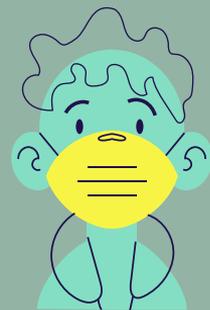




# PROTOCOLO DE SEGURIDAD E HIGIENE PARA VEHÍCULOS DE TRANSPORTE TURÍSTICO



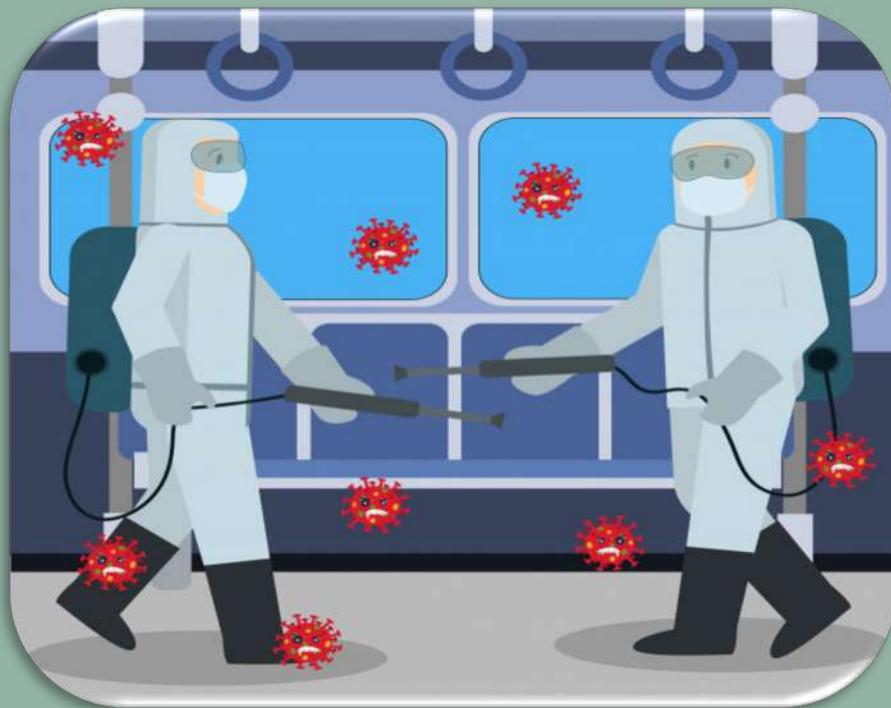
# Lineamientos para Vehículos de Transporte Turístico

El conductor es la única persona autorizada para abrir y cerrar puertas.



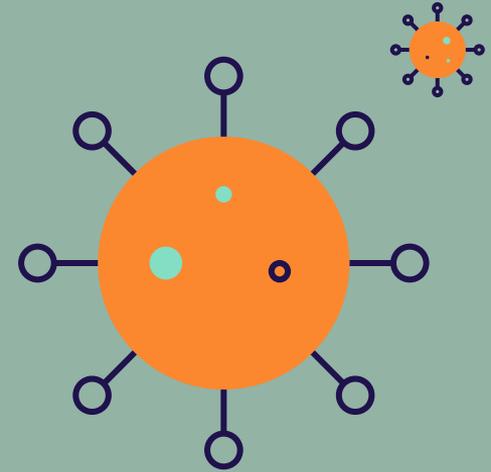
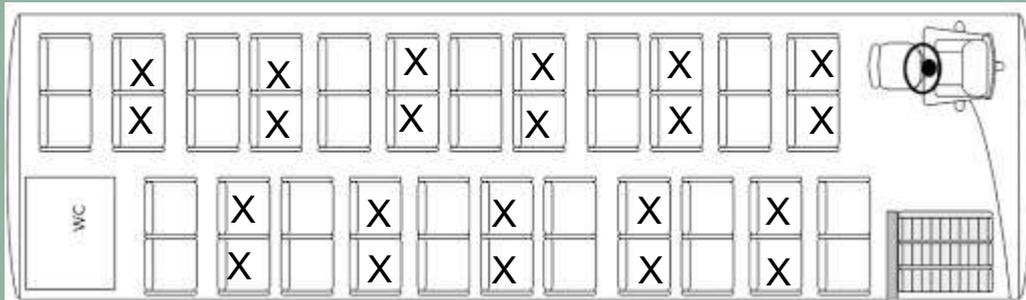
En caso de que se ofrezca agua o algún artículo de cortesía, este deberá estar perfectamente sanitizado y será entregado por el conductor.





Los vehículos deberán estar sanitizados y desinfectados previo al abordaje de pasajeros. Deben sanitizarse entre un servicio y otro (sean los mismos usuarios o no lleven usuarios).

LA UNIDAD TENDRÁ UNA OCUPACIÓN DEL 50 %  
DE SU CAPACIDAD REGULAR

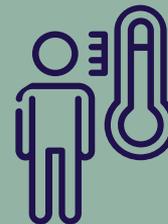


# LA UNIDAD DEBE CONTAR CON:

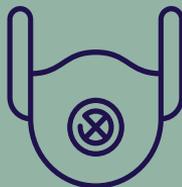
GEL ANTIBACTERIAL



TERMOMETRO  
INFRARROJO



CUBREBOCAS



SANITIZANTE



# AL INICIO DEL SERVICIO

## ACCESO A UNIDADES:



El pasajero deberá entregar el cuestionario (anexo) lleno al guía de turismo si es el caso o al operador antes de abordar la unidad.

Antes de abordar a la unidad; personal capacitado, medirá la temperatura de cada pasajero.



Distanciamiento físico es obligatorio, en grupos de personas no familiares (mínimo 1.5 metros)



Es obligatorio el uso de mascarilla durante todo el viaje.



Fecha:	Día:	Me:	Año:
AGENCIA/HOTEL/CLIENTE:			
Estimado pasajero: Debido a la actual situación provocada por la emergencia sanitaria, le solicitamos que el siguiente cuestionario sea completado:			
Nombre completo:			
Dirección:			
Teléfono:			
Email:			
1. ¿Qué países o ciudades ha visitado en los últimos 14 días?			
País	Ciudad	Fecha de salida:	
País	Ciudad	Fecha de salida:	
1. ¿Ha estado en contacto con un caso confirmado de COVID-19:			SI NO
1. Indique en qué fecha estuvo en contacto con el caso:			Día Me Año: : s:
Por favor llene el siguiente control de salud:			
1. ¿Tiene alguno de los siguientes síntomas?			SI NO
Temperatura de 38 grados o más.			
Tos y/o estornudos frecuentes.			
Sufre malestar, dolores de cabeza o cualquier otro problema de salud agudo.			
Dificultad respiratoria.			
EN CASO DE EMERGENCIA LLAMAR A:			
Nombre:			
Parentesco:			
Teléfono:			

## CUESTIONARIO DE IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO EN PASAJEROS:



# AL INICIO DEL SERVICIO

## ACCESO A UNIDADES:

La unidad se deberá desinfectar frecuentemente entre cada servicio



El conductor guiará a los pasajeros para que ellos mismos manipulen su equipaje, en caso de requerir ayuda se contará con sanitizante para la limpieza sistemática de equipajes y el uso de gel antibacterial.



El abordaje debe de realizarse de manera ordenada, guardando sana distancia, usando cubrebocas y utilizando gel antibacterial.



# DURANTE EL VIAJE

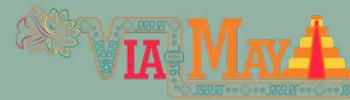


La empresa mantendrá una bitácora de cada servicio donde se registren los ascensos y descensos de pasajeros.

El pasajero deberá abrir y cerrar sus cortinas



Se colocarán dispositivos para el manejo de basura de forma accesible y con el menor contacto posible.



# DURANTE EL VIAJE

Las facilidades (gel antibacterial y cubrebocas) para los clientes dentro de las unidades deberán ser las mínimas y estrictamente necesarias.

Se deberá contar con laminas informativas dentro de las unidades, donde se incluyan los teléfonos de emergencia, de atención inmediata en la contingencia.





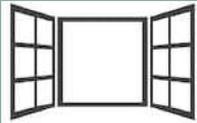
1 El operador es el único que abrirá puertas y porta equipaje.

2 Dentro de la unidad se deberá usar cubrebocas sin excepción.



Se usará gel antibacterial 70% de alcohol al subir y bajar de la unidad.

7



6 El pasajero deberá abrir y cerrar las cortinas permitiendo la entrada del sol en los lugares cerrados.



3 No se permitirá el acceso a la unidad a personas con algún síntoma de gripe o temperatura de 38 grados



4 Se pondrá música relajante para cuidar la salud mental de los pasajeros.

5 Sanitizar constantemente las superficies pasamanos, baños y cabina de operador.



Unidad de inteligencia para emergencias en Salud (UIES)

800 00 44 800

800 83 29 198

En Quintana Roo



800 277 47808

Call Center Turismo

Derechos de autor Caribe Transfers, S.A. DE C.V./Via-Maya Marca registrada



# EN EL DESTINO

## DESCENSO DE PASAJEROS:



Al descender de la unidad personal capacitado medirá la temperatura de cada pasajero, verificando la salud de los mismos.

Se deben de hacer todos los esfuerzos en que este proceso de entrega de equipaje sea rápido y manteniendo sana distancia entre los pasajeros



# POSTERIOR AL VIAJE

Se solicitará estatus de salud del cliente: si se reporta un caso enfermo, se deberá comunicar a los pasajeros que compartieron unidad para que puedan tomar medidas preventivas.





01.

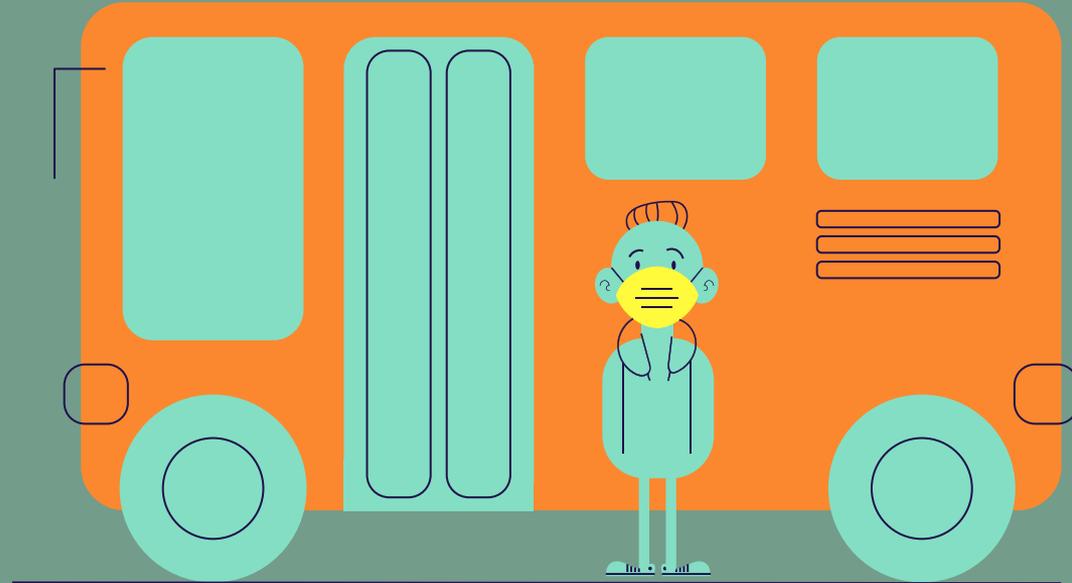
# PREVENCIÓN: QUE HACER...

Estas acciones son para prevenir se propague el virus..



## Lineamientos para conductores de transporte turístico

- Se debe medir la temperatura del conductor antes de iniciar sus labores.
- Portar en todo momento cubrebocas.
- Desinfectar constantemente las manos con gel antibacterial.
- Mantener una higiene personal impecable.
- Debe mantener sana distancia con los pasajeros.
- Desinfectar los pasamanos, puertas, porta equipajes de la unidad.



# EQUIPO DE PROTECCIÓN PARA OPERADOR

01



Uniforme limpio y  
desinfectado.

Usar mascarilla o  
cubrebocas en todo  
tiempo.



02

03



Protección en los  
ojos usando lentes.

Utilizar gel  
antibacterial cada  
20 minutos.



04

# LAVADO FRECUENTE DE MANOS

01



Jabón  
antibacterial

02



Dedos

03



Palma con  
palma

04



Entre los dedos



# LAVADO DE MANOS

05



Muñecas

06



Pulgares

07



Con toalla de  
papel tallar  
hasta secar .

08



Desinfectar  
con gel  
antibacterial  
70% alcohol.

# DISTANCIA SOCIAL



METRO Y  
MEDIO



## SANA DISTANCIA

Mantener distancia de metro y medio con las personas.

## ADULTOS MAYORES

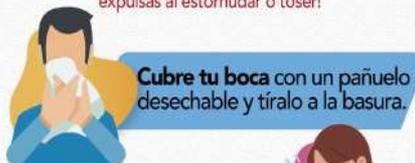
Tratar de no estar en contacto directo con los adultos mayores, ya que son más propensos al contagio.



# ¿SABES ESTORNUDAR CORRECTAMENTE?

Conoce el estornudo de etiqueta.

¡Evita contagiar a los demás con los virus que expulsas al estornudar o toser!



¡Nunca con las manos! Utiliza el ángulo interno del brazo.



Después lava tus manos con agua y jabón.

Lavar las manos y poner gel antibacterial antes de tocar ojos, nariz o boca.



Toser y estornudar cubriéndose con el ángulo interno del codo o cubrirse con el pañuelo desechable. No escupir.

## TIPS DE PROTECCIÓN



No saludar de beso o mano.

Hay otras formas de saludar, no lo hagas de mano, beso o abrazo



Así evitas contagiar o contagiarte de alguna infección respiratoria.

- Evaluar sus funciones esenciales
- Implementar políticas y prácticas de sanidad e higiene con socios comerciales a fin de homologar las buenas prácticas
- Vigilar que las compras y recepción de suministros, se lleven a cabo siguiendo los protocolos de higiene y sana distancia.
- Identificar cadenas de valor alternativas.



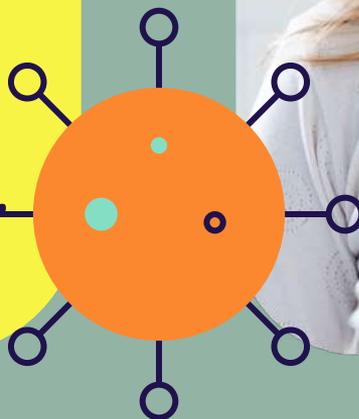
## OPERACIONES COMERCIALES



# VIDEO INFORMATIVO



Las agencias  
deberán presentar  
una constancia por  
escrito que  
garantice la salud  
del guía que  
realizará el servicio.



## ACCIONES GUÍA DE TURISTAS

- Debe de entregar al operador el cuestionario de salud lleno, esto para futuras revisiones sanitarias.
  - Debe de recordar las medidas preventivas implementadas en la empresa de transportación turística e instar a los pasajeros a que se cumplan.
  - Debe informar al grupo de cómo se va a realizar el recorrido y las normas y/o posibles restricciones que aplican los distintos proveedores (parques, museos, ruinas arqueológicas, etc.), incluyendo las medidas preventivas dentro y fuera de la unidad.
  - Debe de saludar de manera cordial sin hacerlo de mano o de beso.
- Debe respetar y hacer las acciones implementadas por el operador dentro y fuera de la unidad, en el transcurso del servicio.
  - En todo tiempo deberá usar cubrebocas.
  - Utilizará guantes (que se pondrá, retirará y desechará frente a los pasajeros) al momento de utilizar los micrófonos o algún artículo de la unidad, en caso de no llevar guantes se pondrá gel antibacterial antes y después del uso de dichos instrumentos eléctricos.
  - No debe de entregar material impreso como folletos, mapas, etc. Para evitar contacto mano con mano.

## ACCIONES DE DETECCIÓN DE COVID-19

01

Continuar con las practicas visuales, observando cómo se encuentran nuestros clientes, compañeros y familiares.

02

Si detecta una persona con síntomas, se debe de poner aparte y llamar a las líneas de asistencia.

03

En estos casos debe de poner mayor atención a los demás pasajeros y a su salud.

04

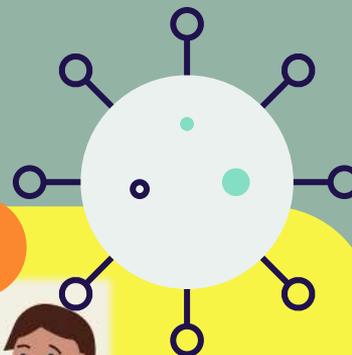
Desinfectar a la brevedad todos los artículos con los que dicha persona estuvo en contacto.

05

Si usted se encuentra con síntomas, favor de comunicarse vía telefónica con su superior inmediato

06

Es muy importante su salud mental y emocional si necesita ayuda comuníquese con el experto autorizado



05

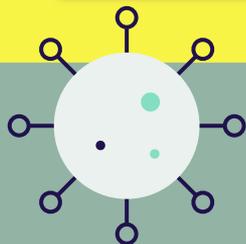
**800 00 44 800**  
es el número de la  
**UNIDAD DE INTELIGENCIA  
EPIDEMIOLÓGICA Y SANITARIA.**

Ante el tema del **CORONAVIRUS (COVID-19)**,  
llama si tú o alguien más tiene síntomas  
de enfermedad respiratoria;  
si estás en un grupo de riesgo o si necesitas  
más información.

 **SI TE CUIDAS TÚ, NOS CUIDAMOS TODOS.**

MATERIAL GRÁFICO ELABORADO: VIERNES 28 DE FEBRERO DE 2020

 GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



## REACCIONES PSICOLÓGICAS Y PSICOSOCIALES EN LA CRISIS

Según las tres “F” (en inglés) de Walter Cannon: huida (Flight), lucha (Fight), y parálisis (Freeze). Huir de la amenaza, es buscar salir corriendo de la situación, pero, si huir no es una opción o está agotada como estrategia, se activa la respuesta de lucha o confrontación de la amenaza y en un tercer plano, se activa la reacción de parálisis, en donde las personas pueden sentir que la situación las tiene atrapadas y no pueden hacer nada.

- El procesamiento de información en contextos de alto estrés se torna muy simple y básico, el sistema de memoria falla y la capacidad de razonamiento se ve ligada a la sobrevivencia, por esto las personas tienden a perder parte de los mensajes, no pueden procesar toda la información que requieren atender.
- Es normal experimentar ansiedad, tensión, inseguridad y vigilancia obsesiva de los síntomas de la enfermedad.
- El enojo, la irritabilidad y la indignación; son emociones que derivan de una percepción disímil del riesgo: algunas personas actuarán desmedidamente y pedirán que las autoridades y el personal de salud actúen de acuerdo con dichas emociones y, otras personas que negarán o minimizarán el riesgo.
- Miedos, sentimientos de abandono y vulnerabilidad.

## REACCIONES PSICOLOGICAS Y PSICOSOCIALES EN LA CRISIS

- Necesidad de supervivencia.
- Liderazgos espontáneos (positivos o negativos).
- Aparición de conductas que pueden oscilar entre: heroicas o mezquinas; violentas o pasivas; solidarias o egoístas. Gobierno de México | Secretaría de Salud COVID-19 4
- Ansiedad, depresión, duelos, estrés agudo, crisis emocionales y de pánico, reacciones colectivas de agitación, descompensación de trastornos psíquicos preexistentes, trastornos somáticos de origen psíquico.
- Miedo a nuevas epidemias.
- Conductas agresivas y de protesta contra autoridades e instituciones con actos de rebeldía y/o delincuenciales.
- Incremento en el consumo y/o abuso de tabaco, alcohol y otras sustancias psicoactivas.
- Incremento en los casos, la frecuencia y la gravedad de la violencia intrafamiliar hacia grupos vulnerables, especialmente mujeres, niños, niñas y adolescentes, personas de la tercera edad y/o individuos con alguna discapacidad.



## EN TODOS LOS CASOS

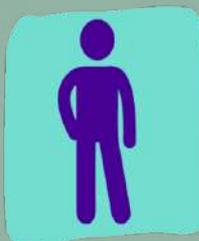
- Mantén la calma y escucha lo que dicen.
- Reconoce sus quejas, valida lo que están sintiendo, pero no necesariamente la queja en sí.
- Evita la confrontación, no te pongas a la defensiva y ofrece resolver el problema.
- Cambia el foco de la discusión a cómo resolver el problema.
- Siempre mantén una distancia adecuada y ubícate en una zona de donde puedas salir fácilmente.
- Mantente alerta de signos de potencial agresión: cambio en el tono de voz, señalarte con el dedo mientras reclama, cambios físicos (sudoración, enrojecimiento de cara y respiración acelerada) y empuñar las manos.
- Si el paciente se torna agresivo y toma algún objeto que quiera usar como arma, pídele que la baje. No le pidas que te la entreguen. Solicita ayuda, sal del lugar y llama a seguridad



## DURANTE TODO ESTE PROCESO:



Habla con tono calmado y palabras claras



Mantén una postura corporal neutra



Mantén contacto visual pero no prolongado



Trata de limitar expresiones faciales que contradigan tus palabras



Evita movimientos bruscos o súbitos



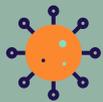
Respeta el espacio personal y evita tocar a la persona para calmarla

# 03.

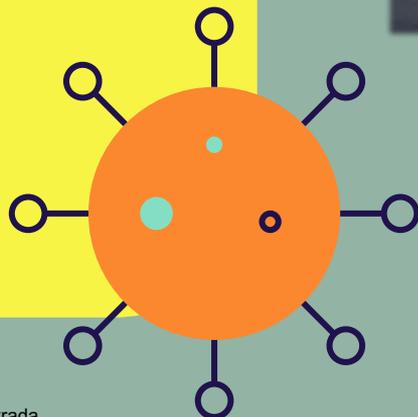
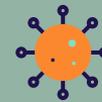
## LIMPIEZA Y SANITIZACIÓN DE UNIDADES



Protocolo de seguridad e higiene de unidades.



Limpieza frecuente  
con sanitizante de  
puertas, pasamanos,  
descansabrazos,  
sanitario (cuando  
aplique).

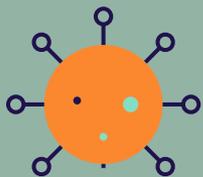


## LAVADO DE UNIDADES

Se procede con el lavado habitual de los autobuses de acuerdo a las especificaciones del fabricante.

- Se retira basura.
- Limpian porta bultos.
- Limpieza de asientos y cristales.
- Se aplica sanitizante en las superficies visibles.





# COMO PREVENIMOS LA INFECCIÓN?

Al termino del lavado de las unidades procedemos a:

- Poner desinfectante en cada asiento, pasamanos, descansa brazos, puertas y ventanas dejando actuar el producto desinfectante por 20 min.
- Se ponen bolsas en los contenedores de basura para recolectar los desechos de alimentos, cubrebocas y guantes.
- Se dejan las cortinas de las unidades abiertas y atadas. Dichas cortinas pasan por un proceso de lavado y desinfección antiséptico (agua caliente, jabón neutro y natural).
- Se trapea el piso con limpiador dedesinfectante pisos de linóleum.
- Se procede a introducir el pulverizador.



## SANITIZACIÓN DE UNIDADES

Para unidades grandes:

El pulverizador inyecta el producto en forma de nube con duración de 8 (ocho) segundos por disparo, se aplican 3 (tres) disparos por autobús de 12 m. a 14 m. de largo Se cierra la unidad y al termino de 20 minutos, el humo ya desapareció totalmente y la unidad está lista recibir a nuestros clientes.



## SANITIZACIÓN DE UNIDADES

Para unidades pequeñas:  
 El pulverizador inyecta el producto en forma de nube con duración de 8 (ocho) segundos por disparo, 2 (dos) disparos para los menores de 8 m. se cierra la unidad y al término de 15 min. el humo ya desapareció totalmente, la unidad está lista recibir a nuestros clientes.



## SANITIZACIÓN DE UNIDADES

Unidad  
pequeña.



Unidad  
grande.



# FICHA TECNICA DE SANITIZANTE

## **K 13 CUATERNARIO DE AMONIO** **Desinfectante de amplio espectro**

### **DESCRIPCION:**

Desinfectante multiusos germicida de amplio espectro. Para uso en superficies inanimadas.

### **CARACTERISTICAS:**

Por su efecto germicida elimina virus y bacterias, evitando su proliferación en el área a aplicar. Actúa sin desmanchar las prendas textiles ya que no contiene cloro. Al ser libre de perfumes se puede utilizar en los espacios de las mascotas.

### **MODO DE USO:**

Dilución recomendada 1 parte del producto por 6 de agua. Aplicar con atomizador en toda la superficie a desinfectar. Importante no enjuagar.

### **PROPIEDADES:**

Tipo:	Desinfectante
Color:	Azul
Olor:	Característico
Espuma:	Alta
Apariencia:	Líquido transparente
No corrosivo.	

### **PICTOGRAMAS DE SEÑALIZACION:**



### **PALABRA DE ADVERTENCIA: PELIGRO**

### **INDICACIONES DE PELIGRO.**

#### **Salud.**

**H303** Puede ser nocivo en caso de ingestión.

**H317** Puede provocar una reacción cutánea alérgica.

### **CONSEJOS DE PRUDENCIA.**

#### **Generales.**

**P101** Si se necesita consultar a un médico, tener a la mano el recipiente o la etiqueta del producto.

**P102** Mantener fuera del alcance de los niños.

**P103** Leer la etiqueta antes de su uso

#### **Prevención.**

**P280** Usar guantes y equipo de protección para los ojos.

#### **Intervención.**

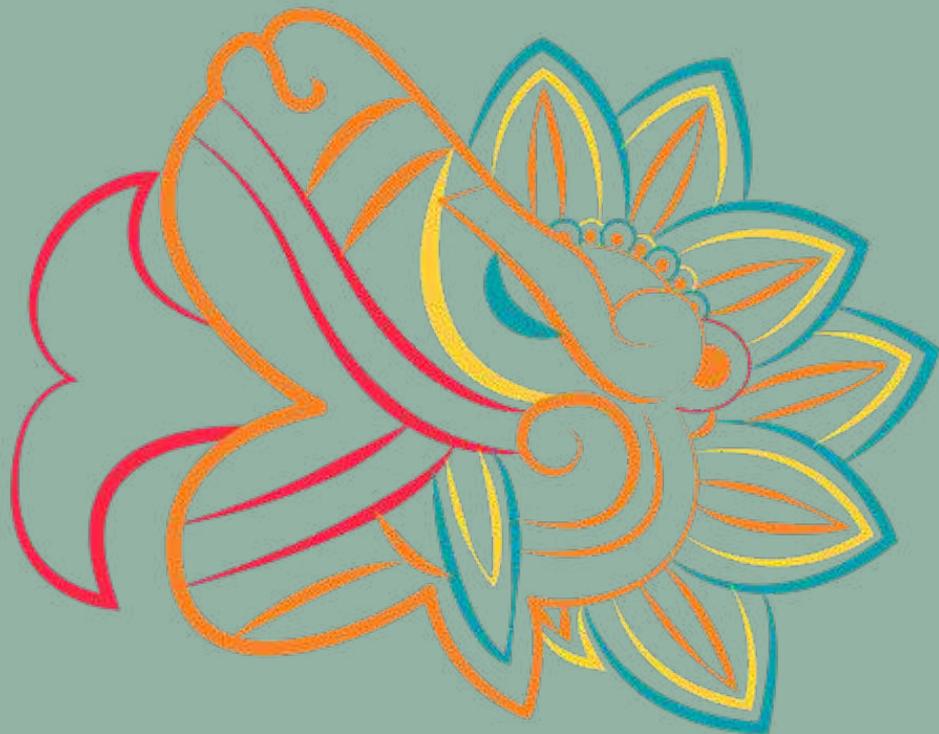
**P301+P330+P331** En caso de ingestión: Enjuagar la boca. NO provocar el vómito.

**P305+P351+P338** En caso de contacto con los ojos: enjuagar con agua cuidadosamente durante 15 minutos.

Quitar las lentes de contacto cuando estén presentes y pueda hacerse con facilidad. Proseguir con el lavado.

### **PRODUCTO BIODEGRADABLE.**





# 04. NOSOTROS HACEMOS NUESTRA PARTE.

## AL INGRESAR A LA EMPRESA

- No podrán incorporarse a sus puestos de trabajo aquellos trabajadores que se encuentren en aislamiento domiciliario por tener diagnosticado COVID-19 o presenten algún síntoma o quienes, no teniendo síntomas, se encuentren en cuarentena domiciliaria justificada.
- El sistema de ingreso a la empresa de huella dactilar, se sustituirá por una bitácora siguiendo el protocolo de higiene, usando gel antibacterial antes de registrarse.
- Al momento de llegar el agente de seguridad tomara la temperatura de cada colaborador para constatar la salud del mismo.



## TIPS DE PROTECCIÓN DENTRO DE LAS INSTALACIONES



Se cuenta con islas que incluyen jabón antibacterial, gel antibacterial, cubrebocas y guantes.



Lavado de manos frecuente



Desinfección de equipo de trabajo antes, durante y al final la jornada laboral



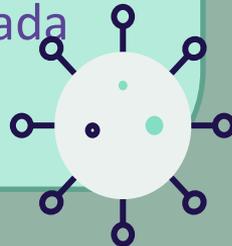
No tocar ojos, nariz y boca.



Uso de cubrebocas o mascarillas en todo momento.

## MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LA OFICINA

La desinfección de los materiales, equipo de cómputo, teléfonos, terminales bancarias, bolígrafos, cualquier equipo que se use para la atención de los clientes deberá ser desinfectado antes de comenzar las labores, repitiendo el proceso en un rango de cada hora.



# TODOS CONTRA EL COVID-19.....

01



Lavado de manos

Es importante **cubrir la boca y nariz,** revisa **que no quede espacio entre tu cara y el cubrebocas.**



Uso de cubrebocas en todo tiempo

02

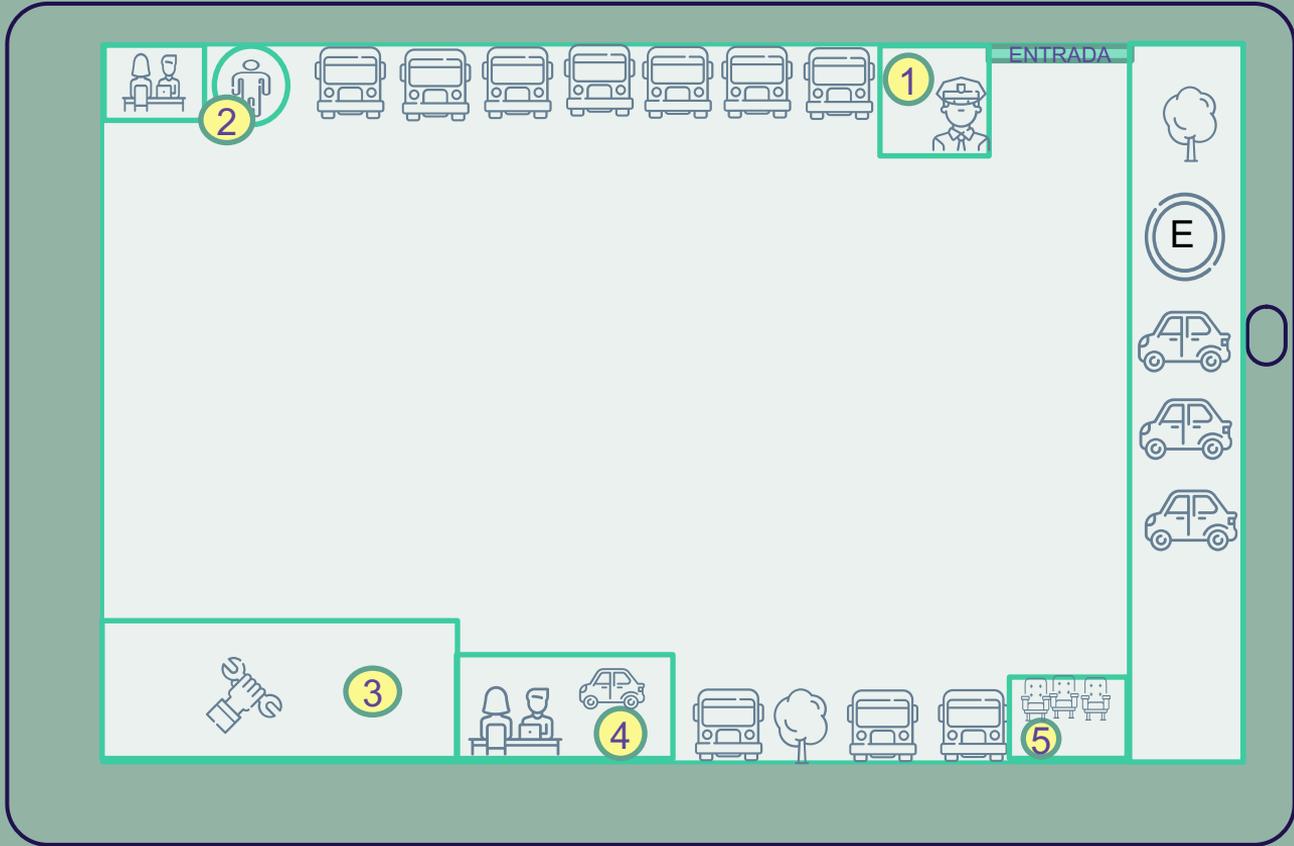
03



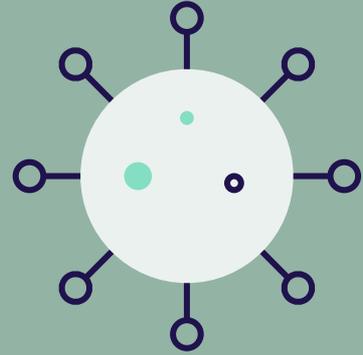
Uso de gel antibacterial 70% alcohol.

# UBICACIÓN DE ISLAS DE PREVENCIÓN

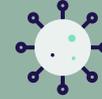
- 1 CASETA DE SEGURIDAD
- 2 WC HOMBRES
- 3 TALLER
- 4 OFICINAS
- 5 SALA DE ESPERA



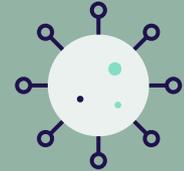
- ESTACIONAMIENTO
- CASETA DE SEGURIDAD
- AUTIBÚS
- TALLER
- WC HOMBRES
- OFICINAS
- ESTACIONAMIENTO
- SALA DE ESPERA
- ARTICULOS DE PREVENCIÓN (ISLA)



04.

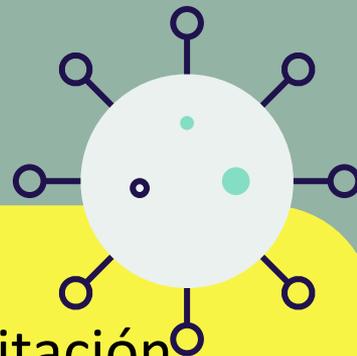


# Seguimiento

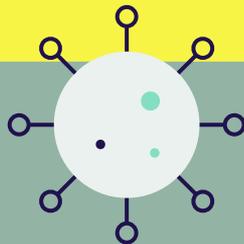


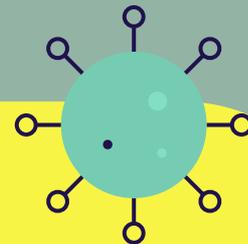
Salud colaboradores, familia, clientes.





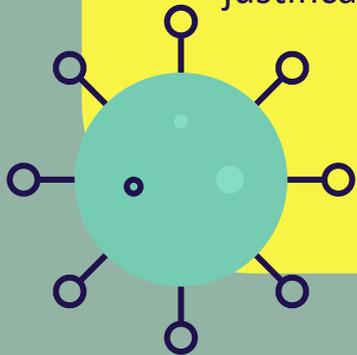
Los colaboradores deberán recibir capacitación constante de temas de higiene, seguridad, protocolos y que hacer en caso de casos sospechosos de COVID-19.



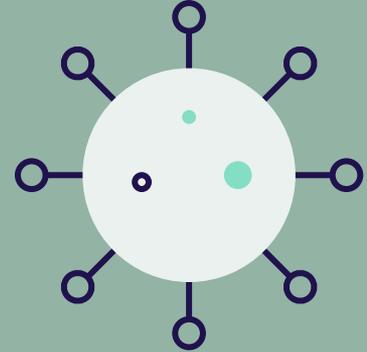


Los colaboradores que reporten a familiares cercanos enfermos con COVID-19 o bien, que presenten algún síntoma de COVID-19 deberá reportarse con su superior inmediato vía telefónica y poner en práctica los protocolos aprendidos.

Si un colaborador estuvo infectado con COVID-19 y se recuperó, debe de justificar médicamente el restablecimiento de la salud, pero deberá seguir las medidas de prevención de la empresa.



# GRACIAS!



Tiene alguna pregunta?  
Visita nuestra pagina web:

[Via-maya.com](http://Via-maya.com)

CONTACTANOS:

[desarrollohumano@cegaper.com](mailto:desarrollohumano@cegaper.com)

+52 998 293 4426

**Derechos de autor Caribe Transfers, S.A. DE C.V./Via-Maya Marca registrada**

**Se prohíbe la reproducción total o parcial de este contenido por cualquiera de sus formas o por cualquier medio electrónico.**

CREDITS: This presentation template was created by Slidesgo, including icons by Flaticon, and infographics & images by Freepik

