



QUALITY TRAVEL SERVICES

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE COVID-19

OFICINAS, VEHÍCULOS Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS

Basado en el protocolo ICT-P-011 versión 001

Nombre comercial de la empresa:	Quality Travel Services
Razón Social:	Quality Transfer F & M S.A.
Cédula jurídica:	3-101-460353
Teléfono:	26456263
Correo electrónico:	info@qualitytransferscr.com
Dirección:	Puntarenas, Puntarenas, Monteverde, Santa Elena
Versión del protocolo:	002
Fecha de realización:	29 de mayo del 2020

Contenido

1. Información general	2
2. Disposiciones para personal y clientes	2
2.1. Disposiciones para nuestro personal administrativo:.....	2
2.2. Disposiciones para nuestro personal no administrativo (conductores o guías):	3
2.3. Disposiciones para clientes o usuarios	3
3. Kit de desinfección, prevención y lavado de manos en oficina y vehículos	4
4. Medidas preventivas en oficinas y vehículos	4
4.1. Medidas preventivas en oficina	4
4.2. Medidas preventivas en vehículos.....	4
5. Recomendaciones diarias para ayudar a prevenir la propagación de enfermedades respiratorias.....	5
6. Uso del kit de higiene	5
7. Acciones a tomar cuando se presente un caso sospechoso de COVID-19.....	6
7.1. En caso de ser personal de la misma empresa:.....	6
7.2. En caso de ser un pasajero:	6
8. Medios para contacto.....	6



1. Información general

Los coronavirus (CoV) son una amplia familia de virus que pueden causar diversas afecciones, desde el resfriado común hasta enfermedades más graves, como ocurre con el coronavirus causante del síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS-CoV) y el que ocasiona el síndrome respiratorio agudo severo (SARS-CoV). La COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente, se transmite por contacto con otra que esté infectada por el virus. La enfermedad puede propagarse de persona a persona a través de las gotículas procedentes de la nariz o la boca que salen despedidas cuando una persona infectada habla, tose o estornuda, también si estas gotas caen sobre los objetos y superficies que rodean a la persona, de modo que otras personas pueden tocar estos objetos o superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca (OPS/OMS, 2020).

Con este documento queremos informar a nuestros clientes los procesos que tenemos establecidos para evitar el contagio del COVID-19 y las acciones a tomar cuando se presente un caso de personas sospechosas de estar contagiadas con el mismo.

2. Disposiciones para personal y clientes

2.1. Disposiciones para nuestro personal administrativo:

- a) Consultar diariamente al personal la presencia de síntomas relacionados al COVID-19 y documentarlo.
- b) Intentar atender a proveedores por medio de cita previa, correo electrónico o video llamada. De lo contrario atenderlos en horario diferente a la atención al público.
- c) Fomentar las medidas de limpieza e higiene, principalmente en aquellas superficies que se tocan con frecuencia como: manijas, muebles de recepción, botoneras, pomos de puertas, equipo de cómputo, datafonos, entre otros.
- d) Brindar equipo de protección personal según sea necesario (guantes no quirúrgicos, mascarilla/careta acrílica, gafas) a todo el personal y velar por su correcto uso.
- e) Llevar en una bitácora o registro la información de los colaboradores que consultan por síntomas relacionados con una enfermedad respiratoria, o con riesgos potenciales de contraer la enfermedad: mayores de 60 años, hipertensos, con afecciones respiratorias, diabetes, o que estén en tratamiento por cáncer u otra enfermedad que comprometa su sistema inmunológico. También si ha estado cerca de un contacto sospechoso.
- f) Mantener informado al personal sobre la situación nacional por COVID-19 de fuentes oficiales como Ministerio de Salud y Caja Costarricense del Seguro Social.
- g) Informar al personal y clientes el proceso de reporte sobre casos de sospechosos de COVID-19.
- h) No compartir equipos de trabajo o dispositivos de otros empleados.



- i) Portar diariamente la ropa de trabajo limpia, y utilizar los implementos de protección personal dados por la administración para el desarrollo de sus funciones.
- j) Informar al cliente antes de la confirmación de reserva, las condiciones de servicio y medidas de prevención establecidas para su aceptación, incluyendo las opciones para reprogramar o cancelar su visita.
- k) Capacitar constantemente al personal en temas como desinfección, manejo de productos de limpieza, manejo de equipos de protección personal, manejo de desechos, etc. Además, mantener registros de dichas capacitaciones, así como el registro del personal participante, garantizando la actualización del 100% del personal.
- l) Hacer una revisión diaria de la disposición de los productos de limpieza, desinfección y protección, para evitar su escasez.

2.2. Disposiciones para nuestro personal no administrativo (conductores o guías):

- a) Notificar a la parte administrativa o actividad turística, en caso de presentar síntomas relacionados con el COVID-19.
- b) Usar el equipo de protección personal que les facilite la administración.
- c) Mantener limpias las superficies que se tocan con frecuencia en el desarrollo de sus labores.
- d) En caso de paradas a baños o comidas, usar solamente los lugares que se encuentren legalmente operando bajo las medidas del Ministerio de Salud.
- e) No compartir equipos de trabajo o dispositivos de otros empleados.
- f) Portar diariamente la ropa de trabajo limpia, y utilizar los implementos de protección personal dados por la administración para el desarrollo de sus funciones.
- g) Asegurarse de que los pasajeros utilicen mascarillas/careta acrílica.
- h) No trasladar clientes si presentan síntomas del virus tales como tos, dolor de garganta, fiebre o dificultad para respirar.
- i) Una vez que termine sus labores, debe desechar los guantes de forma segura y aplicar el protocolo de lavado de manos.

2.3. Disposiciones para clientes o usuarios

- a) Usar alcohol en sus manos antes de ingresar a los vehículos.
- b) Portar (por su cuenta) mascarillas o careta acrílica.
- c) Mantener una distancia de al menos 1,8 metros del conductor.

3. Kit de desinfección, prevención y lavado de manos en oficina y vehículos

Se utilizarán productos de limpieza eficaces contra el virus, garantizando la mayor desinfección de todas las áreas; mismos que deberán encontrarse debidamente autorizados por el Ministerio de Salud.

1. Solución desinfectante para superficies.
2. Alcohol en gel de al menos 70%.
3. Toallas o servilletas.
4. Basurero o recipiente para el desecho de las toallas de papel, el mismo deberá contar con tapa y con una apertura de accionamiento no manual evitando el contacto con las manos.
5. Mascarilla o careta para nuestro personal.

4. Medidas preventivas en oficinas y vehículos

4.1. Medidas preventivas en oficina

- a) Mantener dentro de nuestras instalaciones y visibles, los protocolos de estornudo y tos, lavado de manos, otras formas de saludar, no tocarse la cara y poblaciones en riesgo e idioma inglés y español.
- b) Garantizar el acceso a papel higiénico, jabón antibacterial, toallas desechables para secado de manos y alcohol en gel en los baños de uso público y desinfectarlos al menos cada dos horas.
- c) Colocar un lavamanos con disposición de jabón antibacterial y toallas desechables para garantizar el lavado de manos de las personas antes de ingresar al local. También disponer de un basurero o recipiente para el desecho de las toallas de papel, el mismo deberá contar con tapa y con una apertura de accionamiento no manual evitando el contacto con las manos.

4.2. Medidas preventivas en vehículos

- a) Velar porque los vehículos no lleven más de su capacidad máxima.
- b) Imprimir y publicar información para los pasajeros en los asientos traseros acerca de las medidas tomadas.
- c) Limpiar y desinfectar las superficies que se tocan continuamente, dando especial énfasis en manijas, barandas, cinturones, asientos, cabina del chofer, tableros, espejos y otros. Se deben de limpiar frecuentemente antes y al finalizar el traslado de las personas.

- d) Desinfectar el equipaje de los turistas antes de introducirlo al medio de transporte con un rociador con una solución a base de alcohol de al menos 70º, desinfectante o cualquier otro producto de limpieza que demuestre su eficacia ante el virus.
- e) Usar el aire acondicionado de forma que circule con el aire exterior o no usarlo.

5. Recomendaciones diarias para ayudar a prevenir la propagación de enfermedades respiratorias

- Mantener una distancia de al menos 1,8 metros entre personas.
- Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- Evitar el saludo con contacto físico de riesgo de contagio.
- Quédese en casa cuando presente síntomas (fiebre, tos, congestión nasal, dolor de garganta) relacionados con esta enfermedad.
- Cúbrase cuando tose o estornude con un pañuelo desechable, luego tírelo a la basura o utilice el protocolo de estornudo en caso de que no cuente con pañuelos desechables.
- Limpie y desinfecte los objetos y las superficies que se tocan con frecuencia con un desinfectante, con alcohol o paño de limpieza doméstico.
- Lávese las manos a menudo con agua y jabón durante al menos 20 segundos, especialmente después de ir al baño; antes de comer; y después de sonarse la nariz, toser o estornudar.
- Si no hay agua y jabón disponibles, use un desinfectante para manos a base de alcohol de un grado de al menos 70º.
- Siempre lávese las manos con agua y jabón si las manos están visiblemente sucias.

Se recomienda hacer caso omiso a fuentes de información que no sean confiables. Solo a las autoridades legales y competentes del caso.

La sintomatología que presenta esta infección de vías respiratorias son: fiebre, tos, congestión nasal, fiebre alta y dolor de garganta.

6. Uso del kit de higiene

Solución desinfectante: al finalizar el viaje, rociar la solución sobre una toalla y limpiar todas las superficies que pudieron tener contacto los pasajeros y personal (manillas de puertas, broches de



cinturón, agarraderas, volante y palanca de cambios). Después de usarla, se debe depositar en algún basurero. En oficinas limpiar las superficies que fueron tocadas por visitantes (muebles, puertas, perillas, interruptores de luz, baños), y equipo técnico usado por el personal.

Alcohol en gel: para desinfección de manos cuando no se cuente con acceso a agua y jabón.

Toallas o servilletas: disponibles para estornudos o alguna otra limpieza necesaria. Después de su uso, se debe depositar en basurero o bolsa plástica, sellar la bolsa y dejar en algún depósito de basura.

7. Acciones a tomar cuando se presente un caso sospechoso de COVID-19

7.1. En caso de ser personal de la misma empresa:

1. Se notificará al Área Rectora del Ministerio de Salud que le corresponda, para que este implemente las acciones necesarias.
2. Cerrar el establecimiento y realizar el procedimiento de limpieza y desinfección de las instalaciones y las unidades de transporte.
3. Comunicar a los colaboradores del caso para que les realicen un análisis de COVID-19 en el EBAIS o Área Rectora del Ministerio de Salud que corresponda.
4. Comunicar de la situación a los clientes que pudieron tener contacto con el colaborador.
5. Cuando se confirme que ningún colaborador este positivo a un análisis de COVID-19, se procede a abrir nuevamente el servicio del local al público.

7.2. En caso de ser un pasajero:

1. Indicar al cliente que es sospechoso de contagio de COVID-19 y que iniciará el protocolo para el mismo.
2. El conductor o guía de turismo, deberá coordinar con el Centro de Comunicaciones CCSS para la debida preparación y espera del paciente. O mediante el Sistema 911 ó a la línea telefónica 1123.
3. El conductor o guía de turismo junto con el departamento de operaciones, deberán reunir información de los posibles lugares y personas con que el cliente sospechoso de COVID-19 ha entrado en contacto durante el itinerario e informar a las autoridades sanitarias.
4. Si existe negligencia del cliente aun contactando a nuestra oficina o a su tour operador, proceder a llamar al 911 para ayuda oficial.

8. Medios para contacto

Para mayor información refiérase a los medios de contacto arriba indicados.