

## PROTOCOLOS DE SALUD Y SEGURIDAD PARA EL COVID-19 TAM TRAVEL.

A medida que avanzamos a las siguientes fases de esta pandemia, TAM ha sido muy proactivo en demostrar liderazgo frente al ICT, el ministerio de salud y a las autoridades pública siendo estas quienes al fin decidirán cuándo, cómo y en qué condiciones se les permite reabrir A las agencias de viajes.

Igual de importante, estamos haciendo nuestro mayor esfuerzo para inspirar confianza en los viajeros, al demostrar que TAM TRAVEL se enfoca adecuadamente en su salud y seguridad.

Para cumplir con estos objetivos, TAM TRAVEL está trabajando con expertos médicos y de salud, para llegar a un acuerdo colectivo sobre un conjunto básico de orientación de salud y seguridad que podamos adaptar a nuestras operaciones. Este conjunto de reglas proporciona a nuestros viajeros una comprensión de las prácticas clave en la industria de viajes.

Esta guía refleja el papel de TAM TRAVEL en la promoción de la salud y la seguridad de nuestros viajeros y empleados. Pero ninguna compañía puede superar este desafío solo. Los viajeros también deben seguir las pautas de salud para hacer su parte y ayudar a proteger a sus familias y a quienes los rodean. **Todos debemos trabajar juntos.**

La aceptación de esta guía por parte de TAM TRAVEL indica cuán seriamente tomamos el COVID-19 y la amenaza que presenta. Nuestra respuesta y deseo de adaptar esta guía a nuestro negocio, demuestra el compromiso de nuestra compañía de hacer su parte para promover la salud de nuestros empleados y viajeros.

Esta guía asume un enfoque gradual para reabrir el viaje. Nuestra guía no solo responde directamente a la amenaza COVID-19 que enfrentamos hoy, sino que también prepara a nuestra compañía para manejar las futuras amenazas que puedan surgir. Por ejemplo, en las primeras etapas de reapertura, las compañías de viajes reforzarán la guía de viaje en cuanto a vulnerabilidad de los individuos.

La orientación de la industria de viajes puede, por supuesto, evolucionar y actualizarse a medida que el país avanza a través de diferentes etapas de reapertura, a medida que la ciencia y los datos se vuelven más claros, y a medida que progresa la eficacia conocida de ciertas prácticas. La colaboración con expertos médicos ha sido un componente crítico para el desarrollo de esta guía. Los expertos en enfermedades infecciosas, medicina preventiva y ocupacional condujeron a las diversas facetas de la experiencia de viaje, siendo vistas a través de una lupa para saber cuál es la mejor manera de minimizar la propagación de COVID-19. Utilizando un enfoque de salud y seguridad en etapas, la guía refuerza varias medidas combinadas, tales como distanciamiento físico de empleados y viajeros, higiene de manos, equipo de protección personal (EPP) y comportamientos antes y durante el viaje. A medida que esta guía se adapta y evoluciona, TAM TRAVEL continuará buscando la contribución de fuentes médicas confiables para reflejar los últimos desarrollos y la guía de la comunidad profesional de la salud.

## CREAR BARRERAS DE TRANSMISIÓN

TAM Travel ha modificado sus operaciones, las prácticas de sus empleados y ha rediseñado el enfoque que se le da a los espacios públicos para proteger a sus empleados y a los viajeros.

Las operaciones de viaje deben adaptar o establecer una estrategia diseñada para reducir los riesgos de transmisión de COVID-19. Dependiendo del negocio, esa estrategia podría incluir cambios operativos, nuevas prácticas de los empleados, reinventar espacios públicos de alto tráfico y seguir todas las normas y protocolos. Las estrategias deben alinearse con los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud y generar confianza para los viajeros y los empleados de la industria de que su salud y seguridad es nuestra principal prioridad. Para algunas empresas que participan en nuestras operaciones, deben seguir estas estrategias que incluirán prácticas como:

- Reforzar la higiene de las manos que puede disminuir el riesgo de transmisión de virus respiratorios en un 50%.
- Utilizar equipo de protección personal como máscaras y guantes cuando sea necesario.
- Instalar barreras físicas, como pantallas transparentes para proporcionar una separación adecuada entre clientes y empleados.
- Fomentar el distanciamiento físico mediante la publicación de una nueva señalización para garantizar una separación adecuada en las líneas y áreas comunes, desalentando la congregación en áreas concurridas, reconfigurando espacios públicos o limitando el número de empleados y viajeros en diversas áreas.
- Pensar creativamente para limitar el contacto físico del personal con los viajeros mientras se sigue ofreciendo un servicio superior, por ejemplo, a través de pedidos en línea, entradas automáticas y otras prácticas;
- Educar tanto a los empleados como a los clientes sobre su responsabilidad compartida para ayudar a protegerse mutuamente en un entorno COVID-19. Deberíamos considerar la implementación de soluciones sin contacto para limitar la oportunidad de transmisión de virus y al mismo tiempo permitir un viaje positivo experiencia, es decir, limitar el uso de efectivo, más bien tratar de usar el uso de la tarjeta de crédito tanto como sea posible. Esto podría significar la implementación de soluciones sin contacto o de bajo contacto, junto con la búsqueda de prácticas tecnológicas e innovadoras para promover aún más las experiencias seguras y agradables. Dichas medidas pueden incluir la adopción de tecnologías o procedimientos sin contacto para:
  - Venta de entradas, cupones y vouchers digitales.
  - Identificación.
  - Proceso de registro.

- Pago de bienes y servicios en el mostrador de hospitalidad.
- Pedidos y recogida automatizados de servicios y una gama más amplia de servicios de viaje y hospitalidad.

## MEJORAR EL SANEAMIENTO

TAM TRAVEL está adoptando e implementando procedimientos mejorados de saneamiento específicamente diseñados para combatir la transmisión de COVID-19.

La protección contra COVID-19 requiere prácticas de saneamiento intensificadas. En una industria tan diversa como los viajes, las prácticas específicas pueden variar de un segmento a otro.

Continuaremos adaptando los procedimientos a nuestro propio entorno operativo y las expectativas de nuestros clientes. También podemos adoptar prácticas verificadas por servicios de certificación de terceros. Pero los procedimientos de saneamiento estarán alineados con las principales directrices de la autoridad del ministerio de salud.

Para promover la salud y la seguridad de nuestros clientes y empleados, estamos implementando procedimientos mejorados de saneamiento que incluyen:

- Establecer una política que implemente el lavado de manos más frecuente por parte de todos nuestros empleados y, en ausencia de lavado de manos, hacer uso frecuente de un desinfectante de manos a base de alcohol (al menos 70% de alcohol);
- Desinfectar nuestras unidades y hacer cumplir las mismas por parte de nuestros proveedores, con mayor frecuencia, utilizando productos y desinfectantes que cumplan con los requisitos de efectividad contra COVID-19; prestando especial atención a las superficies de alto contacto;
  - Proporcionar desinfectante de manos en áreas públicas en todas las instalaciones.
  - Modificar el horario comercial cuando sea necesario para llevar a cabo procedimientos exhaustivos de saneamiento y desinfección.
- Ya estamos brindando nueva capacitación a los empleados sobre la implementación de estas medidas con supervisión en la ejecución.
- Investigar innovaciones tecnológicas y probar nuevos procedimientos, según corresponda, para mejorar el saneamiento

## PROMOVER PROCESOS DE PREVENCIÓN DE LA SALUD

TAM TRAVEL está promoviendo medidas de detección de salud para los empleados y aislar a los trabajadores con posibles síntomas de COVID-19 y proporcionar recursos de salud a los clientes.

Adoptaremos los procedimientos de detección de salud necesarios para todos los empleados:

- Para controlar su salud.
- No presentarse al trabajo si están enfermos y / o muestran algún síntoma.
- Auto aislarse si muestra síntomas de COVID-19, si espera los resultados de la prueba o si se le diagnostica COVID-19.

Hemos aplicado una política estricta para que nuestros empleados se queden en casa cuando estén enfermos o posiblemente expuestos al coronavirus. Esto también podría incluir, para algunos, actualizar las políticas de permisos o incapacidad por enfermedad y permitir que los empleados se queden en casa para cuidar a los familiares enfermos o para cumplir con los requisitos de autoaislamiento.

Los viajeros también tienen un papel que desempeñar en la prevención de la propagación de COVID-19. Para ayudarlos a cumplir con esta responsabilidad, ofreceremos recursos apropiados a los clientes para permitirles monitorear y evaluar su propia salud, incluyendo:

- Señalización que comunica los síntomas de COVID-19.
- Solicitud de los recursos de salud locales en caso de que se necesiten pruebas o tratamiento.
- Materiales que describen buenas prácticas de salud para protegerse a sí mismos y a los demás.
- Comunicaciones que alientan a los viajeros a quedarse en casa si están enfermos y posponer el viaje hasta que estén bien.

Estamos estableciendo un conjunto de procedimientos alineados con la guía del ministerio de Salud, en caso de que un empleado o viajero dé positivo por COVID-19.

Si un empleado o un viajero dan positivo, nuestro personal seguirá una lista de verificación apropiada de acciones en respuesta, seguiremos la guía de las principales autoridades de salud pública para definir las acciones necesarias en estos casos.

## SEGUIR LA GUÍA DE SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Los proveedores de TAM TRAVEL deben seguir las mejores prácticas en el servicio de alimentos y bebidas para promover la salud de los empleados y clientes.

Si bien COVID-19 no es una enfermedad transmitida por alimentos, el servicio de alimentos y bebidas es una parte esencial y ubicua de la industria turística. Al servir alimentos y bebidas, nuestros proveedores seguirán las mejores prácticas para tiendas minoristas de alimentos, restaurantes y servicios de alimentos durante la pandemia COVID-19 y la guía de reapertura COVID-19 del restaurante y el lugar y todos los lineamientos oficiales del Ministerio de Salud y los protocolos gubernamentales.

## RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA EMPLEADOS Y PROVEEDORES.

- Asegúrese de que la información se divulgue a todo el personal de la empresa y a los Viajeros que utilizan nuestros servicios.
- Implementar y controlar las acciones de prevención y contención de (COVID-19) en la empresa.
- Informar de manera oportuna la información requerida por las autoridades de salud de acuerdo con las directrices oficiales emitidas por el Ministerio de Salud.

## ACCIONES GENERALES A REALIZAR POR PARTE DE LOS EMPLEADOS Y PROVEEDORES DE LA COMPAÑÍA.

### 1. Medidas organizacionales a implementar:

- Seleccione un PD, PC y / o grupo de trabajo que defina los roles y responsabilidades de cada persona durante el proceso de preparación y respuesta a la atención de esta alerta internacional.
- Identificar y caracterizar grupos de interés, especialmente aquellos con necesidades especiales, incorporar los requisitos de estas personas en la empresa e implementar acciones en consecuencia.
- Garantizar prácticas saludables difundidas por el Ministerio de Salud en la empresa.
- Garantía de mantener suministros para limpieza general e higiene personal como jabón, toallas de papel y desinfectantes, entre otros.
- Dar permiso al personal de la Compañía y acceso a servicios de salud si presentan síntomas sospechosos de (COVID-19).

### 2. Medidas de divulgación:

- Prepare un plan de comunicación efectivo de acuerdo con cada grupo.
  - Preparar o difundir mensajes, basados en información oficial divulgada por el Ministerio de Salud, adaptada al interés de cada grupo, manteniendo a todos actualizados.
  - Anticipe el miedo y la ansiedad que se pueden generar en los diferentes grupos de interés en respuesta a los rumores. (Siempre vaya a los boletines oficiales)
  - Obtenga información diaria sobre el estado del virus en Costa Rica, consultando la información oficial disponible en el sitio web del Ministerio de Salud.
  - Reúna regularmente personal de la compañía para dar seguimiento al cumplimiento del plan e informar a todos sobre el estado de la pandemia.
- Coloque letreros como "Cómo lavarse las manos con agua y jabón" y la "Forma correcta de toser y estornudar"
- Llevar a cabo acciones de salud informativas y educativas con empleados de la empresa, proveedores y turistas.

### 3. Medidas de control:

Verifique que el personal de la compañía cumpla con las responsabilidades asignadas.

- Identificar y dirigir a los miembros del personal y proveedores con síntomas de "gripe" o "resfriado" que deben asistir a un servicio de salud y evitar estar en contacto con colegas y clientes.
- Si los viajeros que tienen "resfriados", informan que han estado en contacto con personas que fueron diagnosticadas como sospechosas o confirmadas (COVID-19) o si visitaron en los últimos 14 días antes de viajar a áreas de riesgo de transmisión de este virus, se les debe pedir que vayan al centro médico público o privado más cercano para obtener la evaluación médica correspondiente.
- Mientras permanezca esta alerta de salud, informe a la oficina del ministerio de salud más cercana aquellos empleados y / o turistas que hayan mostrado signos de enfermedad, como síntomas respiratorios (sensación de fiebre, tos, dificultad respiratoria, entre otros) y que también hayan visitado zonas el riesgo.

### 4. Mantenimiento y limpieza de instalaciones y vehículos:

- Tenga en todos los baños: papel higiénico, jabón de manos, toallas de papel y secador de manos desechable o eléctrico.
- La limpieza y desinfección se deben realizar con jabón o detergente regular y desinfectar regularmente al menos dos veces al día, todas las perillas de las puertas, manijas, inodoros e instrumentos y equipos de trabajo (teléfonos, teclados, etc.) y cualquier superficie con la que tengamos un permanente contacto).
- Mantenga los lugares de trabajo ventilados, sin crear corrientes de aire repentinas.
- Asegúrese de que los productos de limpieza estén disponibles en el sitio, incluidos los limpiadores y desinfectantes domésticos.

#### En caso de que los viajeros utilicen servicios de vehículos motorizados:

- Los vehículos deben lavarse, limpiarse, rociarse e inspeccionarse externa e internamente al menos una vez al día durante todo el programa del grupo en Costa Rica, con especial énfasis en las superficies de apoyo de los vehículos, utilizando líquidos desinfectantes.
- Durante cada recorrido, después de que los viajeros hayan desembarcado el vehículo, el conductor lo rociará por completo y limpiará con toallitas desinfectantes las superficies internas del vehículo, manijas, asientos, etc.

- La limpieza y desinfección se llevarán a cabo con jabón o detergente y un desinfectante regulares.
- Se debe favorecer la ventilación natural en todos los vehículos.
- Si usa el aire acondicionado, esto debe hacerse con reemplazo de aire y no recirculando.
- Se deben colocar avisos en el vehículo para informar a los pasajeros, sobre el lavado de manos, y utilizar la técnica correcta para estornudar o toser y no tocarse la cara, promoviendo los protocolos para saludos evitando el contacto de manos y besos entre personas.

## 5. Comportamientos correctos para todo el personal, proveedores y viajeros:

- Asegúrese de que no se desarrollen actitudes xenofóbicas o discriminatorias sobre las personas que tienen o han tenido síntomas de "gripe" o "resfriado" o que han sido diagnosticados con (COVID-19).
- Recomiende una dieta saludable para mantener su organismo.
- No se permitirá fumar.
- No visite a personas enfermas o con síntomas de gripe o resfriado.
- Medidas extremas de lavado de manos:
  - ✓ Antes y después de comer, y durante la interacción con los visitantes.
  - ✓ Después de tocar objetos como: teléfonos, teléfonos celulares, autos de supermercado, viajar en autobús, usar computadoras, tocar dinero o llaves, entre otros.
  - ✓ Después de tirar basura o tocar animales, entre otros.
  - ✓ Después de regresar de la calle.
  - ✓ Después de toser o estornudar.
  - ✓ Recuerde que el tiempo adecuado para un lavado efectivo de manos, siguiendo el protocolo adecuado, es de 40-60 segundos.
- Use toallas de papel o papel higiénico al estornudar o toser.
- Si no tiene toallas desechables, use su antebrazo cuando tosa.
- Limpie con frecuencia las superficies que pueden estar contaminadas con secreciones respiratorias.
- Nunca escupir en el piso.
- Las técnicas de higiene respiratoria deben ser practicadas por todos los empleados.
- TAM TRAVEL tendrá toda la información disponible en lugares visibles para la educación de los empleados y los viajeros.

- Cubra la nariz y la boca con un pañuelo desechable al toser o estornudar.
- Use una papelerera con tapa con apertura de pedal para desechar las bufandas usadas y las mascarillas.
- Si no tiene un pañuelo, tosa y estornude con el codo doblado

## PAUTAS ESPECÍFICAS

- TAM TRAVEL informará a nuestros clientes que viajan a Costa Rica de los protocolos sanitarios del Ministerio de Salud para viajar al país.
- Ofrecer información general a nuestros clientes sobre la situación del (COVID19) en el país.
- Proporcionar a nuestros clientes información general sobre el Coronavirus y ofrecerles folletos, con recomendaciones sobre cómo reducir la contaminación y qué hacer si tienen síntomas sospechosos de la enfermedad.
- TAM TRAVEL identificará los servicios de salud (del Seguro Social costarricense y del sector privado) que los viajeros que presenten síntomas sospechosos del virus pueden usar, teniendo a su disposición los números de teléfono, las direcciones y los servicios de transporte que se pueden proporcionar.
- TAM TRAVEL apoyará a los huéspedes durante el período de "aislamiento en el hogar" si se produce tal situación.
- Coordinar con el departamento local del Ministerio de Salud cualquier emergencia.

## RESPONSABILIDAD COMPARTIDA

- Responder eficazmente a COVID-19 es una responsabilidad compartida. Nuestra orientación refleja el papel esencial que TAM TRAVEL debe desempeñar para ayudar a promover la salud y la seguridad de nuestros clientes y empleados. Pero ninguna compañía puede superar este desafío solo.
- Los viajeros también tienen una responsabilidad. Deben adoptar nuevas prácticas de viaje y seguir pautas basadas en la ciencia para ayudar a proteger la salud de su familia y de quienes los rodean, incluidos los compañeros de viaje y nuestros empleados.
- En el espíritu de acción colectiva necesaria para derrotar a COVID-19, instamos a nuestros clientes a que hagan su parte y sigan la orientación del gobierno y la industria para ayudar a protegerse a sí mismos y a los demás.
- Al trabajar juntos, podemos superar el desafío y tener una estadía agradable y placentera para nuestros clientes en Costa Rica.

## BIBLIOGRAFÍA

- Ministerio de Salud de Costa Rica (2020). Lineamientos Generales para propietarios y administradores de Servicios Turísticos por Coronavirus (COVID-19). Versión 2-12 de marzo del 2020.
- Protocolos generales de emergencia de TAM TRAVEL (2020).