



**DESTINOS**  
TRAVEL AGENCY



**AGENCIA DE VIAJES Y  
OPERADOR TURÍSTICO.  
DESTINOS TU MUNDO EIRL  
PROTOCOLO SANITARIO SECTORIAL  
ANTE EL COVID-19**



Av. Champagnat N° 1216 Sullana – Sullana - Piura  
Sucursal: Av. "E" Lote 21 Pariñas - Talara - Piura



073-252484 / 965690147 / 998844788 / 953764095 /  
944582223

[www.destinostumundo.com](http://www.destinostumundo.com) / [skype.destinostumundo](https://skype.com/destinostumundo)



## INTRODUCCIÓN.

DESTINOS TU MUNDO E.I.R.L. es una agencia de viajes y operador turístico del norte del Perú con oficinas en las provincias de Sullana y Talara en el departamento de Piura.

Somos una empresa que brinda servicios turísticos tales como: venta de pasajes aéreos y terrestres, venta de paquetes turísticos, venta de seguros de viaje, transporte turístico, operador turístico de la región Piura.

Por Decreto Supremo N° 008-2020-SA, el Gobierno Peruano declara el estado de emergencia e inmovilización social a nivel nacional teniendo que parar nuestras actividades en nuestros dos locales para evitar la propagación del virus y salvaguardar la seguridad de nuestros clientes y colaboradores.

De acuerdo al Decreto Supremo N° 157-2020-PCM se aprueba la Fase 4 de la reanudación de actividades económicas dentro del marco de la declaratoria de Emergencia Sanitaria Nacional, en el cual se autoriza los servicios de agencia de viajes y operadores turísticos a nivel nacional con excepción de las actividades que se desarrollan en las zonas urbanas de las zonas declaradas en cuarentena focalizada, según el numeral 2.2 del artículo 2 del Decreto Supremo N° 116-2020-PCM y sus modificatorias.

En DESTINOS TU MUNDO estamos comprometidos primero con la salud de nuestros colaboradores y clientes. También sabemos que la reactivación de la economía en nuestro país es importante y para asegurar la misma de este rubro como es el turismo, es necesario establecer protocolos que permitan implementar medidas preventivas sanitarias para hacerle frente a la COVID 19.

---

[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/924625/Protocolo\\_Agencias\\_de\\_viaje.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/924625/Protocolo_Agencias_de_viaje.pdf)

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-en-emergencia-sanitaria-a-nivel-decreto-supremo-n-008-2020-sa-1863981-2/>

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-la-fase-4-de-la-reanudacion-de-a-decreto-supremo-n-157-2020-pcm-1888160-3/>



### 1.- OBJETIVO:

Establecer medidas de prevención contra la COVID 19, para la protección de nuestros colaboradores y clientes en el desarrollo de sus actividades, 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 protocolo de DESTINOS TU MUNDO aplica a todo nuestro personal, clientes, terceros, infraestructura de nuestras oficinas y servicios brindados por la agencia.

### 3.- FINALIDAD:

Preservar la salud e integridad física del personal que presta servicios en la agencia de viajes y también de nuestros clientes para coadyuvar a mitigar la propagación del coronavirus (COVID - 19).

### 4.- BASE LEGAL:

- Ley N° 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 COVID19”.
- 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-nCoV)”.
- 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”.

## 5.- GENERALIDADES DEL COVID-19

### Modo de transmisión.

La transmisión interhumana se produce por vía aérea, mediante gotas que son originadas al hablar, toser o estornudar por la persona enferma y que alcanzan a una persona no infectada. Otro medio de transmisión del virus, son las manos u objetos inanimados contaminados con secreciones, seguidas del contacto con la mucosa de la boca, nariz u ojos.

### Periodo de incubación

El periodo de incubación puede ser desde 2 hasta 14 días, lo cual podría variar según el caso.

### Signos y síntomas

Los síntomas del coronavirus (COVID-19) incluyen:

- Pérdida del gusto y del olfato
- Malestar general.
- Tos seca.
- Dolor de garganta.
- Fiebre.
- Disnea (dificultad para respirar).
- Hallazgo radiológico: Infiltrados pulmonares bilaterales.



### Definición de caso.

A) *Caso Sospechoso (definición para investigación, toma de muestra y análisis):* Se considera caso sospechoso aquel que cumpla con uno de los siguientes criterios:

- ✓ Paciente con enfermedad respiratoria aguda de cualquier nivel de gravedad que incluya al menos uno de los signos/síntomas del coronavirus.
- ✓ Cuento con antecedente de viaje o residencia en los últimos 14 días.
- ✓ Quienes hayan mantenido contacto con casos confirmados por el nuevo coronavirus COVID-19 en los 14 días previos al inicio de síntomas.
- ✓ Pacientes con infección respiratoria aguda grave caracterizada por fiebre, tos, dificultad respiratoria y que requieren hospitalización, sin etiología identificada.

B) *Caso Probable:* Se considera caso probable a la persona a la cual se le realizó las pruebas para coronavirus (COVID-19) y cuyo resultado no fue concluyente por parte del laboratorio.

C) *Caso Confirmado:* Se considera caso confirmado a la persona a quien se le realizó una prueba con confirmación de laboratorio de coronavirus (COVID-19) o pruebas rápidas, independientemente de los signos y síntomas clínicos.



## 6.- MEDIDAS PREVENTIVAS SANITARIAS ESTABLECIDAS POR DESTINOS TU MUNDO PARA PREVENIR EL CONTAGIO DE COVID-19.

### ***Nuestras instalaciones:***

- Antes de la apertura de nuestra agencia y reincorporación de nuestro personal. Nuestros locales han sido desinfectado y fumigados para la eliminación de bacterias, microbios, bichos y virus que puedan haber estado en el ambiente.
- La limpieza y desinfección de nuestros locales se está realizando constantemente durante el día.
- Todos los artículos, útiles de oficina, dispositivos móviles, impresoras, computadoras, laptops están siendo desinfectados diariamente por el equipo de limpieza encargado.
- Se han instalado al ingreso de cada local bandejas para la desinfección de calzado, las cuales cuentan con solución de cloro para una buena esterilización.
- Cada local cuenta con termómetros infrarrojos para la medición de temperatura.
- Se han instalados en zonas estratégicas de cada local botellas con alcohol en gel para la constante desinfección de manos.
- Nuestros 02 locales cuentan con señalética sobre el distanciamiento social y correcto lavado de manos.
- Hemos reorganizado nuestros locales de atención quitando sillas, separando las sillas que quedan a 1.5 mts de distancia, para evitar la aglomeración de personas en nuestras oficinas.
- Hemos reducido el aforo de personas de cada uno de nuestros locales al 50%.
- En los servicios higiénicos se ha colocado jabón líquido, toallas de papel y alcohol en gel para el correcto lavado de manos.



***Para todos nuestros colaboradores:***

- Los colaboradores antes de reincorporarse a sus labores tendrán que realizarse una prueba molecular para descartar si han adquirido el virus o no. *El costo de la prueba molecular es asumido por la empresa.* Si el trabajador da un resultado positivo para COVID 19, inmediatamente se realizará los tramites correspondientes para que de acuerdo a su estado de salud realice trabajo desde su casa y desarrolle una cuarentena obligatoria.
- Cada trabajador de manera previa al regreso o reincorporación al trabajo, deberá presentar la “Lista de Verificación de Sintomatología y Antecedentes Personales COVID-19”, de carácter declarativo; la cual debe ser respondida en su totalidad.
- Todos los trabajadores deben mantener la confidencialidad de los casos de COVID-19, salvaguardando el anonimato de las personas.
- 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.
- La empresa entregará diariamente a cada trabajador equipos de protección personal (mascarillas, guantes, botella de alcohol personal, paño) para que sean usados obligatoriamente durante el desarrollo de las actividades en oficina y actividades al aire libre.
- Diariamente al ingresar a trabajar cada colaborador deberá realizar la desinfección de calzado en las bandejas colocadas en el ingreso de cada oficina, así como también se tomará la temperatura la cual no debe ser mayor a 38°, caso contrario será enviado a realizarse los análisis respectivos. También se le hará entrega del equipo de protección personal debidamente desinfectado.
- Se realizará capacitaciones a todo nuestro personal sobre la COVID 19, el uso de mascarillas, protector facial y la vigilancia para que se cumpla el presente protocolo.
- Todos los artículos, útiles de oficina, dispositivos móviles, impresoras, computadoras, laptops deben ser desinfectadas con un paño con alcohol constante mente por el trabajador.





**Cientes:**

- Es obligatorio que todas las personas que ingresen a nuestras oficinas sean desinfectadas debidamente, es por ello que se ha colocado botellas de alcohol en gel al ingreso del local y hay un personal encargado de tomar la temperatura a cada cliente. La desinfección de la plantilla de los zapatos también es importante por ello se han colocado bandejas que contiene solución de cloro el cual es cambiado diariamente por el personal de limpieza.
- El uso de mascarilla es obligatorio para todas las personas que ingresen a nuestros locales.
- El ingreso de personas menores de 15 años y mayores de 65 años está prohibido ya que son personas consideradas vulnerables.
- Nuestros colaboradores tienen impedido dejar entrar al local a cualquier persona que no cumpla con las reglas de sanidad y no respete el distanciamiento social.
- El cliente debe ubicarse en los espacios delimitados, para ello hemos decidido colocar las sillas de espera y de atención a 1 metro de distancia con la indicación pertinente.



## 7.- MEDIDAS QUE SE HAN ADOPTADO PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES Y RESERVAS.

### *Atención de clientes de manera presencial.:*

- Los trabajadores de nuestra empresa deberán cumplir con el lavado y desinfección manos después de haber atendido a un cliente. Para ello cuentan con jabón líquido en los servicios higiénicos y junto con el equipo de seguridad se les brinda una botellita de alcohol personal.
- El trabajador deberá desinfectar su área de trabajo, equipos, materiales y otros accesorios necesarios, antes, durante y final del desarrollo de sus actividades. Cabe resaltar que esto es muy aparte de la limpieza que se realiza constante mente por el equipo encargado.
- Los trabajadores deben usar obligatoriamente su equipo de protección durante todas las horas que estén en las oficinas de la empresa.
- Cualquier documento que tenga que ser entregado físicamente ya sea: check in, facturas, boletas, declaraciones juradas, etc.; deberá ser colocado en una bolsa y desinfectada antes de entregársela al cliente. De preferencia estos documentos deberán ser enviados electrónicamente a través de correo electrónico o dispositivo móvil para evitar todo tipo de contacto.
- Los dispositivos electrónicos como los POS que se utilizan para pagos con tarjeta de crédito o debito deben ser desinfectados con un paño con alcohol antes y después de su uso.
- Está prohibido cualquier situación de saludos con las manos o abrazos dentro de nuestras instalaciones.
- Para cualquier pago con dinero en efectivo el trabajador ofrecerá una bandeja con alcohol para que el cliente coloque ahí los billetes o monedas. Luego de ser desinfectados los retirará. El trabajador después de que el cliente se ha retirado procederá a desinfectar sus manos y su lugar de trabajo. Cabe señalar que el trabajador indicará al cliente si el pago lo puede realizar mediante una transacción, deposito o pago con tarjeta.





## **8.- MEDIDAS QUE SE HAN ADOPTADO PARA EL ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DEL DESARROLLO DE UN TOURS.**

DESTINOS TU MUNDO adoptado una serie de medidas para que nuestros clientes se sientan seguros y protegidos cuando contraten algún servicio turístico.

La empresa cuenta con una unidad de transporte turístico debidamente registrada en el Ministerio de Transportes y con los documentos en regla para brindar dicho servicio. Adicional a esto hemos acondicionado nuestra unidad con cortinas que separan cada asiento para que ningún pasajero tenga contacto con el que esté a su costado.

### **Antes de la operación de un tour.**

- El cliente presenta una declaración jurada antes de iniciar el servicio de tour, donde declara no haber tenido síntomas de COVID 19 durante los 14 días anteriores al tour, también declara no tener ningún síntoma como dolor de cabeza, fiebre, tos el mismo día del tour antes de ser iniciado.
- Antes de iniciar el tour se enviará al guía oficial de turismo a través de correo electrónico o dispositivo móvil de manera digital los documentos necesarios para realizar el tour. Si algún documento es necesario que se lleve en físico este será colocado en una bolsa previa desinfección de la misma. El dinero en efectivo que tenga que llevar adicional el GOT tendrá que ser en otra bolsa también previamente desinfectada.
- Se solicitará al GOT el registro de su temperatura corporal y su estado de salud de la ficha de evaluación.
- Se ha realizado las coordinaciones con nuestros proveedores relacionados a cada tour para que estos cumplan con los protocolos y su personal porte los EPP del caso.
- Como empresa estamos en la obligación de no contratar con algún proveedor que incumpla las normas salubridad impuestas por el Ministerio de Salud y no tenga la autorización para su debido funcionamiento.



#### **Durante el desarrollo del tour.**

- Todos los pasajeros antes de subir al transporte turístico que los llevará hacia el destino elegido deben de usar los EPP adecuados y correctamente colocados.
- El guía debe verificar que los pasajeros se laven con agua y jabón y desinfecten las manos con alcohol al momento de subir al transporte turísticos. También deben desinfectarse el calzado cada vez antes de subir al vehículo.
- El guía debe tomar la temperatura corporal de los pasajeros y del conductor esta debe ser registrada cada vez que sea tomada.
- Si un cliente presentara síntomas de COVID 19 el mismo día del tour antes de ser iniciado esta persona no podrá realizar el tour y se realizaran las coordinaciones para la devolución de dinero o reprogramación de su tour.
- El guía cuenta con una agenda telefónica que lleva en su dispositivo móvil y también de forma impresa con los números de emergencia para brindar atención oportuna.
- La unidad de transporte turístico cuenta con televisión abordo donde se mostrará videos brindando las indicaciones que se deben seguir durante el tour. Cabe señalar que el guía debe recordar a los pasajeros sobre los protocolos sanitarios de los terceros programados en los servicios.
- El guía debe verificar que los pasajeros cumplen con los protocolos sanitarios de los terceros programados en los servicios.
- El guía debe respetar los horarios programados y el tiempo de recorrido establecido para las visitas a fin de evitar aglomeraciones, asegurando el cumplimiento de las medidas de distanciamiento físico.
- La agencia de viajes DESTINOS TU MUNDO cuenta con un guía que trabaja para la empresa el cual ha recibido capacitación sobre el presente protocolo para el manejo oportuno de casos sospechosos del Covid-19 durante la operación turística. Para ello el guía deberá ejecutar el protocolo establecido para el manejo de casos sospechosos del COVID-19 durante la operación turística.
- Evitar la manipulación o intercambio de objetos y el contacto físico durante el manejo de quejas y reclamos de pasajeros.
- Durante los tours está prohibido brindar, recibir o compartir alimentos, bebidas o cubiertos en forma directa.



***Después del tour:***

- Solicitar al GOT el registro de su temperatura corporal y su estado de salud de la ficha de evaluación.
- 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.

**9.- TRATAMIENTO DE CASOS SOSPECHOSOS EN LA AGENCIA DE VIAJES DESTINOS TU MUNDO.**

- Si un trabajador presenta síntomas como fiebre mayor a 37.5 grados centígrados, dificultad respiratoria, tos seca, haber estado en zonas de riesgo de contagio, dolor de cabeza se debe comunicar a la administración de la agencia para que el trabajador acuda a una evaluación médica y recabar el certificado de descanso médico correspondiente. Si el resultado es positivo el trabajador estable irá a casa a desarrollar una cuarentena por 14 días con supervisión telefónica por parte de la agencia de viajes. Si el trabajador no está estable se trasladará a un centro médico o hospital para su tratamiento.
- La empresa debe notificar al instituto nacional de salud.
- Todos los trabajadores deben mantener la confidencialidad de los casos de COVID-19, salvaguardando el anonimato de las personas.

El presente documento servirá de guía para que todo el personal operativo y administrativo de la agencia de viajes DESTINOS TU MUNDO siga los protocolos de sanidad y cuidado ante la COVID 19.

Es obligatorio cumplir a cabalidad las medidas que se mencionan en el presente protocolo para contrarrestar el avance de la COVID 19.



---

JORGE LUIS REYES ARELLANO  
GERENTE GENERAL  
DESTINOS TU MUNDO EIRL

