PROTOCOLO DE SEGURIDAD E HIGIENE PARA LA MITIGACIÓN DE COVID-19

EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS

TRANSPORTE Y PORTEO
DE LA PENÍNSULA S.A. DE C.V.

V.1

Índice

PROTOCOLO DE SEGURIDAD E HIGIENE PARA LA MITIGACIÓN DEL COVID-19 EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Introducción

Objetivo---------- pág. 1

Justificación

PLAN GENERAL DE PREVENCIÓN DE HIGIENE YSEGURIDAD

Glosario----------pág. 2

Áreas de aplicación

Medidas sanitarias para el personal ---------- pág. 3

Equipo de protección personal---------- pág. 4

Control del estado de salud

Medidas sanitarias para las unidades de transporte---------- pág. 5

Limpieza y desinfección ---------- pág. 6

Servicios de proveedores externos---------- pág. 7

Medidas sanitarias para los espacios de trabajo

Organización y acomodo de las herramientas de trabajo---------- pág. 8

Verificación y control de la limpieza y desinfección de los espacios

Espacios autorizados y no autorizados al turista---------- pág. 9

Medidas sanitarias en la atención al turista---------- pág. 10

Transporte privado o *shuttles*

Punto de información y asesoría turística

Protocolo para recorridos zonas arqueológicas o espacios públicos------- pág. 11

Casos sospechosos

MEDIDAS DE PROTECCIÓN Y SEGURIDAD PERSONAL

Correcta forma de lavado y desinfección de manos---------- pág. 12

Acciones para mitigar la probabilidad de contagio---------- pág. 13

NOTAS---------- pág. 14

REFERENCIAS---------- pág. 15

PROTOCOLO DE SEGURIDAD E HIGIENE PARA LA MITIGACIÓN DEL COVID-19 EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS

INTRODUCCIÓN

La empresa Transporte y Porteo de la Península S.A. de C.V.- incluidas las marcas con las que operamos diferentes servicios- ofrece como objetivo primordial la máxima seguridad de nuestros clientes y colaboradores.

Nos hemos fijado no sólo el cumplimiento de los ordenamientos y protocolos de orden legal, sino como un principio de ética empresarial a fin de lograr los más altos estándares de calidad que garanticen la entera satisfacción de quienes requieren nuestros servicios.

Por eso nos preocupamos en emplear insumos de la más alta calidad en productos de limpieza y desinfección en todas nuestras instalaciones, unidades de transporte y durante las experiencias que ofrecemos a nuestra clientela.

OBJETIVO

El presente documento tiene la finalidad de exponer la normativad y lineamientos que todo colaborador de la empresa debe llevar a cabo para garantizar un ambiente adecuado en el desempeño de sus actividades y la seguridad de nuestros clientes.

JUSTIFICACIÓN

México y el mundo registran desde diciembre de 2019 uno de los fenómenos más delicados de salud pública que se registren en la historia reciente, debido a la propagación del virus denominado SARS-COV-2 que provoca la enfermedad COVID-19.

Es una enfermedad infecciosa proveniente de la familia de coronavirus; se registró por primera vez en Wuhan, China, al finalizar el pasado año, tras un brote de pacientes con dificultades respiratorias.

La Organización Mundial de la Salud (WHO por sus siglas en inglés) lo declaró pandemia, lo que de inmediato originó el cierre fronterizo en diversos países y el aislamiento social.

Esto, asociado a una recesión económica originada por una crisis en la materia, lo cual ha repercutido en un desplome en las diferentes actividades industriales, comerciales, agropecuarias y de servicios en todo el orbe.

La industria turística en México no es la excepción en este desplome de actividades. Ahora sufre un terrible impacto, al grado de observar tasas de ocupación hotelera de un dígito, cierre de atractivos turísticos, restaurantes, bares y limitando la operación de prestadores de servicios.

Dadas estas circunstancias, la industria turística deberá promover una propuesta diferente para lograr obtener la confianza del consumidor a la brevedad.

Representantes del sector consideran que las condiciones de reapertura apuntaran inicialmente al turismo nacional-local.

La revista Forbes México destaca las ideas del presidente de la Asociación Nacional de Tour Operadores de México (Antomex) declarando que “los primeros lugares confiables serán las pequeñas comunidades” (Fernando Lozano, 2020).

Por ello, nuestros esfuerzos se suman a las acciones orientadas a garantizar la salud y seguridad de la población por parte de las autoridades gubernamentales y en particular a lo relativo a operadores de servicios turísticos en la Península de Yucatán.

PLAN GENERAL DE PREVENCIÓN DE HIGIENE Y SEGURIDAD

GLOSARIO

-Solución: suspensión o emulsión obtenida después de pesar o medir una cantidad del producto y mezclarla con una cantidad diluyente.

-**Amonio cuaternario:** el amonio cuaternario es un limpiador desinfectante que tiene un amplio espectro de eliminación de microorganismos como: virus, bacterias, hongos, levaduras, esporas.

-**Desinfectar:** acción de eliminar de un cuerpo o de un lugar los gérmenes que infectan o pueden provocar el desarrollo de una infección.

-**Limpiar:** es la acción de quitar la suciedad, imperfecciones o los defectos mediante un proceso físico.

-**Higiene:** parte de la medicina que tiene por objeto la conservación de la salud y la prevención de enfermedades. Limpieza o aseo.

-**Gel antibacterial:** producto que se emplea como complemento del agua y el jabón para lavarse las manos a base de alcohol al 70%.

-**Seguridad en el trabajo:** es la disciplina encuadrada en la prevención de riesgos laborales cuyo objetivo es la aplicación de medidas y acciones necesarias para la mitigación de riesgos derivados del trabajo.

-**Operador:** técnico encargado de manejar, conducir o manipular ciertos vehículos de trasporte u otros.

-**Unidad de transporte:** es un vehículo a motor al que no se engancha ningún remolque o un conjunto constituido por un vehículo a motor y el remolque o semirremolque unido al mismo.

-**Equipo de protección:** son equipos, piezas o dispositivos que evitan que una persona tenga contacto directo con los peligros de ambientes riesgosos, los cuales pueden generar lesiones y enfermedades.

ÁREAS DE APLICACIÓN

- Oficinas operativas y de atención al público
- Cuarto de almacén
- Baños
- Patios y/o áreas comunes
- Vehículos y áreas de encierro o estacionamiento de flotilla
- Transporte de personal o propio
- Objetos personales y herramientas de trabajo
- Centros recreativos o zonas culturales

MEDIDAS SANITARIAS PARA EL PERSONAL

Todo colaborador de TPP deberá llevar a cabo las siguientes disposiciones a fin garantizar y cumplir con los protocolos de higiene y calidad al momento del desempeño de sus actividades:

1. Considerar acciones de **sana distancia** (1.5m) entre clientes y colaboradores.
- Portar el uniforme limpio y completo.
  - La camisa o playera debe venir correctamente guardada en una bolsa hermética, para evitar la contaminación durante el trayecto del hogar a la oficina.
  - Usar pantalón sin enmendaduras o desgastes que opaquen la formalidad del uniforme.
  - Zapato cerrado y limpio.
  - Uso discreto de accesorios y alhajas.
  - No usar el uniforme en actividades de mantenimiento o restauración a fin de evitar su maltrato, desgaste o contaminación.
  - Extrema y correcta higiene bucal.
  - Apropiado cuidado de las uñas.
  - Vello facial limpio y delineado en el caso de aplicar.

2. Al momento de checar entrada y salida del departamento, hacer uso del gel antibacterial.
- Priorizar la comunicación vía telefónica entre los colaboradores.
- Evitar en todo momento tocarse la cara, particularmente ojos, nariz y boca.
- Mantener un aseo de las manos de por lo menos 30 minutos y/o cuando sea necesario.
- Particularmente después de toser, estornudar, tocarse la boca, nariz y ojos, entre otros propios de la higiene personal.
- Al ingresar o salir de las áreas de trabajo, el personal se lava y/o desinfecta de manera correcta las manos.

3. Presentar un adecuado aseo personal en todo momento.
- Hacer uso correcto del equipo de protección durante la prestación de servicio y/o atención al turista.
- Limitar el contacto físico con sus compañeros y clientes.
- No compartir o intercambiar el equipo de protección.
- Desechar correctamente el equipo de protección, cumplida su finalidad. Lavarse y/o desinfectar las manos.

Limpiar con frecuencia el espacio de trabajo y herramientas.

EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL

- Uso correcto de cubrebocas.
  - Lavarse y desinfectarse las manos antes de adquirir un cubrebocas.
  - Ponerse el equipo utilizando los elásticos del cubrebocas evitando tocar en todo momento el pliego protector.
  - Para retirar el cubrebocas se debe manipular desde los elásticos y desechando en los depósitos autorizados.
  - Lavar y desinfectar las manos después de quitarse los cubrebocas.
- Cambiarse el cubrebocas mínimo cada cuatro horas y máximo en un lapso no mayor a seis horas de uso continuo.
- Hacer uso de cubrebocas durante la prestación de servicios y/o atención del turista.
- El cubrebocas es de uso personal y no se permite el intercambio entre los compañeros de trabajo.
- Promover el correcto uso del equipo de protección.
- entre sus compañeros de trabajo.·
- Uso correcto de guantes de nitrilo o látex.
  - Lavar y desinfectar las manos antes de adquirir un par de guantes.
  - No escupir o soplar dentro de los guantes.
  - Con la ayuda de ambas manos ingresar primero su mano diestra al interior del primer guante, evitando tocar la parte exterior a fin de no contaminar la parte estéril del equipo. De igual forma para la mano contraria sostener el extremo del guante para permitir meter la mano sin comprometer el estado estéril del guante.
  - Para retirar el guante, utilizar un dedo de la mano contraria que se introducirá en el interior del guante para sostener y retirar el equipo. De igual forma aplicar el mismo procedimiento para la mano contraria enrollando ambos guantes.
  - Lavar y desinfectar las manos después de desechar el par de guantes en los depósitos autorizados.
- Las gafas y/o caretas deben ser limpiadas y desinfectadas cada 30 min. posterior a su uso.
- Uso de careta o equipo de protección para ojos (Considerar gorra con equipo especial, como careta).

CONTROL DEL ESTADO DE SALUD

- TPP identificará y cubrirá los requerimientos especiales que necesiten los colaboradores, a fin de garantizar su seguridad en el trabajo.
- Mantener siempre disponible en las zonas delimitadas gel antibacterial y pañuelos desechables.
- Contar con un registro de temperatura de todos los colaboradores antes de iniciar sus labores.
- Es indispensable que los colaboradores realicen una prueba de autodeclaración sintomatológica (formato electrónico) al momento de checar la entrada a sus respectivos departamentos.

- En caso de requerir un permiso o baja temporal por presencia de algún factor de riesgo de salud se gestionará bajo el siguiente mecanismo:
  - Notificar la solicitud del permiso o baja temporal justificando la razón.
  - Consultar con un médico que constate la justificación por riesgo de salud del colaborador.
  - Copia de la receta médica.
  - Completar el expediente en Recursos Humanos para la liberación del permiso.

MEDIDAS SANITARIAS PARA LAS UNIDADES DE TRANSPORTE

Las unidades de transporte privado al servicio de TPP cumplirán las siguientes medidas de seguridad, limpieza y sanitización para garantizar la salud e higiene de usuarios y operadores.

OPERADORES

- La persona que desempeñe la actividad debe cumplir con las medidas de protección y seguridad.
- Lavarse las manos con agua y jabón en cada oportunidad.
- Portar correctamente el equipo de protección.
- Portar el kit de sanitización personal y para los usuarios.
- Portar consigo su licencia federal y examen psicofísico vigentes.
- Verificar que su unidad cuente con los documentos correspondientes que la SCT indique.
- Portar con sus órdenes de servicio en físico y digital.

SEGURIDAD FÍSICO-MECÁNICA

Todas las unidades deberán cumplir con los siguientes chequeos sistemáticos para garantizar el óptimo funcionamiento del vehículo:

- Cumplir con los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo que la bitácora de la marca indique.
- Contar con un registro de los servicios de mantenimientos y una descripción de las acciones realizadas.
- Verificar antes de cada viaje la presión de las cinco llantas del vehículo y que se encuentre en perfectas condiciones el gato, triángulos de seguridad, llave y extintor.
- Verificar los niveles de aceite y niveles líquidos-fluidos del motor.

LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

·La persona responsable debe cumplir con las medidas de protección personal.

- Lavarse y desinfectarse las manos antes y después de concluir una actividad.
- Lavar y desinfectar las herramientas utilizadas y retornarlas en su lugar correspondiente.
- Posterior a la prestación del servicio, el vehículo entrara en un proceso de sanitización interior y exterior, de acuerdo con los siguientes lineamientos:
  - Aspirado de telas, tapetes y porta objetos.
  - Lavado y desinfectado de los tapetes.
  - Disposición y desecho de residuos físicos en los botes de basura correspondientes.
  - De manera individual, limpiar y desinfectar las neveras u otros artículos de servicio.
  - Utilizar shampoos especiales para carrocería con agentes espumantes para lavar el exterior de los vehículos.
  - Inspeccionar y en caso de requerir, pulir y encerar la carrocería para dar un acabado y proteja la pintura en intervalos mínimos de un mes.
- Al concluir la limpieza general de los vehículos pasar a la desinfección de superficies mediante las siguientes técnicas:
  - Mediante trapos o paños limpiar individualmente las zonas de continuo contacto tales como: volante, tablero, palanca de freno de mano, pomo de caja de cambios, interruptores, palancas, botones, manijas, espejos, etc.
- Utilizar equipo aspersor y una solución de alcohol al 70% para aplicar una película sanitizante en todo el interior de vehículo.
- Permitir el tiempo de acción desinfectante que el proveedor indica en su ficha técnica.

Una vez concluido el proceso cerrar herméticamente el vehículo para garantizar su desinfección hasta el próximo servicio y registrar la actividad en la bitácora.

SERVICIO Y ATENCIÓN A PROVEEDORES

- Contar con un registro completo y actualizado de los proveedores.
- Solicitar las medidas de protección y prevención sanitaria establecidas por la empresa.
- La recepción de proveedores es programada, para evitar atender a más de uno en el mismo tiempo.
- Se proporciona gel antibacterial para el acceso al establecimiento u oficina.
- Requerir que los proveedores cuenten con el debido equipo de protección para el desempeño de sus actividades.
- Contar con un registro de la temperatura de los proveedores que ingresen al establecimiento.
- Contar con un área de recepción de proveedores.
- Verificar y asegurar de la limpieza de los productos o bienes.
- Todo vehículo para subcontratación deberá comprobar la vigencia y cumplimiento de la documentación y verificaciones que la SCT indique.
- Es esencial que la empresa que preste el servicio de transporte constate tener un protocolo de higiene y sanidad aplicable a sus unidades de trabajo.
- Los operadores y guías de turismo externos que presten su servicio a TPP deberán acoplarse a los lineamientos que este documento indique para no romper la cadena de seguridad.

MEDIDAS SANITARIAS EN LOS ESPACIOS DE TRABAJO

La seguridad dentro y fuera de las instalaciones de TPP, es de suma importancia. Por lo que los colaboradores adoptaran nuevas medidas de trabajo, fortaleciendo y reforzando las buenas prácticas anteriores.

ORGANIZACIÓN Y ACOMODO DE HERRAMIENTAS DE TRABAJO

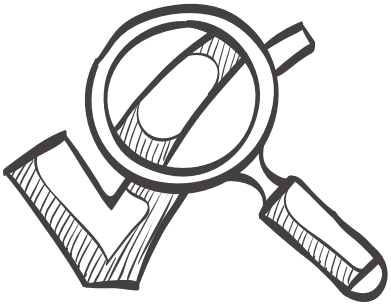
Nacido en el Japón de la posguerra, la filosofía Kaizen está orienta a la mejora continua de los procesos de gestión para eliminar las principales ineficiencias de las organizaciones.

La filosofía kaizen tiene como objetivo la mejora de los procesos de producción a través de la eliminación de las siete grandes causas de desperdicio: la sobreproducción, inventario, defectos, sobreprocesos, esperas y movimientos innecesarios.

A continuación los puntos a seguir para un correcto orden y acomodo de herramientas:

- Aplicando la correcta filosofía KAIZEN, organizar todos los artículos y objetos a fin de mejorar su aplicación y uso.
- Delimitar un espacio para cada tipo de producto de acuerdo con sus especificaciones de seguridad.
- Etiquetar todos los líquidos por su nombre, descripción, fecha y rombo de seguridad.

VERIFICACIÓN Y CONTROL DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE ESPACIOS



- En responsabilidad de todos los miembros de la empresa velar por la correcta aplicación de las medidas de protección y desinfección en los espacios de trabajo.
- Mantener un registro de las actividades de limpieza y desinfección de cada una de las áreas.
- Contar con un registro de los productos de limpieza y desinfección aplicados en todas las áreas.

ESPACIOS AUTORIZADOS Y NO AUTORIZADOS AL TURISTA

- Se restringirá el acceso a baños, bodega y patio a toda persona externa al área de trabajo no delimitada para atención a clientes.
- Mantener una sana distancia entre personas mínima de 1.5m de separación.
- La limpieza y desinfección de cada área de trabajo deberá cumplir con las siguientes disposiciones:
  - La persona que implementa las acciones deberá contar con todo el equipo de protección y trabajo correspondiente para la atención de su trabajo.
  - Limpiar toda materia orgánica u inorgánica mediante técnicas de fricción o arrastre, depositándolos en los contenedores correspondientes.
  - Mediante agentes desinfectantes, aplicar una película del producto a fin de eliminar posibles residuos orgánicos u inorgánicos.
  - Permitir la correcta acción del producto según marque las especificaciones del proveedor.
  - Utilizando un trapo o paño húmedo aplicar una solución de alcohol al 70% sobre las áreas de mayor contacto.
  - Desinfectar teléfonos, computadoras, impresoras, terminales bancarias y otros objetos.

MEDIDAS SANITARIAS DE ATENCIÓN AL TURISTA

Procurando la seguridad de los turistas y la normal operación, en este apartado se dispondrán una serie de medidas generales, para hacer frente a la emergencia sanitaria.

TRANSPORTE PRIVADO O SHUTTLES

- Portar correctamente el uniforme y equipo de protección.
- Evitar saludar de mano, abrazar o dar besos entre personas.
- Realizar embarque y desembarque ordenado.
- Ofrecer los productos de sanitización a todos los usuarios antes y después de abordar las unidades.
- Aplicar medidas de sanitización de equipaje antes de ingresar a las unidades.
- Promover la sana distancia entre las personas.
- Sera deseable que los hoteles o Airbnb con el que se tenga una alianza cuenten con un protocolo de seguridad e higiene y/o certificado que los avale.
- Eliminar preferentemente el uso de revistas, folletos o cualquier objeto de fácil transmisión entre personas.

PUNTO DE INFORMACIÓN Y ASESORÍA TURÍSTICA

- El colaborador o colaboradora deberá ofrecer información turística, de promoción de la salud y acerca del correcto uso del equipo de protección.
- Lavarse las manos antes y después de la atención del turista.
- Ofrecer al turista gel antibacterial.
- Facilitar el formulario para el control del estado de salud y tomar la temperatura.
- Promover y ofrecer la información de manera digital y proceso de venta disponible en línea.

PROTOCOLO PARA RECORRIDO EN ZONAS ARQUEOLÓGICAS Y ESPACIOS PÚBLICOS

- Seguir las medidas de seguridad y recomendaciones del personal capacitado de los sitios.
- Portar el equipo de protección de manera correcta.
- Mantener en todo momento la sana distancia entre personas.
- Lavarse y/o desinfectarse posterior a la manipulación de dinero o boletos.
- Utilizar gel antibacterial antes y después de abordar las unidades de transporte.
- Para el consumo de bebidas y alimentos deberá ser de manera ordena y procurando tomar el producto necesario.
- La instalación de mesas u otros objetos debe ser en orden y desinfectar el objeto posterior a su armado.

CASOS SOSPECHOSOS

En caso de que un usuario o personal del equipo de trabajo presente síntomas relacionados con el coronavirus, el comité de gestión de crisis deberá:

- Cerciorase que la persona cumpla con la definición establecida por la InDre (Instituto de Diagnóstico y Referencia Epidemiológicos).
- Facilitar una mascarilla e informarle de su uso indispensable.
- Gestionar un espacio de aislamiento.
- Notificar a las autoridades sanitarias.
- Mantenerse al tanto de las publicaciones que el servicio de salud publique.
- En caso de que la situación se presente durante un servicio, el operador debe notificar a las oficinas administrativas y proseguir con el protocolo de aislamiento.

MEDIDAS DE PROTECCIÓN Y SEGURIDAD PERSONAL

En sintonía con las recomendaciones de los organismos de salud; el colaborador o colaboradora de TPP se fortalecerá en la práctica de acciones para el cuidado personal, evitando el contagio de enfermedades respiratorias a sus compañeros y familia.

CORRECTA FORMA DE LAVADO DE MANOS

- Utilizar jabón líquido o pequeños pedazos de jabón en barra.
- Mediante chorro de agua generar suficiente espuma para aplicar en toda la mano, muñeca y brazo.
- Tallar palmas y reverso de la mano, entre los dedos y uñas, muñeca y brazo hasta el codo.
- Enjuagar con suficiente agua iniciando de un extremo al otro del brazo.
- Secarse con un pedazo de papel desechable y posterior desechar en el bote de basura.
- Al finalizar el proceso de lavado, agarrar una porción de gel antibacterial y aplicar por toda el área limpia.
- Utilizar material gráfico de referencia para mejorar la comunicación de este proceso.

Organización Mundial de la Salud, Octubre 2010

ACCIONES PARA MITIGAR LA PROBABILIDAD DE CONTAGIO

Adopte medidas de higiene respiratoria.

- Al toser o estornudar, cúbrase la nariz y boca con el codo flexionado o con un pañuelo.
- Deseche correctamente el pañuelo, lávese y desinfecte las manos.
- Si presenta fiebre, tos y dificultad para respirar, solicite atención médica a tiempo.
- Manténgase informado y siga las recomendaciones de los profesionales sanitarios.

EN CASO DE IDENTIFICAR SÍNTOMAS DEL COVID-19 LLAMAR AL 911

800 00 44 80

800 832 9198

HTTPS://CORONAVIRUS.GOB.MX/

NOTAS

REFERENCIAS

- Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades. (7 de Mayo de 2020). Guía para la reapertura: limpieza y desinfección de espacios públicos, lugares de trabajo, empresas, escuelas y hogares. Obtenido de https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/pdf/Reopening_America_Guidance.pdf
- Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades. (26 de Mayo de 2020). Protect Yourself When Using Transportation. Obtenido de https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/daily-life-coping/using-transportation.html
- Fernando Lozano, L. (15 de Abril de 2020). El turismo del futuro será diferente tras la crisis por Covid-19. Forbes México.
- Obtenido de https://www.forbes.com.mx/negocios-turismo-futuro-covid19-crisis/
- Hospitales Angeles. (2020). Auto-diagnóstico COVID-19-Hospitales Angeles. Obtenido de https://hospitalesangeles.com/covid-19/autoevaluacion/?fbclid=IwAR1Px1vqRqESIsYcDDUUp3bv4y6BwThO8cMxl_nPG5LHLPkUxX0srW46t
- Ruiz Hermoso, D. (2 de Abril de 2020). Impacto del COVID-19 en el Turismo. Obtenido de https://www.anahuac.mx/puebla/covid/impacto-del-covid-19-el-turismo
- Secretaria de Salud. (29 de Mayo de 2020). ACUERDO por el que se establecen los Lineamientos Técnicos Específicos para la Reapertura de las Actividades. Edición Vespertina. (D. Oficial de la Nacion, Ed.)
- Protocolos de sanidad de Grupo Xcaret, Xeguridad360°Xafety año 2020, https://www.xcaret.com/es/protocolos-de-sanidad-grupo-xcaret/
- Secretaria de Turismo de Quintana Roo. (2020). COVID-19: Guía de Acciones para el Sector Turístico. Obtenido de: https://sedeturqroo.gob.mx/ARCHIVOS/Estrategia-COVID-19-Turismo.pdf

-EL PRESENTE MATERIAL ES DE USO OBLIGATORIO PARA EL PERSONAL DE:

TRANSPORTE Y PORTEO
DE LA PENÍNSULA S.A. DE C.V.