



## Protocolo de reactivación de procesos para medidas de seguridad y prevención de **Covid 19**





## Contenido

Objetivo

Alcance

Marco Legal

1. Obligaciones
2. Obligaciones de los trabajadores
3. Activación de los procesos
4. Habilitación del proceso
5. Puesta en marcha y operación
6. Control ingreso de usuarios y colaboradores
7. Elementos de protección personal para la prevención del CODID \_19
8. Normas de seguridad para la prevención del CODID\_19
9. Protocolo de limpieza y desinfección activación de procesos
10. Disposición de residuos



## Objetivo

Establecer las directrices de Bioseguridad, que garanticen la protección de los colaboradores, afiliados y usuarios en la operación de los procesos de la Agencia de Viajes de Comfenalco Quindío en la prestación de los diferentes servicios para mitigar el riesgo de contagio de COVID 19 a la población en general.

## 1 Alcance

### 3 Agencia de Viajes de Comfenalco Quindío.

## 4 Marco legal

Circular Circular 015 de de marzo

Resolución 666 del 24 de abril de 2020





## 1. Obligaciones en la Agencia de Viajes de Comfenalco Quindío

- Generar horarios y turnos que garanticen disminución de la carga ocupacional en la Agencia de Viajes donde se tome como medida los dos (2) metros de distancia entre colaboradores, que están en el área de atención o counter.
- Suministrar los elementos para desinfección de áreas y de superficies, tales como entrada, counter.
- Garantizar que cada dos horas los procesos que atienden público realicen limpieza y desinfección del área.
- Analizar peligros que potencialicen un brote de COVID 19 entre trabajadores.
- Promover la higiene de manos periódicamente.
- Suspender el servicio de cafetería [agua y café] del área para evitar focos de propagación.
- Suministrar los EPP (Elementos de protección personal y protección respiratoria)
- Es obligación que la coordinadora de la Agencia de Viajes con el personal a cargo incentivar el reporte de las personas en la APP CoronAPP definida por el Minsalud así como también, la aplicación de la encuesta de condiciones de salud link enviado de ARL SURA de manera diaria que se envía el link por correo electrónico.

### Link para Agencia de Viajes Comfenalco

<https://www.segurossura.com.co/covid-19/encuestas/paginas/sintomas.aspx?nitEmpresa=890000381&sector=SE9URUxFUw==&idEmpresa=ODkwMDAwMzgx&mail=jhogir@comfenalcoquindio.co>



## 2. Obligación de los trabajadores:

**a.** Asumir aislamiento voluntario (no presentarse a laborar), en caso de presentar los siguientes síntomas e informar al jefe inmediato y consultar con la IPS Tratante.

- Gripe
- Fiebre de difícil control mayor a 37,5° y por más de 3 días
- Cansancio o fatiga
- Tos seca
- Dificultad para respirar
- Secreciones nasales
- Malestar general
- Dolores y molestias
- Congestión nasal
- Abundante secreción nasal
- Dolor de garganta
- Diarrea

**b.** Usar los elementos de protección personal para mitigar el riesgo (tapabocas, guantes, gafas).

**c.** Para el personal del counter, estos deberán lavarse las manos cada hora y cuando se atienda un usuario mínimo cada 20 minutos

**d.** Se debe de realizar la toma de temperatura al iniciar las labores y a su vez a mitad de la jornada laboral y dejar como evidencia el registro mediante un formato establecido

**e.** [Formato de control de protocolo y bioseguridad] con nombre y hora de la toma de muestra, entre otras medidas de prevención.





### 3. Activación de procesos

La Agencia de Viajes de Comfenalco Quindío, podrá iniciar procesos según los parámetros establecidos por el gobierno nacional y bajo los lineamientos emitidos para garantizar la seguridad y la salud, teniendo en cuenta las medidas que se deben realizar en el protocolo de bioseguridad.

### 4. Habilitación de proceso

- Informar a los Agentes de Viaje para la ejecución de las tareas de aseo y desinfección de áreas y superficies (ver protocolo de desinfección y limpieza de todas las áreas de la Caja y de la Agencia)
- La coordinadora de la Agencia de Viajes deberá diligenciar el formato anexo “listado de personas que se activarán” y la encuesta del protocolo de prevención y atención quincenal
- Controles de protección: se recomienda que la Agencia de Viajes cuando empiece a ejecutar la atención de usuarios en el establecimiento, deberá contar con controles de protección que mitiguen el contacto con cualquier persona como: colocar barreras en vidrio o acrílico a la entrada de la Agencia, hacer marcación en el piso al frente a la entrada de la Agencia, de los (2) metros de distanciamiento, los documentos como cotizaciones, voucher y ordenes de servicio entre otros, se deben llenar antes de la llegada de usuario (si el proceso lo permite) estos se enviaran al correo en formato pdf para su firma; se propenderá por la recepción y entrega electrónica y digital de documentos.
- Tratar en lo máximo de que los pagos sean por medio de transferencias bancarias, consignaciones y tarjetas de crédito y debito, este proceso debe ir alineado con el área de tesorería ya que ellos son los encargados de recibir los pagos, para esto se digitalizará el formato de pago y se enviara por correo al tesorero, así mismo se dispondrá de un protocolo de pagos sin contacto mano a mano.



- Ocupación en áreas de trabajo: los puestos de trabajo deberán estar como mínimo a dos (2) metros de distancia entre Colaboradores.
- Los procesos que tengan espacios reducidos y limitados: La coordinadora deberá ser el garante del distanciamiento social de los colaboradores de su área, para lo cual podrán apoyarse del trabajo remoto, cuando el caso lo requiera. No se permitirá el ingreso de funcionarios que no trabajan en la Agencia de Viajes.
- Sistemas de ventilación en áreas de servicio: Los ventiladores que se tengan en las oficinas deberán garantizar el flujo de aire de espaldas a las superficies de trabajo y que garantice que partículas de saliva no van a llegar al área de los trabajadores.





## 5. Puesta en marcha y Operación

- La coordinadora de la Agencia de Viajes es la responsable del proceso del área, deberá realizar charla pre operacional en espacio amplio [o través de medios electrónicos], si se requiere, donde se garantice como mínimo dos [2] metros de distancia entre personas para abordar temas como: medidas de seguridad, metas, retos, desafíos.
- Todos los funcionarios de la Agencia de Viajes, antes de su entrada a laborar se les debe tomar la temperatura y registrar los datos en la planilla correspondiente, desinfección del calzado y lavado de manos, este proceso los hace el agente de Viajes que este de turno.
- A la entrada del la Agencia de Viajes, se deberá realizar desinfección cada vez que sean utilizados por los usuarios, limpieza con paño húmedo con alcohol al 70%, áreas comunes con hipoclorito al 0.2% disuelto en agua. [ver protocolo limpieza y desinfección de áreas]
- Se deberá contar con Gel antibacterial al 70% a la entrada de la Agencia de Viajes y en la plazoleta de la Agencia, para refuerzo de higienización de manos, en los baños siempre mantener jabón, toallas de papel y se deberá contar con un atomizador con hipoclorito al 2% para usarse posterior al uso de las unidades sanitarias.
- El servicio de Café y agua al puesto de trabajo se suspenderá, existirán puntos de servicio. [los trabajadores deberán lavarse las manos antes del uso, con vaso personal y cada usuario se encargará de sus recipientes]. Por seguridad, se recomienda que cada colaborador lleve su termo





## 6. Control Ingreso del Usuario a la Agencia de Viajes

- El Agente de Viajes debe desinfectar a todo usuario antes de que ingrese a la Agencia, utilizando todas las medidas de bioseguridad (tapabocas, guantes). Se le debe tomar la temperatura la cual debe quedar registrada en la planilla correspondiente, desinfección de zapatos, equipaje y lavado de manos con gel antibacterial]
- Los usuarios, agentes de viajes y colaboradores deberán ingresar con protección respiratoria (tapabocas).
- Se deberá garantizar una distancia mínima de dos (2) metros entre agente de viajes y usuario.
- Se deberá considerar el número máximo de ocupación de usuarios al momento de prestar la atención en la Agencia de Viajes, solo se permitirá un usuario ojala el titular de la reserva o servicio, sus acompañantes deben esperar en la plazoleta de la Agencia de Viajes, respetando el distanciamiento de los (2) metros.
- El agente de viajes después de haber atendido el usuario y entregado los documentos, voucher, ordenes de servicio o cotizaciones, entendiendo que estos documentos ya se están digitalizando para enviarlos por virtualmente, se debe lavar las manos con agua y jabón o gel antibacterial y desinfectar el lapicero que utilizo.
- Se colocaran señalizadores de higiene de manos en la plazoleta de la Droguería y de la Agencia de Viajes.
- Si por alguna razón el usuario debe regresar a la Agencia de Viajes el mismo día, a su regreso, se debe repetir el proceso de tomar la temperatura y registrarla en la planilla correspondiente y desinfección del calzado.
- Se debe Incluir en los diferentes canales de comunicación con clientes (páginas web, redes sociales, folletos, carteles en las oficinas y otros) recomendaciones dirigidas a los turistas para antes, durante y después de sus viajes, incluyendo las directrices dadas por el Ministerio de Salud y Protección Social en relación con los



síntomas de alarma, lineamientos y protocolos para la preparación, respuesta y atención ante la presencia del COVID-19.

- La agencia de viajes debe informarse sobre la posibilidad de comprar un seguro de viaje con cobertura del riesgo de COVID-19 con el fin de brindar asesoría al turista. La agencia podrá asociarse con aseguradoras para efectos de que puedan promover ese tipo de productos a los turistas.
- Se diseñar en la página de la Agencia de Viajes, un link con encuesta de evaluación de estado de salud del cliente antes de iniciar el viaje.

## 7. Elementos de protección personal para la prevención del COVID 19

El uso de protección respiratoria dentro del proceso será obligatorio, Comfenalco Quindío suministrará una protección de tela no tejida bajo los lineamientos establecidos por el MINSALUD color frontal diferente al interno y mono gafas para las agentes de viajes y funcionarios que laboren dentro de la Agencia.

En el counter donde se atiende a los usuarios y se recepcionan facturas y correspondencia, se deben instalar barreras físicas con vidrios o acrílicos.

- Se suministrará guantes de nitrilo solo en los casos autorizados por el MISALUD. [la medida más efectiva para la prevención del COVID 19 es el lavado de manos con agua y jabón o gel antibacterial].
- Se dispondrá de un kit de EPP para atención de primeros auxilios en caso sospechoso de COVID 19. [Guantes plásticos, protección corporal, protección respiratoria, monogafas selladas], este Kit se compartirá con la droguería número 3.
- Los demás elementos de protección personal serán acordes con el riesgo de la tarea y suministrados bajo el concepto técnico de Seguridad y Salud.
- La compra de elementos de protección personal se deberá adquirir bajo la aprobación técnica de seguridad y salud en el trabajo con el área de compras.



## 8. Normas de seguridad para la prevención del COVID 19

- Toma de temperatura
- Protocolos de vestido:
- Desinfección
- Higiene gripal

## 9. Protocolo de limpieza y desinfección activación de procesos

El personal de la Agencia de Viajes deberá realizar los siguientes controles y seguir las siguientes recomendaciones:

- Cambio de vestuario al uniforme y portar Indumentaria para el desarrollo de la tarea [uniforme administrativo y delantal anti fluido si es necesario].
- Tomar la temperatura al inicio de sus labores y a su vez en el intermedio de la jornada.
- Lavar las manos con abundante agua y jabón antes de iniciar la jornada.
- Usar Protección respiratoria ó tapabocas.
- Usar las monogafas, si es necesario.
- Mantener distanciamiento a 2 metros por funcionario.



### **Limpieza de superficies y ventanas, áreas comunes, a la Agencia de Viajes entre otros:**

- Escritorios, barandas, sillas, muebles se podrán limpiar con alcohol industrial.
- Se deben usar paños limpios para la limpieza de superficies.
- Para vidrios y ventanas se puede agregar limpiavidrios o alcohol.
- Para desinfección de procesos se usará hipoclorito de sodio u otra sustancia recomendada por el proveedor. Para el hipoclorito de sodio seis (6) Partes de agua y una (1) de hipoclorito de sodio. Ejemplo: 6 litros de agua – 1 litro de hipoclorito al 2%
- Durante el proceso de limpieza y desinfección, el lavado de manos se deberá realizar cada hora.
- Antes y después de quitarse los guantes y tapabocas deben lavarse las manos y realizar el protocolo de bioseguridad. (ver protocolo de desinfección y limpieza de todas las áreas de la Caja y de la Agencia)

### **Alistamiento de la Agencia de Viajes:**

- Para el aseo y desinfección de la Agencia de Viajes, se debe eliminar folletos, revistas con ofertas de turismo, plegables y volantes, se incluye el gel antibacterial, los agentes de viaje deben portar el kit de bioseguridad (tapabocas, guantes, mono gafas), se abren ventanas y puertas para que haya una buena circulación de aire, se hace el aseo y desinfección de superficies, además se debe desinfectar los elementos de manipulación habitual como ventiladores, teléfono, computadores, impresoras y utensilios propios de las labores ofimáticas, así mismo se debe disponer, de alcohol con toallas de papel, para desinfectar paquetes o elementos que se reciban en la oficina.



### **Limpieza de superficies y ventanas, áreas comunes, a la Agencia de Viajes entre otros:**

- Escritorios, barandas, sillas, muebles se podrán limpiar con alcohol industrial.
- Se deben usar paños limpios para la limpieza de superficies.
- Para vidrios y ventanas se puede agregar limpiavidrios o alcohol.
- Para desinfección de procesos se usará hipoclorito de sodio u otra sustancia recomendada por el proveedor. Para el hipoclorito de sodio seis (6) Partes de agua y una (1) de hipoclorito de sodio. Ejemplo: 6 litros de agua – 1 litro de hipoclorito al 2%
- Durante el proceso de limpieza y desinfección, el lavado de manos se deberá realizar cada hora.
- Antes y después de quitarse los guantes y tapabocas deben lavarse las manos y realizar el protocolo de bioseguridad. (ver protocolo de desinfección y limpieza de todas las áreas de la Caja y de la Agencia)

### **Alistamiento de la Agencia de Viajes:**

- Para el aseo y desinfección de la Agencia de Viajes, se debe eliminar folletos, revistas con ofertas de turismo, plegables y volantes, se incluye el gel antibacterial, los agentes de viaje deben portar el kit de bioseguridad (tapabocas, guantes, mono gafas), se abren ventanas y puertas para que haya una buena circulación de aire, se hace el aseo y desinfección de superficies, además se debe desinfectar los elementos de manipulación habitual como ventiladores, teléfono, computadores, impresoras y utensilios propios de las labores ofimáticas, así mismo se debe disponer, de alcohol con toallas de papel, para desinfectar paquetes o elementos que se reciban en la oficina.



### **Al finalizar la tarea**

- Cuando los agentes de viaje salgan de la agencia deben continuar con las medidas de bioseguridad, como son:
- Usar el tapabocas
- Tener presente siempre el distanciamiento de los 2 metros
- Toma de temperatura.
- Retirar los zapatos a la entrada y lavar la suela con agua y jabón.
- Lavar las manos frecuentemente de acuerdo con los protocolos del Ministerio de Salud y Protección
- Evitar saludar con beso, abrazo y dar la mano y buscar mantener siempre la distancia de más de dos metros entre personas.
- Antes de tener contacto con los miembros de familia, cambiarse de ropa.
- Mantener separada la ropa de trabajo de las prendas personales.
- La ropa debe lavarse en la lavadora o a mano con agua caliente que no queme las manos y jabón y secar por completo. No reutilizar ropa sin antes lavarla. No sacudir las prendas de ropa antes de lavarlas para minimizar el riesgo de dispersión de virus a través del aire y dejar que la ropa se seque completamente
- Bañarse con abundante agua y jabón.
- Mantener la casa ventilada, limpiar y desinfectar áreas, superficies y objetos de manera regular.
- Si hay alguna persona con síntomas de gripa en la casa, tanto la persona con síntomas de gripa como quienes cuidan de ella deben utilizar tapabocas de manera constante en el hogar.

### **Manipulación de insumos y productos**

- El recipiente donde sea dosificado deberá llevar el respectivo rótulo con el nombre del producto.





## 10. Disposición de residuos

- Los residuos deberán estar separados desde la fuente. (ordinarios, reciclables, aprovechables).
- La bolsa quedará sellada y se deberá rociar con alcohol antes de llevarla al shut de basura, esto lo realizara el personal de mantenimiento.
- Identificar los residuos generados en el área de trabajo.
- Informar a la población medidas para la correcta separación de residuos.
- Ubicar contenedores y bolsas suficientes para la separación de residuos, los tapabocas y guantes deben ir separados en doble bolsa de color negra que no debe ser abierta por el personal que realiza el reciclaje de oficio. Además, deben estar separados de los residuos aprovechables tal como papel, cartón, vidrio y plástico desocupados y secos, que van en bolsa blanca.
- Realizar la recolección de residuos permanente y almacenamiento de residuos.
- Realizar la limpieza y desinfección de los contenedores.
- Realizar la presentación de residuos al servicio de recolección externa de acuerdo con las frecuencias de recolección.
- Garantizar los elementos de protección al personal que realiza esta actividad.
- Siempre que el personal a cargo de las labores de limpieza y desinfección termine sus labores, deberá incluir el procedimiento de lavado de manos.



## Protocolo de reactivación de procesos para medidas de seguridad y prevención de **Covid 19**

