



PROVINCIA DE MISIONES

1784 SR

POSADAS, 30 JUN 2020

261 BIS - J.T. y E

RESOLUCIÓN N° 456 -M.G. 113

VISTO: Las medidas de prevención y control del Coronavirus - COVID 19 - dispuestas por el Poder Ejecutivo Nacional por Decreto de Necesidad y Urgencia N° 260/20, 297/20 y sus similares complementarios, como también la correspondiente declaración de Emergencia Epidemiológica y Sanitaria decretada por el Sr. Gobernador mediante Decreto Provincial N° 330/20, y el Decreto Provincial 585/20, y;

CONSIDERANDO:

QUE, mediante el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 408/20 se otorgó la facultad a los Gobernadores de que decidan excepciones al cumplimiento del "aislamiento social, preventivo y obligatorio" y a la prohibición de circular, respecto del personal afectado a determinadas actividades y servicios, en Departamentos o Partidos de sus jurisdicciones, previa aprobación de la autoridad sanitaria local, y siempre que se de cumplimiento a los requisitos allí establecidos;

QUE, la medida nacional establece que los procedimientos de fiscalización necesarios para garantizar el cumplimiento del ASPO, de los protocolos vigentes y de las normas dispuestas en el marco de la emergencia sanitaria, serán dispuestos e implementados por cada jurisdicción local;

QUE, la provincia de Misiones mediante Decreto Provincial N° 585/20, estableció la delegación en los Ministerios de Gobierno, Salud Pública y Trabajo y Empleo de la Provincia, de la facultad de excepcionar el cumplimiento del "aislamiento social, preventivo y obligatorio" y de la prohibición de circular, a las personas para el desarrollo de distintas actividades y servicios que se desarrollen en el ámbito provincial, previa comprobación del cumplimiento de los requisitos establecidos en el DNU N° 408/20 y las normas que en el futuro lo prorroguen y/o modifiquen;

Dr. OSCAR FRANCISCO ALARCON
MINISTRO SECRETARIO
DE SALUD PÚBLICA
PROVINCIA DE MISIONES

Dr. SILVANA ANDREA GIMENEZ
Ministra Secretaria
de Trabajo y Empleo
PROVINCIA DE MISIONES

Dr. MARCELO GABRIEL PÉREZ
Ministro Secretario de Gobierno
Provincia de Misiones



PROVINCIA DE MISIONES

2020 Año del Bicentenario Paso a la Inmortalidad del General Manuel

Edgardo de la Donación de Sangre, Órganos y Tejidos y de la Enfermería Misionera

1784 SP
456
261 M.T.E.
30 JUN 2020

QUE, asimismo el inicio del ejercicio de las actividades y servicios que se excepcionen, estará condicionado a la previa aprobación de los respectivos protocolos por la autoridad de aplicación;

QUE, inmersos en la fase 4 de la pandemia, en la que la Provincia de Misiones posee índices alentadores en cuanto a cantidad de contagiados, es de suma importancia ir habilitando más rubros comerciales, que impliquen la recuperación progresiva de la economía provincial, destacándose que las actividades que se fueron habilitando, en los resultados de su puesta en funcionamiento, fueron exitosos en cuanto al respeto de los respectivos protocolos sanitarios;

QUE, por todo ello deviene necesario el dictado del presente dispositivo legal en forma conjunta entre los Ministerios de Gobierno, Salud Pública y Trabajo y Empleo;

QUE, el servicio jurídico de los ministerios intervinientes, han tomado la intervención de su competencia;

POR ELLO:

**LOS MINISTROS SECRETARIOS
DE GOBIERNO, SALUD PÚBLICA Y TRABAJO Y EMPLEO
DE LA PROVINCIA
RESUELVEN:**

ARTÍCULO 1º: APRUÉBESE, el "Protocolo de Actuación Sanitaria" para **Agencias de viajes y turismo**, que como Anexo I, forma parte de la presente Resolución Conjunta, sujeto a todas las normativas nacionales y provinciales de prevención ante la pandemia COVID-19.

ARTÍCULO 2º: ESTABLÉCESE que todo personal incluido en la presente Resolución, para circular por la vía pública, en virtud de trasladarse a su lugar de trabajo o regresar a su domicilio, deberá hacerlo portando su D.N.I. y con constancia o certificación de trabajo, suscripta por su Locador de Servicio, o Entidad Patronal, el cual la emitirá con carácter de Declaración Jurada.

Dr. OSCAR FRANCISCO ALARCON
MINISTRO SECRETARIO
DE SALUD PÚBLICA
PROVINCIA DE MISIONES

Dña. SILVANA ANDREA GIMENEZ
Ministra Secretaria
de Trabajo y Empleo
PROVINCIA DE MISIONES

Dr. MARCELO GABRIEL PÉREZ
Ministro Secretario de Gobierno
Provincia de Misiones



PROVINCIA DE MISIONES

2020 Año del Bicentenario Paso a la Inmortalidad del General Manuel

Belgrano, de la Donación de Sangre, Órganos y Tejidos y de la Enfermería Misionera

1784 SR

456

30 JUN 2020

261 M.T.N.E.

ARTÍCULO 3°: INSTRÚYASE, a la Dirección de Inspecciones Laborales del Ministerio de Trabajo y Empleo de la Provincia y a la Policía de la Provincia de Misiones, para que desplieguen los operativos de control y fiscalización de la implementación y cumplimiento del Protocolo Sanitario aprobado en el Artículo 1° de la presente.

ARTÍCULO 4°: INSTRÚYASE, a la Policía de la Provincia de Misiones para que detectadas situaciones de incumplimiento o inobservancia de lo establecido en la presente, actúe en consecuencia dando intervención a la Justicia Federal competente y en turno, como así también se dé estricto cumplimiento a lo establecido en la Resolución Ministerial N° 74/20 (Registro Ministerio de Gobierno).

ARTÍCULO 5°: ESTABLÉCESE que los desplazamientos de las personas alcanzadas por la presente Resolución, deberán limitarse al estricto cumplimiento de las actividades exceptuadas.

ARTÍCULO 6°: ESTABLÉCESE que en las actividades excepcionadas, las autoridades municipales competentes, deberán garantizar las condiciones de Seguridad e Higiene establecidas por las respectivas normativas nacionales y provinciales, para preservar la salud de las personas comprendidas en la presente Resolución.

ARTÍCULO 7°: COMUNÍQUESE. Dése Publicidad. Tomen Conocimiento: Direcciones General Administrativa, Asuntos Jurídicos y Sección Despacho de los Ministerios de: Gobierno; Salud Pública; Trabajo y Empleo; Turismo y Policía de la Provincia de Misiones. **CUMPLIDO** Archívese en la Unidad Sectorial correspondiente.

Dr. OSCAR FRANCISCO ALARCON
MINISTRO SECRETARIO
DE SALUD PÚBLICA
PROVINCIA DE MISIONES

Dra. SILVANA ANDREA GIMENEZ
Ministra Secretaria
de Trabajo y Empleo
PROVINCIA DE MISIONES

Dr. MARCELO GABRIEL PÉREZ
Ministro Secretario de Gobierno
Provincia de Misiones



PROVINCIA DE MISIONES

2020 Año del Bicentenario Paso a la Inmortalidad del General Manuel

Edgardo de la Donación de Sangre, Órganos y Tejidos y de la Enfermería Misionera

1784 SR

456

261 J.T.E.

30 JUN 2020

ANEXO I

RESOLUCIÓN CONJUNTA

"Ministerio de Gobierno - Salud Pública y Trabajo y Empleo"

Protocolo de Seguridad e Higiene para Agencias de viajes y turismo

1. INTRODUCCIÓN

Debido a la emergencia sanitaria mundial generada por la aparición del COVID-19, desde la Federación Argentina de Asociaciones de Empresas de Viajes y Turismo proponemos una serie de pautas de actuación para propiciar el buen funcionamiento operativo de las agencias de viajes y turismo, con el objetivo de evitar el contagio y propagación del virus y garantizar así la seguridad sanitaria dentro del espacio de trabajo. Este es un documento *abierto*, que se actualiza según las nuevas medidas y recomendaciones dadas por las autoridades oficiales según la evolución del virus COVID-19.

2. ALCANCE

Esta serie de recomendaciones alcanza a los empleadores, trabajadores y clientes de las Agencias de Viajes y Turismo.

El plan de acción debe estar adaptado a las particularidades de la actividad que desarrolla cada empresa, y se deberá poner en práctica de acuerdo con las recomendaciones de las autoridades de salud local y nacional, con el objeto de lograr una gestión eficaz de la situación particular del COVID-19.

El mismo 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.

3. MEDIDAS DE SEGURIDAD SANITARIA EN EL ESPACIO DE TRABAJO

I. Cuidado e higiene personal

Tanto empleador como trabajadores, fijos o de contratación periódica, y clientes de las Agencias de Viajes y Turismo deben estar informados de los riesgos laborales de su actividad y especialmente acerca del COVID-19.

Existen recomendaciones básicas de público conocimiento, que cada miembro del personal debe cumplir estrictamente. Son medidas de protección básicas contra COVID-19 recomendadas por la OMS y adoptadas por el Gobierno Nacional, tales como:

- Lavado frecuente de las manos (agua y jabón o soluciones alcohólicas):

El lavado se debe realizar cada 2 horas y, como mínimo, en los 5 tiempos estipulados, los cuales son:

- Antes y después de la manipulación de basura o desperdicios;
- Antes y después de manipular alimentos;
- Luego de haber tocado superficies públicas;
- Después de la manipulación de dinero, llaves, etc.;
- Después de ir al baño.
- Al estornudar o toser, cubrirse la boca y la nariz con pañuelos desechables y eliminarlos inmediatamente en un basurero cerrado. Otra medida es usar el antebrazo. Lavarse las manos inmediatamente.
- No tocarse los ojos, la nariz y la boca (incluso al llevar puestos guantes), ya que las manos facilitan su transmisión.
- Disponer en todos los baños de papel higiénico, jabón para manos y toalla de papel desechable.
- Evitar la asistencia al trabajo si presento síntomas catarrales (moqueo, congestión nasal o conjuntival, tos seca o productiva, lagrimeo, aspecto febril).
- Evitar abrazos y apretones de manos tanto con compañeros de trabajo como con clientes.

Dr. OSCAR FRANCISCO ALARCON
MINISTRO SECRETARIO
DE SALUD PUBLICA
PROVINCIA DE MISIONES

Dr. SILVANA ANDREA SIMENEZ
Ministra Secretaria
de Trabajo y Empleo
PROVINCIA DE MISIONES

Dr. MARCELO GABRIEL PÉREZ
Ministro Secretario de Gobierno
Provincia de Misiones



PROVINCIA DE MISIONES

2020 Año del Bicentenario Paso a la Inmortalidad del General Manuel

Bdgram. de la Donación de Sangre, Órganos y Tejidos y de la Enfermería Misionera

1784 SP

456

30 JUN 2020

261 J.T.Y.E.

- Se recomienda no compartir objetos con clientes u otros empleados. Después del intercambio de objetos entre cada cliente-trabajador (como, por ejemplo: tarjetas de pago, billetes y monedas, bolígrafos, etc.) se realizará una desinfección de manos.
- Estar atento a síntomas como fiebre alta sobre 38°C, tos y dificultades respiratorias.

La higiene respiratoria refiere a las medidas de prevención para evitar la diseminación de secreciones al toser o estornudar. Esto es importante, sobre todo, cuando las personas presentan signos y síntomas de una infección respiratoria como resfríos o gripe.

Las empresas y organismos deben garantizar la disponibilidad de los materiales para facilitar el cumplimiento de una adecuada higiene respiratoria en áreas de espera u alto tránsito.

- Disposición de cestos para el desecho de los pañuelos usados que no requieran de manipulación para su uso: boca ancha, sin una tapa que obligue al contacto.
- Es recomendable la disposición de dispensadores con soluciones desinfectantes para una adecuada higiene de manos.
- Las soluciones a base de alcohol son el estándar internacional por alta eficiencia demostrada.
- El lavado de manos es una opción igual de efectiva, pero debe garantizarse que los suministros necesarios estén siempre disponibles.
- También se sugiere la colocación de material gráfico que demuestre como debe realizarse la higiene de manos adecuada

II. Política de Seguridad e Higiene en el espacio físico de trabajo

Los directivos de las empresas de viajes y turismo deberán garantizar las siguientes medidas de seguridad en el espacio de trabajo:

- Asegurar instalaciones adecuadas para el lavado de manos o el saneamiento (por ejemplo, jabones, geles / toallitas con alcohol) para permitir que todo el personal practique una buena higiene.
- Se deben respetar al máximo las capacidades previstas de cada sala, aconsejando una densidad máxima de 4 personas por cada 10 m2.
- La disposición de las mesas debería ser de tal forma que las distancias entre el respaldo de silla a silla, de una mesa a otra, sea superior a un metro.
- Establecer la distancia recomendada entre cada puesto de trabajo de 2 metros.
- Evitar reuniones de trabajo presenciales en grupo, fomentar la utilización de TIC (videollamadas, videoconferencias, llamadas).
- Tomar medidas necesarias para evitar aglomeraciones en espacios comunes, reduciendo el número de actividades multitudinarias. La empresa podría adoptar limitaciones o restricciones temporales en el uso de espacios comunes.
- En todo momento es recomendable poner a disposición del público información sobre la adecuada higiene de manos y la apropiada higiene respiratoria o manejo de la tos ante la presencia de síntomas de una infección respiratoria.

Las recomendaciones visuales suelen ser de utilidad como recordatorios en todos los puntos de acceso a las instalaciones.

Se sugiere su ubicación en lugares fácilmente visibles para el público general, pasajeros, visitantes. Dependiendo del tipo de organismo o empresa de que se trate, es deseable incluir mensajes en varios idiomas.

En relación a la higiene en el lugar de trabajo, se aconseja extremar las medidas de limpieza. El personal de limpieza utilizará equipo de protección individual adecuado (guantes, delantales, etc.) dependiendo del nivel de riesgo que se considere en cada situación.

Dr. OSCAR FRANCISCO ALARCON
MINISTRO SECRETARIO
DE SALUD PUBLICA
PROVINCIA DE MISIONES

Dr. SILVANA ANDREA GIMENEZ
Ministra Secretaria
de Trabajo y Empleo
PROVINCIA DE MISIONES

Dr. MARCELO GABRIEL PÉREZ
Ministro Secretario de Gobierno



PROVINCIA DE MISIONES

2020 Año del Bicentenario Paso a la Inmortalidad del General Manuel

Belgrano, de la Donación de Sangre, Órganos y Tejidos y de la Enfermería Misionera

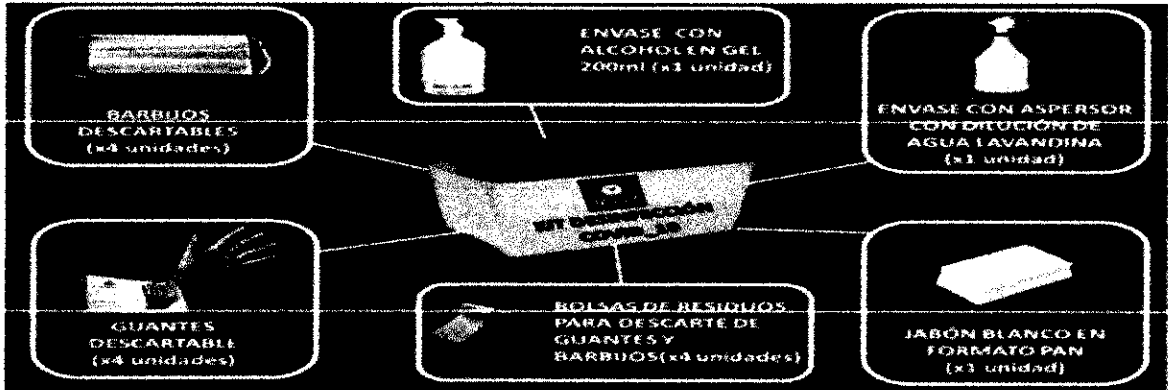
1784 SP

456
261 J.T.Y.E.

30 JUN 2020

KIT DESINFECCION

sugerido en unidades de transporte o locales de atención al público



Estos elementos deben desecharse de forma segura tras cada uso, procediendo posteriormente al lavado de manos.

FOTO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD	FRECUENCIA DE REPOSICIÓN	CONDICIÓN	USO
	Barbijo	PUUEDE SER COMPRADO O CASERO. TENER PRECAUCIÓN QUE SEA DE FIBELINA (40g o mayor) O MATERIAL MAS GRUESO. PUEDE SER DE TELA LAVABLE CON FILTRO DESECHABLE INTERCAMBIABLE	Pasajeros Guías Chofer de vehículo Atención ofic/comercial	Reposición personal por rotura o saturación (sucio, oscuro, con olor)	Descartable/Lavable	INDIVIDUAL
	Guantes	Guante descartable de latex	Pasajeros (opcional) Guías (opcional) Chofer de vehículo, en tareas de limpieza Personal de limpieza de oficinas.	Reposición personal por rotura o saturación (sucio, oscuro, con olor)	Descartable/Lavable	INDIVIDUAL
	Alcohol en gel	Envase individual personal de alcohol en gel para desinfección de guantes y manos	Choferes Guías Chofer de vehículo Atención ofic/comercial	Reposición personal por consumo	Descartable	INDIVIDUAL

La contaminación de superficies y objetos es una de las vías más frecuentes de transmisión de las infecciones respiratorias. Se recuerda que diversas superficies deben ser desinfectadas regularmente para minimizar el riesgo de transmisión por contacto: mostradores, barandas, picaportes, puertas, etc.

La desinfección debe realizarse diariamente y esta frecuencia, depende del tránsito y de la acumulación de personas, la época del año y la complementación con la ventilación de ambientes.

Antes de aplicar cualquier tipo de desinfectante debe realizarse la limpieza de las superficies con agua y detergente. Esta limpieza tiene por finalidad realizar la remoción mecánica de la suciedad presente.

- Realizar limpieza y desinfección (L+D) frecuentemente de las instalaciones, así como de las superficies (escritorios, muebles, suelos, teléfonos, etc.). Todos ellos son puntos sensibles ya que son lugares que las personas tocan constantemente.
- Mejorar del stock de productos de limpieza y de equipos de protección.
- Ventilar adecuadamente el establecimiento y oficinas. La ventilación de ambientes cerrados, sobre todo en período invernal o de bajas temperaturas debe hacerse con regularidad para permitir el recambio de aire. En otras circunstancias y lugares se

Dr. OSCAR FRANCISCO ALARCON
MINISTRO SECRETARIO
DE SALUD PUBLICA
PROVINCIA DE MISIONES

Dr. SILVANA ANDREA GIMENEZ
Ministra Secretaria
de Trabajo y Empleo
PROVINCIA DE MISIONES

Dr. MARCELO GABRIEL PEREZ
Ministro Secretario de Gobierno
Provincia de Misiones



PROVINCIA DE MISIONES

2020 Año del Bicentenario Paso a la Inmortalidad del General Mamet

Boletín de la Donación de Sangre, Órganos y Tejidos y de la Enfermería Misionera

1784 SP

456 1
261 M.T.E.

30 JUN 2020

recomienda que se asegure el recambio de aire mediante la abertura de puertas y ventanas que produzcan circulación cruzada del aire.

- Para las tareas de limpieza hacer uso de guantes de vinilo / acrilonitrilo. En caso de uso de guantes de látex, se recomienda que sea sobre un guante de algodón.
- Tener un esmero especial en la limpieza de sanitarios y de superficies de contacto como manijas, interruptores, teléfonos, mando a distancia de televisión o del aire acondicionado, mesas, etc.
- De forma genérica, no es necesario recurrir a una desinfección química por una empresa autorizada de control de plagas.

INSTRUCTIVO PARA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE AMBIENTES

Se ejecutará la "técnica de doble balde - doble trapo", que habitualmente se realiza en ámbitos hospitalarios para evitar las infecciones intrahospitalarias y que en el contexto epidemiológico actual es extensible a cualquier actividad laboral.

Se necesita contar con agua corriente, detergente e hipoclorito de sodio (lavandina), dos baldes y dos trapos.

- Iniciar la limpieza con soluciones jabonosas con agua y detergente de uso común.
- En el balde Nº 1 agregar agua y detergente.
- Sumergir el trapo Nº 1 en balde Nº 1, escurrir y friccionar las superficies a limpiar (mostradores, pasamanos, picaportes, barandas, instrumental de trabajo etc.). Siempre desde la zona más limpia a la más sucia.
- Repetir el paso anterior hasta que quede visiblemente limpia.

Desinfección

- En el balde Nº 2 (limpio) agregar agua, colocar 100 ml de lavandina, sumergir trapo Nº 2, escurrir y friccionar en las superficies.
- Enjuagar con trapo Nº 2 sumergido en balde Nº 2 con agua.
- Dejar secar.

INSTRUCTIVO PARA LA LIMPIEZA HUMEDA DE SUPERFICIES

- Limpieza de la superficie con una solución con agua tibia y detergente de uso doméstico.
- Una vez realizada la limpieza de superficies se procede a su desinfección.
- Desinfección: preparar Hipoclorito de sodio de uso doméstico (lavandina con concentración de 55 gr/litro).
- Colocar 100 ml de lavandina de uso doméstico en 10 litros de agua.
- Con esta solución pueden desinfectarse las superficies que estén visiblemente limpias.

- No mezclar las sustancias utilizadas con otros desinfectantes. Algunos podrían contener amoníaco. Al mezclarlos se genera un vapor con cierta toxicidad que sería irritante para las vías respiratorias y mucosas, pudiendo generar una intoxicación.

En caso de que el establecimiento se haya encontrado cerrado por más de 30 días, cuando hubiera cualquier duda sobre el estado higiénico-sanitario de las instalaciones hídricas, se recomienda limpiar y desinfectar el sistema de agua fría de consumo humano, previamente a la apertura. Asegurar que la desinfección incluya los equipos auxiliares que puedan formar parte del circuito de agua.

Se recomienda solicitar intervención al organismo local sanitario que tiene competencia en la materia.

Dr. OSCAR FRANCISCO ALARCON
MINISTRO SECRETARIO
DE SALUD PUBLICA
PROVINCIA DE MISIONES

Dr. SILVANA ANDREA GIMENEZ
Ministra Secretaria
de Trabajo y Empleo
PROVINCIA DE MISIONES

Dr. MARCELO GABRIEL PÉREZ
Ministro Secretario de Gobierno



PROVINCIA DE MISIONES

2020 Año del Bicentenario Paso a la Inmortalidad del General Manuel

Boletín de la Donación de Sangre, Órganos y Tejidos y de la Enfermería Misionera

1784 SP

456

30 JUN 2020

261 N.T.E.

4. MEDIDAS DE SEGURIDAD SANITARIA PARA EL PERSONAL DE LAS E. V. y T.

De acuerdo con la normativa de riesgos laborales vigentes en nuestro país, será necesario que desde la empresa se tomen una serie de recaudos en relación con el personal y su asistencia al trabajo:

- Deberán guardar aislamiento las siguientes personas: Mayores de 60 años, embarazadas, diabéticos, personas con enfermedades respiratorias, cardiológicas, anticoagulados e inmunodeprimidos.
- Informar a la ART del personal que cumple sus funciones con normalidad en los establecimientos de trabajo, aquellos que lo hacen desde sus hogares y quienes no concurren por diferentes motivos.
- Asegurarse que el personal de la empresa y aquellos de contratación periódica estén suficientemente informados de los riesgos laborales de su actividad y especialmente acerca del COVID-19.
- Mantenerse informado sobre el personal que ha estado en el extranjero en las regiones afectadas o en contacto con personas que lo hayan hecho, y busque el asesoramiento médico adecuado.
- Establecer horarios de entrada y salida escalonados, en la medida que la actividad lo permita.
- Implementar medidas para evitar la propagación de virus y garantizar la salud del personal.
- Informar al personal de forma fehaciente, actualizada y habitual de las recomendaciones sanitarias que deben seguir de forma individual.
- Es preciso proveer al personal de los productos de higiene necesarios para poder seguir las recomendaciones individuales, adaptándose a cada actividad concreta.
- Asegurarse que el personal sea consciente de que deben informar cualquier signo/síntoma de enfermedad respiratoria antes o durante el trabajo.
- Mantenerse alerta y asegurarse que personal no esté enfermo y en condiciones de trabajar.
- Asegurarse que el personal con síntomas permanezca en casa hasta que se obtenga asesoramiento médico.
- Apoyar completamente al personal a través del acceso a asesoramiento médico durante la convalecencia.

Con el objetivo de continuar previniendo la propagación del coronavirus, el Ministerio de Transporte de la Nación recomienda adoptar nuevas conductas responsables en el uso del transporte público. Con la prioridad absoluta de cuidar la salud de todos, y entendiendo que el transporte podría convertirse en un eventual foco de contagio, se aconseja reducir al mínimo e indispensable el uso de colectivos. En caso de utilizarlo, respetar el distanciamiento social y seguir los consejos del Ministerio de Salud.

En cuanto al transporte automotor, el ascenso y descenso deberá ser por la puerta posterior de la unidad. También se recomienda la inhabilitación de la primera fila de asientos, mantener una distancia de 1.5 metros entre pasajeros y dejar un asiento vacío de por medio.

A su vez, es importante evitar el contacto con los choferes, por ello desde el Ministerio de Transporte, junto a la CNRT (Comisión Nacional del Transporte) se van a continuar intensificando los controles con el principal objetivo de que se cumplan las medidas para cuidar la salud de todos los argentinos.

Para el caso de los trabajadores que utilicen su vehículo particular para transportarse al trabajo, se recomienda:

Dr. OSCAR FRANCISCO ALARCON
MINISTRO SECRETARIO
DE SALUD PUBLICA
PROVINCIA DE MISIONES

Dra. SILVANA ANDREA GIMENEZ
Ministra Secretaria
de Trabajo y Empleo
PROVINCIA DE MISIONES

Dr. MARCELO GABRIEL PÉREZ
Ministro Secretario de Gobierno



PROVINCIA DE MISIONES

2020 Año del Bicentenario Paso a la Inmortalidad del General Manuel
Belgrano, de la Donación de Sangre, Órganos y Tejidos y de la Enfermería Misionera
1784 SP
261 N.T.Y.E.
456
30 JUN 2020

IDENTIFICACION DE SUPERFICIES QUE PUEDEN CONTENER CONTAMINACIÓN

- Pisos
- Paredes en general
- Techos
- Puertas
- Vidrios
- Asientos
- Manijas puertas (internas o externas)
- Manijas de ventanas
- Tablero
- Volante
- Alfombras
- Interior completo de vehículo
- Teléfonos
- Mochilas
- Bastones de trekking
- Utensilios de cocina
- Ropas
- Micrófono
- Equipos de audio y video

5. POLITICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

I. Guía de acción para la atención presencial en el local

En caso de que el cliente concurra al local, se dispondrá de un protocolo de pago sin contacto mano a mano, utilizando una superficie intermedia y limpia para entregar y recibir.

- Los clientes deberán usar una mascarilla y guantes al momento de ingresar a la empresa para que sean atendidos.
- Los clientes deben de desinfectar sus manos con alcohol de más de 67 grados al ingresar a la agencia de viajes y turismo.
- En la recepción, se dispondrá de gel o solución desinfectante (si no hay un dispensador cercano), pañuelos desechables y bolsas de basura.
- El mostrador deberá limpiarse y desinfectarse de forma frecuente evitando que haya excesivos elementos que los clientes puedan manipular.
- Para evitar contagios del personal, se recomienda evitar dar abrazos y besos o estrechar las manos con clientes u otras personas empleadas.
- También se recomienda no compartir objetos con dichas personas. Después del intercambio de objetos entre cada cliente-trabajador (como por ejemplo tarjetas de pago, billetes, lápices, etc.), se realizará una desinfección de manos.
- Los medios de pago electrónicos (tarjetas, y datafonos) se deberán limpiar con un paño humedecido con solución desinfectante en cada operación.
- Una vez retirado el cliente de las oficinas por prevención se debe desinfectar las áreas a donde tuvo acceso el cliente.
- Se debe revisar al menos diariamente el funcionamiento de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel desechable, etc., procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías.
- También se debe vigilar el funcionamiento de sanitarios y grifos de aseos comunes.

II. Gestión de la información y canales de comunicación

La dirección de la empresa deberá definir una política de atención al cliente ante la situación del COVID-19 y brindar permanente información sobre:

- ✓ Restricciones de entrada al país y países de los turistas afectados.
- ✓ Restricciones y concesiones de inmigración.
- ✓ Trámites de visado, en situaciones próximas de vencimiento (turistas afectados).
- ✓ Trámites y ayuda consular para extranjeros.

Dr. OSCAR FRANCISCO LARCON
MINISTRO SECRETARIO
DE SALUD PÚBLICA
PROVINCIA DE MISIONES

Dr. SILVANA ANDREA GIMENEZ
Ministra Secretaria
de Trabajo y Empleo
PROVINCIA DE MISIONES

Dr. MARCELO GABRIEL PÉREZ
Ministro Secretario de Gobierno
Provincia de Misiones



PROVINCIA DE MISIONES

2020 Año del Bicentenario Paso a la Inmortalidad del General Manuel

Edgardo de la Dozación de San José Órgano y de la Enfermería Misionera

1784
261
456

30 JUN 2020

- ✓ Políticas de cancelación (hoteles, vuelos, transporte).
- ✓ Políticas de cambio, crédito y reembolsos.
- ✓ Modificación de itinerarios.
- ✓ Medidas de seguridad en los viajes.
- ✓ Vuelos humanitarios efectuados para la repatriación de extranjeros y nacionales en el exterior.
- ✓ Permisos nacionales y provinciales para circular, para ciudadanos varados en otras provincias, para volver a sus domicilios.
- ✓ Alojamiento temporal de no residentes y extranjeros en situación de cuarentena.
- Trabajar con los operadores turísticos y las aerolíneas para brindar la mejor información posible sobre su respuesta a incidentes que causan interrupciones significativas en los viajes.
- Proporcionar actualizaciones permanentes por todos los canales de comunicación que posee la empresa.
- Establecer una línea directa de contacto de ser posible, y anunciarla públicamente.
- Ofrecer una respuesta rápida y asesoramiento constante ante consulta de sus clientes. En caso de comunicaciones diferidas (solicitud a través de e-mail o correo) esta actuación se realizará preferentemente por la vía más directa posible.
- Evaluar la necesidad de prontitud y brindar asistencia efectiva en función de las circunstancias individuales y condiciones locales, haciendo todo lo posible para asistir a clientes del grupo de riesgo o vulnerables.
- Informar a sus clientes de los términos y condiciones de cada proveedor involucrado en el itinerario del cliente.
- Conocer sus obligaciones legales. Divulgar y asesorar sobre aquellas condiciones que puedan afectar la decisión de un consumidor de comprar servicios de viaje.
- Hacer referencia sólo a fuentes oficiales. Es importante que las agencias de viajes estén utilizando fuentes oficiales para obtener la información más actualizada sobre los destinos de sus clientes y para alentar a sus clientes a consultar estos recursos para que puedan tomar una decisión informada.

III. Modalidad de comercialización

En base a los factores de riesgo asociados al traspaso de elementos de contacto entre personas, se recomienda adaptar la modalidad de comercialización en base a los siguientes puntos:

- Facilitar información digital, prescindiendo de toda folletería, manuales y libros de información turística en el área.
- Ofrecer el envío electrónico de facturas y documentos de confirmación de pago. Fomentar el uso de tarjetas, o prepago cuando se posible.
- Disponer de los números de teléfono de las autoridades de salud, centros médicos, hospitales públicos y privados, y centros de asistencia.

6. COMO ACTUAR FRENTE A UN CASO DE CONTAGIO

En este aspecto, se tomarán en consideración las recomendaciones que el Ministerio de Salud tiene a disposición del público en su página web Coronavirus | Argentina.gob.ar de actualización periódica, incluyendo las recomendaciones más actuales y adaptadas a las circunstancias cambiantes.

- Si se empieza a tener síntomas compatibles con la enfermedad (tos, fiebre, sensación de falta de aire, etc.), se recomienda dar aviso al 136 o 911. Hasta que intervengan las autoridades sanitarias, deberán extremarse las medidas de higiene respiratoria (taparse con el codo flexionado la boca al toser o estornudar...), lavado de manos y distanciamiento social (evitar contacto o cercanía a otras personas). Se deberá llevar mascarilla quirúrgica.

La empresa procederá a su notificación al servicio de prevención para que éste adopte las medidas oportunas y cumpla con los requisitos de notificación que establece el Ministerio de Salud.

Dr. OSCAR FRANCISCO ALARCON
MINISTRO SECRETARIO
DE SALUD PUBLICA
PROVINCIA DE MISIONES

Dra. SILVANA ANDEA GIMENEZ
Ministra Secretaria
de Trabajo y Empleo
PROVINCIA DE MISIONES

Dr. MANUELO GABRIEL PÉREZ
Ministro Secretario de Gobierno