6.2. Personal Operativo

- Cumplir todas las medidas preventivas sanitarias del presente protocolo y las definidas por la empresa para prevenir el contagio de COVID-19.
- Participar en las actividades de sensibilización y capacitación para prevenir el contagio de COVID-19.
- Utilizar adecuadamente los recursos proporcionados por la AGVT para asegurar la salud de los compañeros de trabajo, clientes y terceros.
- Reportar cualquier sospecha de sintomatología COVID-19 al responsable del servicio de seguridad y salud de los trabajadores.
- Cumplir con el control preventivo de sintomatología de COVID-19 definido por la empresa.
- Mantener la confidencialidad de los casos de COVID-19, salvaguardando el anonimato de las personas.[4]
- Informar al responsable del servicio de seguridad y salud de los trabajadores sobre situaciones o personas que no cumplan el presente protocolo.
- Consultar al responsable del servicio de seguridad y salud de los trabajadores sobre cualquier duda relacionada al presente protocolo.
- Mantener en buen estado las señaléticas sobre las medidas preventivas frente al COVID-19.
- Informar a los clientes y terceros sobres las medidas preventivas sanitarias de la AGVT.
- Informar a los clientes sobre los protocolos de sus proveedores.

[4] *De acuerdo a la Ley N° 29733.*

7. ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO

Los siguientes aspectos generales del servicio aplican a las AGVT minoristas, mayoristas y operadores de turismo.

Las AGVT que opten por brindar el servicio establecido en el presente protocolo deben:

- Cumplir el Decreto Supremo N° 080-2020-PCM que aprueba la "Reanudación de actividades económicas en forma gradual y progresiva dentro del marco de la declaratoria de Emergencia Sanitaria Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19", sus modificatorias y ampliaciones.
- Elaborar el "Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo" de acuerdo a lo establecido a la Resolución Ministerial N° 448-2020/MINSA; así como lo dispuesto en el presente protocolo sectorial.
- Evaluar la clasificación del riesgo de los puestos de trabajo generados en sus actividades.
- La aplicación de pruebas serológicas o moleculares se realizará de acuerdo a lo establecido en la Resolución Ministerial N° 448-2020/MINSA.
- La AGVT antes del reinicio de sus actividades debe realizar el saneamiento integral de las instalaciones que debe ser evidenciado a través de los certificados correspondientes (desinfección, desratización, desinsectación y limpieza y desinfección de reservorios de agua).
- La AGVT debe verificar que los proveedores cuenten con la constancia de autorización de reanudación de actividades y que cumplan con los protocolos establecidos ante el COVID-19.
- Implementar una política de no contacto durante el servicio.
- La AGVT, a través del profesional de la salud o quien hagas sus veces, es responsable de la toma de la temperatura corporal y del seguimiento de cada trabajador con temperatura mayor a 37.5°C
- Se indicará la evaluación médica de síntomas de la COVID-19 a todo trabajador que presente temperatura mayor a 38°C o con síntomas respiratorios; deberá retornar a su domicilio (para el aislamiento domiciliario).
- La AGVT debe entregar al cliente/consumidor las boletas o facturas de manera virtual, si lo hace de manera física debe cumplir con la política de cero contacto establecido.
- Publicar su oferta u otra información necesaria de manera clara y visible en todos los medios por los que se ofrecen sus servicios y las medidas preventivas sanitarias que se adoptan en la AGVT.
- Registrar la información necesaria para realizar la trazabilidad en caso de sospecha o confirmación de contagio.
  Nota: *Solicitar el consentimiento para el uso de datos personales.*
- Establecer medios de contacto (email, teléfono, otros), entre los trabajadores y el responsable del servicio de seguridad y salud de los trabajadores: para el reporte temprano de sintomatología.
- Colocar la información de medidas preventivas sanitarias en toda documentación a ser entregada a clientes y terceros.
- Contar con termómetro clínico infrarrojo en buen estado de conservación, operatividad e higiene para la medición de la temperatura corporal del personal, clientes y terceros.

Nota: *La AGVT deberá proveer a todo el personal de campo el termómetro clínico infrarrojo en buen estado de conservación, operatividad e higiene para medir la temperatura corporal a los pasajeros y terceros.*

- Contar con botiquín con medicamentos vigentes y de acuerdo a ley.
- Considerar el teletrabajo y/o reprogramar horarios de trabajo por turnos, si el caso lo amerite.
- Reorganizar en el ambiente laboral la distribución de las zonas para los puestos de trabajo.
- Se recomienda que el Libro de Reclamaciones sea virtual.
- Cumplir con los protocolos de los proveedores, conforme a las disposiciones establecidas frente al COVID-19, de acuerdo al rubro.

8. MEDIDAS PREVENTIVAS SANITARIAS

Las AGVT minoristas, mayoristas y operadores de turismo deben implementar las medidas preventivas sanitarias y de operatividad establecidas en el presente protocolo de acuerdo a sus condiciones particulares.

8.1. Equipos de protección de personal (EPP)

- La AGVT debe cumplir con los lineamientos de medidas de protección personal de acuerdo a lo establecido en el ítem 7.2.6. de la R.M. N° 448-2020/MINSA.
- Los EPP son usados en función de los puestos de trabajo con riesgo de exposición a COVID-19, según su nivel de riesgo (Anexo 3 de la R.M. N° 448-2020/MINSA) y son entregados diariamente por la AGVT.
  Nota: *El uso de guantes no exime el lavado de manos y aplicación de la solución desinfectante.*
- Entregar al GOT EPP de contingencia para casos sospechosos durante la operación y situaciones que lo ameriten.

8.2. Instalaciones y servicios

8.2.1. Requisitos básicos

- De acuerdo a los requerimientos operativos, se debe definir el aforo de todas las áreas de la AGVT, con la finalidad de cumplir con el distanciamiento físico, manteniendo al menos 1 m entre el personal y clientes.
- Establecer las zonas a las que tendrá acceso el cliente y/o proveedor.
- Las zonas de atención al cliente deben contar con señalizaciones y/o barreras físicas (por ejemplo, pantallas o mamparas), para evitar el contacto directo con el público en general.
- Acondicionar ambientes ventilados, considerando las características de cada área.
- Los marcadores de asistencia personal deben ser de aproximación.
- Si los centros de trabajo cuentan con comedores, ascensores, vestidores, cafetines, medios de transporte y otros, estos deberán mantener el distanciamiento físico mínimo de 1 m, respectivo entre los usuarios y se deberá respetar los turnos previamente establecidos. En el caso de los comedores (en razón al no uso de mascarilla) debe incrementarse el distanciamiento (mínimo 2 metros) y/o hacer turnos para el personal; o facilitar la ingesta de sus alimentos en las oficinas si las condiciones lo permiten.
- Implementar dispositivos con soluciones desinfectantes para manos en puntos estratégicos de la AGVT, para que se encuentre a disposición del personal y clientes. Las

mismas que deberán encontrarse en buenas condiciones conservación, operatividad e higiene.

Nota: *Se recomienda un espacio exclusivo y debidamente protegido para los insumos y materiales de limpieza, asimismo, para los EPP, con el fin de evitar la contaminación (directa o indirecta).*

- Asignar útiles de oficina y equipos o dispositivos electrónicos para uso personal. En caso de alternancia, determinar las pautas de limpieza y desinfección entre turnos.

8.2.2. Limpieza y desinfección

- La AGVT, asegura la cantidad y ubicación de puntos de lavado de manos (lavadero, caño con conexión a agua potable, jabón líquido o jabón desinfectante y papel toalla) y puntos de alcohol (gel o líquido), para el uso libre de lavado y desinfección de los trabajadores.
- Todos los productos de limpieza y desinfección deben ser debidamente almacenados e identificados.
- Uno de los puntos de lavado o dispensador de alcohol deberá ubicarse al ingreso de la AGVT, estableciéndose el lavado de manos o desinfección previa al inicio de sus actividades laborales, en lo que se posible con mecanismos que eviten el contacto de las manos con grifos o manijas.

  Nota: *El punto de lavado de manos debe contar con jabón líquido, papel toalla, tacho para residuos sólidos.*
- Implementar medios de desinfección del calzado (suela).
- La periodicidad de la desinfección de los lugares de trabajo, la frecuencia diaria de limpieza del lugar de trabajo, las medidas de protección de los trabajadores y capacitación necesarias para el personal que realiza la limpieza y desinfección de los ambientes y superficies de trabajo; así como la disponibilidad de las sustancias a emplear para tal fin, según las características del lugar de trabajo y tipo de actividad que se realiza, la debe determinar el responsable del servicio de seguridad y salud de los trabajadores o la que haga sus veces.
- Limpiar y desinfectar todos los ambientes de alto tránsito y superficies que entran en contacto con las manos (del personal o clientes) con la mayor frecuencia posible.

  Nota: *De tercerizar el servicio de limpieza y desinfección, el proveedor debe presentar su constancia de registro de reanudación de actividades, la cual debe ser verificada.*
- Desinfectar las áreas de trabajo, equipos, materiales y otros accesorios necesarios, antes, durante y final del desarrollo de sus actividades.

  Nota: *Para la limpieza y desinfección de superficies vivas e inertes se pueden tomar como referencia lo establecido en el Anexo N° 8.*
- Acondicionar una zona exclusiva para la limpieza y desinfección de las herramientas de limpieza u otros materiales, debiendo mantenerse en buen estado de conservación, operatividad e higiene.
- Acondicionar una zona de recepción de productos y pertenencias de los pasajeros, debiendo contar con todos los equipos y materiales para la desinfección de sus superficies.

8.2.3. Disposición de residuos sólidos

- La disposición de los residuos sólidos generales se realiza de acuerdo a lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1278, “Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos” y R.M N° 099-2020-MINAM “Recomendaciones para el manejo de residuos sólidos durante la Emergencia Sanitaria por COVID-19 y el Estado de Emergencia Nacional en domicilios,

centros de aislamiento temporal de personas, centros de abasto, bodegas, locales de comercio interno, oficinas administrativas y sedes públicas y privadas, y para operaciones y procesos de residuos sólidos".

- Implementar tachos o recipientes rotulados con tapa vaivén o accionado con pedal para el descarte de los EPP (mascarillas, guantes, entre otros).
- Las bolsas plásticas que contienen estos desechos deben ser amarradas con doble nudo y rociados con una solución desinfectante para su posterior disposición final en el contenedor de no aprovechables. Por ningún motivo se deben abrir las bolsas nuevamente.
- El personal que manipule estos residuos debe utilizar EPP adecuados para el descarte de los mismos y realizar adecuados procesos de lavado con agua y jabón y desinfección de manos.

8.2.4. Servicios higiénicos y vestuario

- Los ambientes deben mantenerse en buen estado de higiene y operatividad.
- Los servicios higiénicos deben ser higienizados con la mayor frecuencia posible.
- Contar con lavatorios para el lavado y desinfección de manos con sus respectivos accesorios (jabón líquido, desinfectantes, papel toalla y otros).
- Contar un espacio exclusivo para el personal que permita guardar sus artículos personales y acondicionados de tal forma que evite la contaminación.

8.2.5. Equipamiento de turismo de aventura

- Verificar y/o efectuar la limpieza y desinfección antes y después de cada uso y guardarlo protegido.
- Vigilar el cumplimiento del programa de limpieza y desinfección del equipamiento de turismo de aventura de acuerdo a la modalidad.
- Verificar y/o ejecutar que se asigne de forma exclusiva el equipamiento de turismo de aventura por cada pasajero.
- Velar y/o asegurar que se mantenga la distancia físico al menos 1 m a la hora del uso del equipamiento.

8.3. Personal

- Solicitar los EPP, utilizar y mantener en buenas condiciones de operatividad antes, durante y después de sus actividades.
- Acceder al control de temperatura corporal aleatorio al momento de ingresar a la AGVT. Esta actividad no es obligatoria en centros de trabajo con menos de 20 trabajadores.
- Realizar la desinfección del calzado (suela) al ingreso de la AGVT.
- Cumplir con el procedimiento y frecuencia del lavado con agua y jabón o desinfección de manos (antes, durante y después, y cuando el caso lo amerita).
- Reportar cualquier indicio de sintomatología COVID-19 al responsable del servicio de seguridad y salud de los trabajadores, a través de medios de comunicación eficientes según el contexto
- Cumplir los protocolos establecidos de manera obligatoria al inicio, durante y al final de la labor.

- Mantener un comportamiento oportuno que evite el contagio del COVID-19. Retirar la mascarilla solo para el consumo de alimentos.
  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 previamente.*
- Asistir a los programas de capacitación del COVID-19 y aplicar los conocimientos en sus actividades.
- Aplicar la R.M. N° 448-2020/MINSA para el regreso o reincorporación al trabajo de los trabajadores con factores de riesgo para COVID-19.
- Se prohíbe el saludo mediante contacto físico entre el personal, clientes y terceros.
- Hacer uso del celular en momentos que no distraigan las tareas y es de uso personal.
- Guardar los artículos personales en el espacio asignado por la AGVT.
- Respetar el distanciamiento físico al menos 1 m en todos los ambientes de trabajo.
- Respetar la distribución de las zonas establecidas por la AGVT para los puestos de trabajo.
- No compartir alimentos ni cubiertos durante las comidas.
- Limpiar y desinfectar el espacio empleado para ingerir alimentos, antes y después de consumir los alimentos, de ser el caso.
- El personal que atiende a los clientes y terceros de manera presencial en oficina, además debe:
  - ✓ Informar sobre los protocolos de atención en la oficina que son: el uso de mascarilla obligatorio durante toda la atención, la toma de temperatura corporal al llegar (más de 38°C no se permite el ingreso) y el lavado con agua y jabón y la desinfección de manos y de la suela de calzado, desinfección de artículos personales, manejo de objetos (entrega y/o recepción de materiales, pagos, otros), tránsito por las instalaciones de la AGVT (según el motivo de visita a la oficina).
  - ✓ Abstenerse de brindar o recibir alimentos o bebidas durante la atención.
- El personal que brinda atención en módulos de venta externos u oficinas ubicadas en establecimientos comerciales, además deben:
  - ✓ Seguir los protocolos sanitarios del establecimiento donde se ubica el módulo de ventas externo (en centros comerciales, supermercados, terminales terrestres, otros).
  - ✓ Disponer de solución desinfectante para manos para uso personal, del cliente y para desinfectar superficies que manipule durante la atención.
- Efectuar todas las medidas preventivas y necesarias que son de su competencia, para evitar el contagio del COVID-19.

8.4. Sensibilización y capacitación

8.4.1. Para el personal

- Gestionar la sensibilización y capacitación de todo el personal antes del reinicio de las actividades.
- Elaborar carteles o avisos de sensibilización respecto al COVID-19 e implementarlos en lugares visibles de la AGVT o difundirlos a través de medios de comunicación eficiente.
- Mantener información documentada que evidencie la ejecución de la sensibilización y capacitación.
  Nota: *Las reuniones de trabajo y/o capacitación deben ser preferentemente virtuales mientras dure el Estado de Emergencia Nacional o posteriores recomendaciones que establezca el Ministerio de Salud. De*

ser necesarias reuniones de trabajo presencial, se deberá respetar el distanciamiento al menos 1 m respectivo y uso obligatorio de mascarillas; este tipo de reuniones se programarán de manera excepcional.

8.4.2. 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.
- Informar al cliente lo siguiente:
  - ✓ Uso obligatorio de la mascarilla durante su permanencia, debiendo ser usada en forma correcta y encontrase 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.

8.5. Terceros

Los terceros considerados en el presente protocolo son las agencias de viajes y turismo; establecimientos de hospedaje; restaurantes y servicios afines; guías de turismo; transporte turístico acuático, terrestre, ferroviario y aéreo; fiscalizadores; supervisores; y aquellos que no tengan vínculo laboral con la AGVT. Durante su permanencia en el establecimiento deberán cumplir los siguientes lineamientos:

- Llegar en horarios programados para evitar aglomeraciones.
- Cumplir con las medidas de distanciamiento físico al menos 1 m.
- Acceder a la toma de temperatura corporal al ingreso con un termómetro clínico infrarrojo y a la salida de ser el caso.
- Restringir el ingreso de terceros que presente temperatura corporal mayor a 38°C.
- Cumplir con el procedimiento y frecuencia del lavado con agua y jabón o desinfección de manos (antes, durante y después, y cuando el caso lo amerita).
- Realizar la desinfección del calzado (suela) al ingreso.
- Utilizar los EPP para ingresar y realizar sus actividades.
- Desinfectar cualquier documento o material recibido o entregado de un tercero, y preferir los medios digitales.
- Facilitar los documentos necesarios para la trazabilidad, en caso hubiera alguna incidencia de infección para el COVID-19.
- Cumplir con las demás medidas preventivas sanitarias establecidas, caso contrario, no podrán ingresar o permanecer en el establecimiento.
  Nota: *Los fiscalizadores y supervisores se rigen de acuerdo a sus protocolos y normas establecidos por la entidad correspondiente.*

8.6. Cliente

8.6.1. Consideraciones

- Contar con los EPP necesarios para ingresar y permanecer en la AGVT, de acuerdo con lo

definido por los protocolos AGVT.

- Acceder a la toma de temperatura al ingreso con un termómetro clínico infrarrojo, durante su estancia y a la salida de ser el caso.
- Restringir el ingreso al cliente que presente temperatura corporal mayor a 38°C. Realizar la desinfección del calzado (suela) al ingreso.
- Cumplir con el procedimiento y frecuencia del lavado con agua y jabón o desinfección de manos (antes, durante y después, y cuando el caso lo amerita).
- El cliente debe ubicarse en los espacios delimitados.
- La AGVT no brindará atención a los clientes que no cumplan con las medidas preventivas sanitarias establecidas.

8.6.2. Medios de pago

- Optar 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 AGVT opta por pagos que involucran la interacción directa (pagos en efectivo y uso de POS), debe demostrar las medidas preventivas sanitarias implementadas (ver Anexo N° 04).

8.7. Actividades operativas

Las medidas preventivas de las actividades operativas a continuación aplican a las AGVT minoristas, mayoristas y operadores de turismo, excepto el ítem 8.7.4. Prestación del servicio (Operación Turística) que aplica únicamente a los operadores de turismo.

8.7.1. Información y asesoría

- Proporcionar información (folletería, condiciones de los servicios, otros) de manera digital (enviado a sus emails o dispositivos móviles).
- Indicar las medidas preventivas sanitarias dispuestas por la AGVT para brindar los servicios.
- Informar a los clientes en el programa de viajes sobre los protocolo de los sitios visitados y/o los protocolos de los medios de transporte que se empleen (en caso se utilice).
- Colocar en una bolsa desinfectada todo documento u objeto que se entregue al cliente.

8.7.2. Ventas

- Registrar la preexistencia de enfermedades y otros datos como disponibilidad de seguro de viajes, otros.
- Preferir pagos por medios electrónicos (transferencia bancaria, aplicativos, entre otros) para reducir el riesgo de contagio por interacción directa.
- Desinfectar tarjeta de crédito y POS en caso de pagos por ese medio.
- Proporcionar toda información o documentación de manera digital (enviado a sus correos electrónicos o dispositivos móviles).
- Emitir comprobantes de pago de manera digital.
- Colocar en una bolsa desinfectada todo documento u objeto que se entregue al cliente.

8.7.3. Reservas

- Verificar los datos de los pasajeros: datos personales (copia DNI o pasaporte), procedencia, condición de salud (factores de riesgo), seguro de viajes, otros.
- Solicitar reservas a sus proveedores de servicios cumpliendo con los protocolos de éstos, en lo relacionado a las condiciones de aforo actual manteniendo el distanciamiento físico al menos 1 m.
  Nota: *Revisar protocolos correspondientes: EH, REST, GOT, TTT, TTA, aerolíneas, trenes, otros.*
- Solicitar reserva a los GOT cumpliendo con las pautas actuales de manejo de grupo, velando por el cumplimiento del distanciamiento físico al menos 1 m.
  Nota: *Revisar protocolo de guiado turístico.*
- Solicitar reservas de los sitios programados y/o medios de transporte u otros servicios que se empleen, cumpliendo sus protocolos.

8.7.4. Prestación del servicio (operación turística)

Este proceso aplica únicamente a operadores de turismo y para itinerarios cortos y largos.

Antes de la operación:

- Usar medios digitales preferentemente para la entrega al GOT de material, documentación y dinero 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.
  Nota: *Se recomienda considerar también el servicio de mensajería u otros medios remotos, reduciendo el desplazamiento o exposición a riesgos de contagio del GOT fuera y en oficina.*
- Reconfirmar los servicios con todos los proveedores relacionados al grupo y confirmar que portan los EPP del caso.
  Nota: *Verificar que las reservas son acordes a los protocolos de los proveedores.*
- Solicitar al GOT el registro de su temperatura corporal y su estado de salud de la ficha de evaluación (ver Anexo N° 6).

Durante la operación:

- El GOT debe asegurar que los pasajeros porten los EPP adecuados y lo usen correctamente.
- El GOT debe verificar 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 debe verificar que los pasajeros se desinfecten el calzado (suela) al inicio de la operación y según protocolos de terceros programados (transportes turísticos, sitios turísticos, otros).
- Solicitar al GOT tomar y registrar la temperatura corporal de los pasajeros y conductor en cada embarque, y según protocolo de los servicios de transporte turístico programados.
- Monitorear la operación y registrar toda incidencia.

- Contar con los números de emergencia para reportar casos sospechosos del COVID-19 y brindar atención oportuna. Números: 113 y otros establecimientos según discreción de la AGVT.
- El GOT debe recordar 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.
- Coordinar 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:
  a) En la situación donde los pasajeros presenten la sintomatología COVID-19:
     - Usar el EPP de contingencia provisto por la AGVT. 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 (ver Anexo N° 7).
     - Proseguir con el protocolo de la AGVT respecto a las acciones a realizar frente a un sospechoso caso de contagio.
  b) En caso que el GOT presente la sintomatología COVID-19:
     - Proseguir con el protocolo de la AGVT 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 quejas y reclamos de pasajeros (el GOT y/o personal de la agencia que esté presente en la operación).

Después de la operación:

- Solicitar al GOT el registro de su temperatura corporal y su estado de salud de la ficha de evaluación (ver Anexo N° 6).
- Procesar liquidaciones e informes reportados por el GOT por canales digitales.
- Desinfectar y disponer del material, documentación u otros relacionados al grupo de viaje que hayan sido devueltos físicamente por el GOT.

8.7.5. Post venta

Incluye la atención de manejo de quejas y reclamos atendidos de manera presencial, vía telefónica u otros canales digitales. Estas pueden presentarse durante la prestación del servicio o al final del mismo.

La función post venta también incluye futuras acciones con la finalidad de fidelizar al cliente.

- Se recomienda contar con libro de reclamaciones virtual.
- Revisar el registro de incidencias reportado 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):
  - ✓ Reducir y evitar la manipulación de objetos del cliente.
  - ✓ Usar 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.
  - ✓ Desinfectar los objetos o materiales a enviar al cliente como parte de sus acciones de

fidelización.

8.7.6. Visitas comerciales

Estas se realizan con el objeto de promocionar los productos y servicios de las AGVT de manera directa y presencial, visitando a los clientes potenciales y/o actuales. Por ejemplo a los segmentos de: turismo escolar, turismo para la tercera edad, turismo universitario, sector público, entre otros.

- El personal debe seguir las siguientes medidas preventivas sanitarias:
  - ✓ Usar medios digitales para brindar información.
  - ✓ Desinfectar anticipadamente todo material para usar durante la visita, de ser el caso.
  - ✓ Guardar todo material a entregar al cliente en bolsa separada.
  - ✓ Portar solución desinfectante de manos de uso personal.
  - ✓ Portar EPP de contingencia.
  - ✓ Seguir los protocolos sanitarios de las empresas durante la visita.
  - ✓ Desechar mascarilla u otro EPP empleado de ser el caso en un tacho con tapa y según corresponda al término de la visita.

9. IDENTIFICACIÓN DE SINTOMATOLOGÍA

Las actividades de identificación de sintomatología se realizan de acuerdo a los lineamientos de la normativa vigente.[5]

10. SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN

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

[5] *Resolución Ministerial N° 448-2020/MINSA, Aprueba el Documento Técnico: "Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los Trabajadores con Riesgo de Exposición a COVID-19"*

11. ANEXOS

Anexo N° 1 - Instructivo de uso de mascarilla

<table>
<tr><th colspan="2">INSTRUCTIVO DE USO DE MASCARILLA</th></tr>
<tr><td>Objetivo:</td><td>Describir instrucciones para el uso correcto de las mascarillas.</td></tr>
<tr><td>Referencia:</td><td>https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/when-and-how-to-use-masks</td></tr>
<tr><td>Alcance:</td><td>A todo el personal administrativo, operativo, terceros, clientes y otros que requieran el uso de mascarillas.</td></tr>
<tr><td>Frecuencia:</td><td>Cada vez que se necesita</td></tr>
<tr><td colspan="2">Procedimiento:</td></tr>
<tr><td colspan="2">
1. Antes de ponerte la mascarilla, lávate con agua y jabón y/o desinféctate las manos según la técnica establecida.

2. Verifica que la mascarilla no se encuentre dañada.

3. Asegúrate que el lado exterior de la mascarilla queda hacia fuera.

4. Cúbrete la boca y la nariz con la mascarilla, sujeta las tiras o elástico alrededor de las orejas o en la parte posterior de la cabeza y ajusta la tira rígida sobre la nariz.

5. Evita tocar la mascarilla mientras la usas, si lo haces lávate las manos con agua y jabón.

6. Quítate la mascarilla sin tocar la parte delantera y deséchala en un recipiente cerrado. Luego lávate con agua y jabón y/o desinféctate las manos.

¿Cuándo cambiar de mascarilla?

- Cuando está húmeda o presente rotura.
- Las mascarillas de tela se lavan y se desinfectan preferentemente con plancha.
</td></tr>
<tr><td colspan="2">Acciones correctivas: Cuando se detecta que se está colocando incorrectamente la mascarilla, se debe corregir de inmediato; si el hecho ya hubiera ocurrido, desinfectar.</td></tr>
</table>

Anexo N° 2 - Instructivo de lavado y desinfección de manos

INSTRUCTIVO DE LAVADO Y DESINFECCIÓN DE MANOS	
Objetivo:	Describir instrucciones para el correcto lavado de manos
Referencia:	OMS:https://www.who.int/gpsc/information_centre/gpsc_lavarse_manos_poster_es.pdf https://www.who.int/gpsc/information_centre/gpsc_desinfectmanos_poster_es.pdf?ua=1
Alcance:	A todo el personal administrativo, operativo, terceros, clientes y otros que requieran el lavado de manos.
Frecuencia:	Cada vez que se necesita.
Procedimiento:	

Además:

- Δ Lavarse las manos con agua y jabón siempre es más efectivo que los desinfectantes con alcohol.
- Δ Usa los desinfectantes de alcohol cuando no cuentes con puntos de lavado de mano.
- Δ Evita tocarte los ojos, la nariz y la boca con las manos sin lavar.
- Δ Lávate con agua y jabón hasta los codos para obtener una limpieza integral.

Lávate las manos con agua y jabón:

- Δ Después de haber estado en un lugar público.
- Δ Después de sonarte la nariz, toser, estornudar o usar los servicios higiénicos.
- Δ Antes de preparar o manipular alimentos.

Acciones correctivas: Cuando se detecta que el personal no se lavó las manos, debe realizarse el lavado de manos correctivamente vigilado por el responsable. Debe recibir capacitación sobre técnica de lavado de manos.

Anexo N° 3 - Uso correcto de termómetro clínico infrarrojo

INSTRUCTIVO DE USO CORRECTO DE TERMÓMETRO CLÍNICO INFRARROJO	
Objetivo:	Describir los pasos que se realizarán para tomar la temperatura como medida de control.
Alcance:	Este procedimiento tiene como alcance a todo el personal administrativo, operativo, terceros, clientes y otros.
Frecuencia:	Al inicio, al final y cuando el caso lo amerita.

Procedimiento:

Recomendaciones previas al uso

- Δ Asegurar que el orificio del sensor no esté sucio.
- Δ El sensor no debe ser tocado ni soplado.
- Δ Asegurar que la superficie donde tome la temperatura (frente o detrás del oído), no se encuentre mojada ni con sudor (debe estar seco).
- Δ No medir sobre el cabello, cicatrices u obstáculos que puedan alterar la medición.

Durante la toma de temperatura

- Δ Ubicar el equipo delante de la persona a evaluar y establecer una distancia de 1 a 5 cm de la superficie a medir.
- Δ Accionar el botón para medir temperatura.
- Δ Verificar el valor mostrado en la pantalla de visualización.

Si va a realizar una nueva medición, puede repetir los pasos previos.

Al finalizar la actividad

- Δ Se desinfecta y se guarda en el estuche.

Importante: Seguir los instructivos de uso del termómetro clínico infrarrojo de acuerdo a la marca y modelo.

Anexo N° 4 - Instructivo para el pago con tarjeta o efectivo

INSTRUCTIVO PARA EL PAGO CON TARJETA O EFECTIVO	
Objetivo:	Brindar pautas para prevenir el riesgo de contagio durante el pago con tarjeta o efectivo.
Alcance:	A todo el personal, terceros y clientes.
Frecuencia:	Cada vez que se necesita.

Pago con tarjeta

1. Solicitar al cliente colocar el medio de pago en el lugar designado por el establecimiento.
2. Desinfectar el POS, la tarjeta y el lapicero. Dejar el POS en el lugar designado por el establecimiento y respetar el distanciamiento físico.
3. Solicitar al cliente que digite su clave y dejar el POS en la superficie designado por el establecimiento y respetar el distanciamiento físico.
4. Coger el POS y proceder al cobro, consultar al cliente si desea la constancia de pago, de ser positiva la respuesta dejarlo sobre el lugar designado por el establecimiento.
5. Proceder con la desinfección de manos y elementos usados en la transacción.

Pago con efectivo

1. Solicitar al cliente colocar el efectivo en el lugar designado por el establecimiento.
2. Recoger el dinero y colocar el vuelto.
3. Proceder con la desinfección de manos y elementos usados en la transacción.

Importante: Informar al cliente que la desinfección de manos es una medida preventiva para la transacción.

Anexo N° 5 - Ficha de sintomatología la COVID-19

Ficha de sintomatología de la COVID-19
Para Regreso al Trabajo
Declaración Jurada

He recibido explicación del objetivo de esta evaluación y me comprometo a responder con la verdad.

Empresa o Entidad Pública: **RUC:**

Apellidos y nombres

Área de trabajo DNI

Dirección Número (celular)

En los últimos 14 días calendario ha tenido alguno de los síntomas siguientes:

	SI	NO
1. Sensación de alza térmica o fiebre		
2. Tos, estornudos o dificultad para respirar		
3. Expectoración o flema amarilla o verdosa		
4. Contacto con persona(s) con un caso confirmado de COVID-19		
5. Está tomando alguna medicación (detallar cuál o cuáles):		

Todos los datos expresados en esta ficha constituyen declaración jurada de mi parte.
He sido informado que de omitir o declarar información falsa puedo perjudicar la salud de mis compañeros de trabajo, y la mía propia, asumiendo las responsabilidades que correspondan.

Fecha: / / Firma

Fuente: Resolución Ministerial N° 448-2020/MINSA, Aprueba el Documento Técnico: "Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los Trabajadores con Riesgo de Exposición a COVID-19" – Anexo 2.

Anexo N° 6 - Ficha de evaluación diaria de las condiciones de salud del personal

CONDICIONES DE SALUD					
Empresa			**RUC**		
Nombres y apellidos			**N° DNI/CE**		
Dirección			**Número (celular)**		
Área de trabajo					
Control de Temperatura	**Ingreso:**				
	Salida:				

Signos de alarma por COVID-19	**Ingreso**		**Salida**	
	SI	**NO**	**SI**	**NO**
1. Sensación de falta de aire o dificultad para respirar en reposo				
2. Desorientación o confusión.				
3. Sensación de alza térmica o fiebre				
4. Dolor de pecho				
5. Contacto con persona(s) con caso confirmado de COVID-19				
6. Está tomando alguna medicación (detallar cuál o cuáles): ……				

Fecha:	…… /…… /…….
Firma del trabajador:	

(Referencial)

Anexo N° 7 - Ficha sintomatológica del pasajero

CONDICIONES DE SALUD			
Nombres y apellidos		**N° DNI/CE/ Pasaporte**	
Medio de transporte en el que llego		**Tiempo de estadía en el país**	
País de origen		**Lugar de estadía**	
Dirección			
Teléfono		**Número (celular)**	
Control de Temperatura			

Signos de alarma por COVID-19	**SI**	**NO**
1. Sensación de falta de aire o dificultad para respirar en reposo		
2. Desorientación o confusión.		
3. Sensación de alza térmica o fiebre		
4. Dolor de pecho		
5. Contacto con persona(s) con caso confirmado de COVID-19		
6. Está tomando alguna medicación (detallar cuál o cuáles): ……		

Fecha:	…… /…… /…….
Firma del pasajero:	

(Referencial)

Anexo N° 8 - Guía referencial para la preparación de soluciones de limpieza y desinfección de superficies

1. OBJETIVO:

Ofrecer recomendaciones referenciales para la preparación de soluciones de limpieza y desinfección de superficies generales.

2. ALCANCE:

Esta guía es aplicable para la preparación de las soluciones de limpieza y desinfección de las superficies inertes y vivas.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Desinfección

Reducción por medio de agentes químicos y/o métodos físicos del número de microorganismos presentes en una superficie o en el ambiente, hasta un nivel que no ponga en riesgo la salud.

Limpieza

Eliminación de suciedad e impurezas de las superficies utilizando agua y jabón o detergente.

Superficies inertes

Aquellas como los utensilios, mesas, pisos, pasamanos, y todo objeto inerte que puede contener microorganismos en su superficie.

Superficies vivas

Superficies de los organismos vivos, de la materia orgánica como los alimentos, incluyendo las áreas del cuerpo humano como las manos.

4. LIMPIEZA DE SUPERFICIES

4.1. Limpieza de superficies inertes[1]

1. Preparar diariamente las soluciones al comienzo de cada turno de limpieza.
2. Usar agua y detergente o limpiador líquido u otras sustancias de acuerdo a la naturaleza de cada establecimiento.
3. Utilizar paños limpios al comienzo de cada operación de limpieza.

[1] *OMS 2020. En: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/332168/WHO-2019-nCoV-Disinfection-2020.1-spa.pdf . Revisado 30/05/2020.*

4. La limpieza debe avanzar de la parte menos sucia a la más sucia, y de arriba hacia abajo para que los residuos caigan al suelo y se limpien al final.

5. Los paños sucios reutilizables serán higienizados y guardados. Los útiles de limpieza deben lavarse con detergente, enjuagarse, secarse y guardarse invertidos para que se escurran por completo.

Nota: *Cambiar los paños cuando estén deteriorados y las soluciones de detergente o desinfectante tienen que descartarse después de cada uso.*

4.2. Limpieza de superficies vivas[2]

1. Las hortalizas, frutos, tubérculos, huevos crudos, deben lavarse en el chorro de agua, retirando todo polvo, suciedad y almacenarse.

Nota*: No es necesario el uso de ningún detergente para su lavado.*

2. Las carnes, aves y pescado, deben lavarse a chorro de agua y almacenarse.

Nota: *Los alimentos altamente perecibles no deben estar expuestos a temperatura ambiente.*

5. DESINFECCIÓN DE SUPERFICIES.

Queda a criterio del usuario la evaluación de las opciones del uso de desinfectantes y su respectiva **validación** de acuerdo a las condiciones particulares de su establecimiento.

Seis pasos para una seguridad y eficacia en el uso de desinfectantes[3].

Paso 1: Comprobar que tu producto este autorizado por la DIGESA.
Paso 2: Leer la fecha de vencimiento, instrucciones de uso y precauciones en el manejo.
Paso 3: Limpiar previamente la superficie a desinfectar.
Paso 4: Cumplir con el tiempo de contacto indicado en el envase.
Paso 5: Usar guantes y lavarse las manos.
Pasó 6: Mantener las tapas bien cerradas y guardar en un lugar exclusivo.

5.1. Desinfección de superficies inertes

5.1.1. Soluciones desinfectantes[4]

Opción 1 - Hipoclorito de Sodio al 0,1 %

El Hipoclorito de Sodio (lejía), viene comercialmente al 5 %.

Preparación de 1 L de hipoclorito de Sodio al 0,1 %:

a) Medir 20 ml (cuatro cucharaditas de 5 ml cada una) de lejía al 5 %; y

[2] *R.D N° 003-2020-INACAL/DN Guía para limpieza de desinfección de manos y superficies.*
[3] *EPA 2020. En: https://www.epa.gov/pesticide-registration/six-steps-safe-effective-disinfectant-use*
[4] *R.D N° 003-2020-INACAL/DN Guía para limpieza de desinfección de manos y superficies.*

b) Completar a 1 L de agua.

Opción 2 - Solución de alcohol al 70 %

El alcohol viene comercialmente a 2 concentraciones:

a) Alcohol al 70 %, el cual estaría listo para usarse; y

b) Alcohol Puro rectificado al 96 %.

Preparación de 100 ml de alcohol etílico al 70 %:

a) Medir 70 ml de alcohol al 96 %; y
b) Diluir en agua destilada o agua hervida fría, completar a 100 ml.

Opción 3 - Peróxido de hidrógeno (agua oxigenada a concentración de 0,5 % de peróxido de hidrógeno)

El agua oxigenada viene comercialmente a una concentración de 3 % de peróxido de hidrógeno:

Preparación de 100 ml de Peróxido de hidrógeno al 0,5 %:

a) Medir 17 ml de agua oxigenada al 3 %; y
b) Diluir en agua destilada o agua hervida fría, completar a 100 ml de agua.

5.2. Desinfección de superficies vivas

En este grupo están los alimentos como las hortalizas de hoja verde y los frutos como las fresas, uvas, entre otros, cuyo consumo es directo, inclusive con cáscara. En este caso se puede utilizar una solución de 50 ppm (partes por millón) de hipoclorito de sodio.

Preparación de 1 L de hipoclorito de sodio a 50 ppm:

a) Medir 1 ml de lejía al 5 % (puede ser fácilmente medida con una jeringa de 5 ml);
b) Completar a 1L de agua y
c) Hacer la dilución en un lugar ventilado.

TABLA REFERENCIAL DE USO Y APLICACIÓN DE SOLUCIÓN DE HIPOCLORITO DE SODIO POR TIPO DE SUPERFICIES

Superficie a desinfectar	Concentraciones (%)	Concentraciones (ppm)	Instrucciones
Según la OMS[5]			
<u>Superficies inertes que tocas con frecuencia</u> Manijas de puertas, ventanas, cocina, zonas donde se preparan alimentos, superficies de los mostradores, superficies del cuarto de baño, los inodoros, las llaves del agua, los dispositivos personales de pantalla táctil, los teclados de computadoras personales y las superficies de trabajo.	0,1%	1000 ppm	Aplicar con un paño húmedo por frotación.
Según el INACAL[6]			
Manteles o individuales, superficie de los mesones y lavaderos de los servicios higiénicos superficies de los empaques de alimentos pisos, interruptores de luz, barandas y cestas de ropa.	0,1%	1000 ppm	Aplicar con un paño húmedo por frotación.
Utensilios de cocina (tablas de picar, cuchillos y otros utensilios)	0,02%	200ppm	Sumergir por 2 minutos
Paños de limpieza	0,02%	200ppm	Sumergir por 2 minutos
Las superficies vivas como los frutos, las hortalizas, los tubérculos, entre otros, cuyas cáscaras suelen estar con tierra y son consumidas sin cáscara. ***Nota:*** *Pueden no requerir una desinfección si están adecuadamente lavados.*	0,1%	1000 ppm	Aplicar con un paño ligeramente húmedo, por frotación de la cáscara de las frutas y tubérculos siempre que la cáscara no sea comestible. Usar guante.
Nota: *También pueden utilizarse desinfectantes disponibles comercialmente a base de dióxido de cloro al 5 %, o de ácidos orgánicos como el ácido cítrico al 2%, compuestos de amonio cuaternario, entre otros. Seguir las indicaciones del fabricante.*			
Según la FDA[7]			
Hortalizas de hoja verde y los frutos como las fresas, uvas, entre otros, cuyo consumo es directo, inclusive con cáscara).	0,005% - 0,02%	50-200 ppm	Inmersión por 2 minutos

[5] OMS 2020. En: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/332168/WHO-2019-nCoV-Disinfection-2020.1-spa.pdf

[6] R.D N° 003-2020-INACAL/DN Guía para limpieza de desinfección de manos y superficies.

[7] FDA 1998. En: https://www.fda.gov/media/77823/download

INSTRUCCIONES DE PREPARACIÓN DE SOLUCIONES DE HIPOCLORITO DE SODIO

V1 × C1 =V2 × C2

V1 = volumen del desinfectante que se extraerá del envase original;
C1 = concentración del desinfectante (tal cual el envase original);
V2 = volumen de solución del desinfectante que se desee preparar; y
C2 = concentración que se necesita preparar.

Por ejemplo:

Se desea preparar 1 L (1000 ml) de solución desinfectante de hipoclorito de sodio al 0,1 % a partir de lejía comercial al 5 %:

V1 = esto es lo que deseamos calcular;

C1 = 5 %;

V2 = 1000 ml; y

C2 = 0,1 %.

Entonces:

V1 = V2 × C2/C1;

V1 = 1000 ml × 0,1% / 5 %; y

V1 = 20 ml.

Entonces para preparar 1 L de hipoclorito de sodio a 0,1 % tendrá que colocarse 20 ml de la lejía comercial en un envase de 1 L, completar con agua el volumen deseado de 1 L.

Colocar una etiqueta que indique: Solución desinfectante de hipoclorito de sodio al 0.1 %.

INSTRUCCIONES PARA EL LAVADO DE ROPA

Ropa	Instrucciones
	Según la CDC[8]
Para lavar ropa de uso personal, toallas, ropa de cama y otros artículos.	• Lave los artículos según las instrucciones del fabricante. Use la máxima temperatura de agua permitida y séquelos completamente. • **Use guantes desechables** al manipular ropa sucia de una persona enferma. • La ropa sucia de una persona enferma se puede lavar con la de otras personas. • **No sacuda** la ropa sucia. • Limpie y **desinfecte los cestos de ropa** según la guía para superficies detallada arriba. • Quítese los guantes y lávese las manos de inmediato.
Nota: *Para la dosificación y método de lavado. Seguir las indicaciones del fabricante.*	

[8] *CDC 2020. En: https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/disinfecting-building-facility.html*