
COLIMA
GOBIERNO DEL ESTADO



LINEAMIENTOS DE ACCIÓN

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE
HIGIENE ANTE LA CONTINGENCIA
CAUSADA POR EL COVID-19 PARA
EL SECTOR TURÍSTICO

SECRETARÍA DE TURISMO



Contenido

Introducción	4
Normativa.....	5
NOM -001-STPS-2008.....	5
NOM-017-STPS-2018.....	5
NOM-019-STPS-2011	5
NOM-030-STPS-2009.....	5
Aspectos Generales	6
Políticas a implementar con las autoridades gubernamentales y demás integrantes del sector.	6
Medidas a considerar dentro del establecimiento.....	6
Código de conducta y capacitación del personal del centro laboral.	7
Normas Generales para los Establecimientos.....	10
Prevención y Atención General para Proveedores	11
Recepción de Alimentos e Insumos.....	11
Prevención y Atención General en el Uso y Manejo de Alimentos y Bebidas	12
Protocolo de Acción en Establecimientos de Alimentos y Bebidas.....	14
Medidas Preventivas Generales.....	14
Medidas de Prevención y Atención para el Personal	15
Medidas de Prevención y Atención para los Clientes	16
Medidas de Interacción, Personal y Clientes	17
Protocolo de Acción en Establecimientos de Hospedaje	19
Medidas Preventivas Generales.....	19
Medidas de Prevención y Atención para el Personal	20
Medidas de Prevención y Atención para los Huéspedes	22



Medidas de Interacción Personal y Huésped	24
Medidas de Limpieza y Prevención en Áreas Comunes.....	25
Recepción	25
Habitaciones.....	25
Comidas en la habitación (<i>Room Service</i>)	26
Salas de eventos / Centro de convenciones / Centro de negocios.....	26
Baños de áreas públicas.....	28
Área de alberca y playa	28
Bares y club nocturno	29
Club de Golf.....	30
Área de Mantenimiento	31
Protocolo de Acción para Guías de Turismo.....	33
Requisitos Generales	33
Recursos Materiales.....	34
Medidas a Adoptar	34
Medidas Informativas	35
Diseño de Actividades	35
Coordinación con Proveedores de Servicios Turísticos	36
Información y Comunicación Previa a las Actividades	36
Desarrollo de Actividades	37
Requisitos de Limpieza	38
Protocolo de Acción de Balnearios y Parques Acuáticos	40
Protocolo de Limpieza de un Establecimiento con un Caso Confirmado	41
Procedimiento de limpieza en un establecimiento con un caso confirmado de COVID-19	41



Procedimiento específico de limpieza de una habitación en la que haya estado o está alojada una persona infectada de COVID-19.....	41
Definiciones	44
Limpieza.....	44
Desinfección	44
Anexos.....	45
Anexo 1.- Filtro Supervisión	45
Anexo 2.- Medidas de Higiene.....	45
Anexo 3.- Técnica de Lavado de Manos	47
Anexo 4.- Sana Distancia	48
Fuentes Consultadas.....	50

Introducción

El turismo en el Estado de Colima es una de las actividades económicas que impulsan el desarrollo del mismo, al existir una gran riqueza natural, gastronómica y de tradiciones, se genera una diversidad en la conformación y el desarrollo de diferentes tipos de productos turísticos, estos a su vez se ofrecen al turista a través de los Prestadores de Servicios Turísticos, quienes representan un segmento importante para la economía local.

Por lo anterior, es importante generar esta GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE HIGIENE PARA EL SECTOR TURÍSTICO ante la pandemia del COVID-19, cuyo objetivo principal es apoyar en la reactivación de la economía en el sector turístico del Estado de manera responsable y comprometida con la salud de los habitantes de Colima y sus visitantes.

El COVID-19 es una enfermedad causada por el virus de nombre SARS-CoV-2, se transmite de una persona infectada a través de gotitas de saliva que expulsa al estornudar, toser o hablar y el virus entra al organismo de una persona sana por los ojos, nariz o boca. Este virus sobrevive en diversas superficies, por lo que también se transmite al manipular objetos de alto contacto o uso común, que se han contaminado por el virus (mesas, barandales, celulares, teclados, etc.) y después se introduce al organismo al tocar con las manos sucias alguna parte de la cara (ojos, nariz y boca).

En esta guía, la Secretaría de Turismo establece las recomendaciones para el Sector Turístico a fin de que se refuercen las medidas de higiene personal, del entorno y de sana distancia en todos los ámbitos de trabajo y frente a cualquier escenario de exposición.

Estas medidas básicas deberán de ser efectivas como parte de la estrategia para la reapertura de las actividades del sector turismo. Estarán delimitadas por un periodo especificado por las autoridades sanitarias correspondientes; afectarán a todos los procesos de trabajo y estarán dirigidas a prevenir y mitigar al máximo los riesgos de contagio.

Normativa

A continuación se enuncian algunas Normas Oficiales Mexicanas que aplican en los establecimientos de acuerdo al número de trabajadores.

NOM -001-STPS-2008

Esta norma se refiere a las condiciones de seguridad de los edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo para su adecuado funcionamiento.

NOM-017-STPS-2018

Norma que establece los requisitos mínimos para que el patrón seleccione, adquiera y proporcione a sus trabajadores el equipo de protección personal.

NOM-019-STPS-2011

Esta norma establece los requerimientos para la constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene en los centros de trabajo.

NOM-030-STPS-2009

Norma que establece las funciones y actividades que deberán realizar los servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo para prevenir accidentes y enfermedades de trabajo.

Aspectos Generales

Políticas a implementar con las autoridades gubernamentales y demás integrantes del sector.

- ✓ Obtener licencia de reapertura de las autoridades municipales y/o estatales según corresponda.
- ✓ Trabajar colaborativamente con la industria y otros gobiernos a medida que se vayan desarrollando nuevas reglas para los viajes transfronterizos.
- ✓ Trabajar junto con las autoridades gubernamentales para brindar ayuda financiera al sector mediante la reducción de impuestos, tasas y cargos para estimular la demanda.
- ✓ En coordinación con las autoridades crear incentivos y brindar apoyo directo para impulsar la estadía en hoteles, así como ofrecer incentivos fiscales.
- ✓ Recurrir a las autoridades gubernamentales y mejorar la promoción de destinos para impulsar la demanda tanto a nivel nacional como internacional.
- ✓ Alinearse con los prestadores locales de servicios de viajes y transporte en lo concerniente a la aplicación de los protocolos y lineamientos aplicados.
- ✓ Evaluar la implementación de innovaciones para limpieza y desinfección, como la tecnología de pulverización electrostática, luz UVC y la filtración de aire basada en EPA (alta eficiencia para partícula), contando con la validación de organismos expertos e instituciones gubernamentales, como la OMS.

Medidas a considerar dentro del establecimiento.

Establecer las disposiciones dentro de los establecimientos del sector turístico y facilitar los medios necesarios para que las personas trabajadoras puedan realizar los protocolos, destacando lo siguiente:

- ✓ Adquisición y disposición de insumos para la sanitización de espacios, para la protección personal, para la colocación de barreras físicas si fuera el caso y para mantener la higiene (equipos, recursos y materiales necesarios) en el establecimiento, a fin de garantizar el retorno seguro de los trabajadores, clientes y proveedores a las actividades esenciales del centro laboral.



- ✓ Reflejar la distancia física en el reacomodo de las oficinas y limitar el número de personas trabajando en áreas comunes.
- ✓ Realizar chequeos de salud a los empleados (si las autoridades lo solicitan).
- ✓ Asignar a un RESPONSABLE DE SANIDAD dedicado a monitorear y garantizar la correcta implementación de las medidas sanitarias, animando al personal a seguir las recomendaciones de las autoridades y la OMS.
- ✓ Establecer el protocolo para la realización de filtros sanitarios y detección de signos de enfermedades respiratorias (fiebre, tos, flujo nasal, dificultad para respirar), con el fin de remitir a su domicilio en aislamiento voluntario a quien los presente y disminuir el riesgo de contagio para el resto de las personas. *Ver anexo 1*
- ✓ Detección de personal en grupos en riesgo (personas mayores de 60 años, mujeres embarazadas, personas con antecedentes de diabetes, hipertensión, enfermedades cardio-respiratorias o inmunocomprometidas) para garantizar la seguridad de los mismos y descartar riesgos, al momento de la reapertura. Puede hacer uso de la herramienta que se encuentra en la siguiente liga:

<http://www.imss.gob.mx/covid-19/calculadora-complicaciones>

Código de conducta y capacitación del personal del centro laboral.

Toda la capacitación debe estar basada en los últimos avisos de las autoridades sanitarias y/o la OMS.

- ✓ Uso de equipo de protección personal (cubre boca, careta facial, googles o lentes de seguridad con protección lateral, superior e inferior de ojos y guantes):

Se recomienda que todo el equipo de protección sea correctamente desinfectado antes de cada uso.

El personal que realice acciones de limpieza deberá emplear equipo de protección personal.

- ✓ Higiene del entorno. *Ver anexo 2:*

Previo apertura del sitio de trabajo se deberá realizar la sanitización exhaustiva de todo el establecimiento. (lavar con agua y jabón, y desinfectar con una solución de

hipoclorito de sodio con concentraciones de al menos del 0.5% o con productos registrados ante la Agencia de Protección Ambiental (EPA) certificados para eliminar SARS-CoV-2.

Garantizar el abasto de insumos para lavado y desinfección del establecimiento.

De preferencia contar en los accesos con tapetes húmedos con hipoclorito de sodio

Asegurar que el establecimiento cuente con ventilación natural o mecánica.

Contar con protocolos específicos de limpieza y desinfección diaria del suelo; objetos de contacto y de uso común como: sillas, barandales, manijas, puertas, superficies horizontales, teléfonos, equipos de cómputo y cualquier otro elemento de fácil alcance para los empleados, clientes o y proveedores.

Limpieza rutinaria de paredes, muros y ventanas.

Prestar especial atención al área de sanitarios. Incrementar frecuencia de limpieza en lo general y en objetos de contacto frecuente como manijas, grifos, dispensadores, etc.

✓ Higiene personal. Ver anexo 2:

La higiene de manos es la medida principal de prevención y control de la infección. Se deberá garantizar que se cuente con jabón líquido, en gel o espuma, secadores de manos, botes de basura con tapa y pedal, papel higiénico, agua potable y gel antibacterial a base de alcohol al 70%. Ver anexo 3

En caso de estornudar o toser, se deberá usar el ángulo interno del brazo para cubrir nariz y boca, aún con el uso de cubre boca y careta.

No escupir.

No tocarse la cara con las manos sucias, sobre todo nariz, boca y ojos.



- ✓ Sana Distancia. Ver anexo 4:

Evitar el contacto entre personas, (desalentar el saludo de mano y/o beso) y mantener la distancia entre personas es necesario. Se recomienda un distanciamiento física de 1.5 metros.

- ✓ Aislamiento:

El trabajador que tenga confirmación de COVID-19, o haya estado expuesto al agente biológico infeccioso, no se presentará a trabajar para evitar el contagio de la enfermedad en el centro laboral durante 14 días o el tiempo necesario para la recuperación.

Normas Generales para los Establecimientos

1. Se recomienda llevar a cabo un libro o agenda de registro de acciones que se tomen, especificando la fecha, la hora, las personas responsables, etc., y guardar toda la documentación que pueda generarse: partes de limpieza, controles externos de mantenimiento, albaranes de servicios, bajas laborales, etc.
2. Señalización en áreas públicas de las empresas de servicios turísticos, en donde establezcan los recordatorios de salud e higiene en todo el establecimiento, incluida la forma adecuada de usar, manipular y desechar las máscaras.
3. Se colocarán carteles en todo el establecimiento para recordarles a los empleados la forma correcta de usar, manipular y desechar las máscaras, guantes, lavado de manos, estornudar y evitar tocarse la cara.
4. No utilizar áreas infantiles mientras la autoridad correspondiente no levante la contingencia de manera total.
5. Los proveedores deberán de someterse a las mismas reglas de los empleados, portando cubre bocas y utilizando gel antibacterial.
6. Los proveedores deberán encargarse de la desinfección de sus unidades de transporte así como el monitoreo de su personal ante síntomas del COVID-19.
7. Todos los empleados recibirán capacitación sobre los protocolos de seguridad y saneamiento de COVID-19 con especial para los trabajadores en contacto frecuente con los huéspedes, incluidos los servicios de limpieza, alimentos y bebidas, departamento de área pública, operaciones hoteleras y seguridad.
8. En caso de que en los establecimientos cuenten con ascensores deberá de contar con gel antibacterial y un empleado estará presente para desinfectar los paneles de botones a intervalos regulares, al menos una vez por hora.
9. Se colocará señalización para explicar los procedimientos actuales de higiene.
10. Al usar el elevador, deberá vigilarse que no existan más de dos personas por metro cuadrado al interior de éste, al menos que formen parte de un grupo de personas que vivan juntas, por ejemplo, una familia. La espera para abordar, deberá realizarse en forma de fila (1.5m de distancia entre personas) e higiene de manos inmediatamente después de tocar los botones del elevador (lavado de manos o higiene con solución con base alcohol al 70%).



11. En caso de los servicios de hospedaje se procurara que cada huésped reciba una bolsa de accesorios durante el *check-in* que contiene máscaras, desinfectante para manos y una tarjeta de concientización sobre el COVID-19 y medidas de higiene que deberá de seguir. Se proporcionará una botella con atomizador de desinfectante y/o toallitas en cada habitación para uso de los huéspedes.
12. En áreas de comensales se reducirán la capacidad de asientos para permitir un máximo de 4 personas por mesa, aumentado este número si la mesa es muy grande o si el grupo de comensales pertenecen a un grupo de personas que viven juntas como por ejemplo; una familia. Entre cada grupo de personas sentadas se respetará la distancia física de 1.5 metros.
13. En los accesos a los sanitarios, se deberá contar con dispensadores de gel antibacterial, para su uso a la entrada y a la salida del mismo.
14. Se deberá continuar con la distancia física cumpliendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias estatales y locales sobre el distanciamiento físico adecuado.
15. En caso de hacer algún tipo de fila se establecerá un área adecuada para los clientes, la cual deberá estar marcada claramente para un distanciamiento físico apropiado. Esto incluye *check-in*, *check-out*, vestíbulos de ascensores, cafeterías, restaurantes, líneas de taxis y centro de negocios.

Prevención y Atención General para Proveedores

Las compañías que prestan los servicios de proveer de alimentos e insumos en general a las empresas de servicios turísticos juegan un importante papel en estas medidas de prevención contra el virus denominado COVID-19, puesto que con ellos se tiene contacto constante en cantidades primordiales para surtir las necesidades de las empresas, por lo tanto deben de tener la calidad en higiene necesaria y seguir con los procedimientos de entrega y recepción.

Recepción de Alimentos e Insumos

- ✓ Programar las compras en medida de lo posible para aumentar el volumen y espaciar el tiempo de la recepción de mercancías.
- ✓ Realizar el proceso de cálculo, pedido y labores administrativas en forma remota o *home office* basado en la confianza al personal, con metas de trabajo y políticas claras.



- ✓ Establecer un control de entrada del personal del proveedor, con termómetro a distancia, para restringir el acceso de personas con temperatura arriba de 37.5° grados, y/o con síntomas catarrales (moqueo, congestión nasal o conjuntival, tos seca o productiva, lagrimeo, aspecto febril).
- ✓ Disponer de un tapete impregnado de solución clorada al ingreso de proveedores o jergas con solución desinfectante en el piso.
- ✓ Realizar el desempaque o desembalaje de mercancías con guantes, o bien, al terminar lavarse las manos y limpiar con gel antibacterial.
- ✓ Inmediatamente a la recepción se deben desinfectar los insumos en su empaque exterior y en caso de verduras y frutas frescas lavar y desinfectar, previo a su almacenamiento.
- ✓ Evitar el contacto estrecho y mantener una distancia de 1.5 metros con los proveedores.

Prevención y Atención General en el Uso y Manejo de Alimentos y Bebidas

Medidas de Higiene:

- ✓ Uso de guantes, cofias y cubre bocas obligatorio.
- ✓ No usar relojes, pulseras, aretes u otros aditamentos estéticos personales.
- ✓ En el buffet o autoservicio hay que cambiar frecuentemente las pinzas, cucharones y otros utensilios de servicio. Se recomienda la colocación de mamparas de acrílico (cubre estornudos) e indicaciones de buffet asistido. Se recomienda la suspensión del servicio de buffet hasta que sea levantada por completo la contingencia.
- ✓ Se debe evitar la manipulación directa por parte de los clientes de los alimentos y equipos, facilitando el servicio a los clientes para minimizar el autoservicio.

Limpieza y Desinfección de Vajilla y Área de Comensales:

- ✓ Lavar y desinfectar toda la vajilla, cubertería y cristalería, incluida la que no se haya usado, pero haya podido estar en contacto con los clientes.
- ✓ Los manteles y servilletas deben ser lavados y desinfectados, aumentando la frecuencia del cambio de manteles.
- ✓ En medida de lo posible mantener ventilado el área de comensales.



- ✓ Realizar limpieza y desinfección de superficies, máquinas dispensadoras, puertas, mostradores de buffet, etc., y en general, cualquier superficie que haya podido ser tocada con las manos siguiendo los procesos de limpieza establecidos al efecto.
- ✓ Lavado y desinfección de insumos como vegetales, productos de origen animal etc.
- ✓ Lavado y desinfección de insumos como latas, empaques cajas etc.
- ✓ Cocción de los alimentos a temperaturas por encima de los 70 grados centígrados.
- ✓ Preservar la cadena de frío y mantener los alimentos conservados protegidos físicamente en todo momento mediante recipientes.

Protocolo de Acción en Establecimientos de Alimentos y Bebidas

Las empresas deberán realizar las actividades preventivas que señalen las autoridades en las instalaciones y mantener desinfectadas las mesas, sillas, cartas, servilleteros, mostradores, muebles de baño y perillas en el restaurante.

El personal con síntomas de infección debe ser enviado a casa o recibir instrucciones de quedarse en casa, y las personas que han estado expuestas o que tienen síntomas deben de ser excluidos del lugar de trabajo. Esta práctica debe realizarse de manera ordenada y documentada para evitar generar condiciones de aparente discriminación por parte del empleador. Es importante mantener estrecha comunicación con el área legal de la empresa y con las autoridades al momento de ocurrir cualquier tipo de situación que pudiera causar algún conflicto.

Medidas Preventivas Generales

El restaurante debe poner énfasis en la desinfección periódica utilizando una solución clorada (10 ml. de cloro por cada litro) o solución alcoholada mayor al 70% según el caso, para limpieza de áreas con mayor contacto, flujo y áreas comunes, mediante las siguientes pautas:

- ✓ Mesas y sillas: previo y después de sentar a los comensales.
- ✓ Sanitarios comunes: cada hora.
- ✓ Teléfonos, terminales y puntos de venta: previo y después de su uso.
- ✓ Área infantil: cada media hora. Se recomienda que el área se encuentre cerrada hasta que pase por completo la contingencia.
- ✓ Menús: previo y después de ser utilizado por cada grupo comensales. De ser posible, se recomienda el uso de menús digitales.
- ✓ Barra, desinfectar todos los utensilios previos y después de su uso.
- ✓ Los programas de limpieza profunda deben estar activos y acortarse en su periodicidad, así como establecer un "checklist" o bitácoras de lista de actividades para la verificación de cada acción.
- ✓ Estaciones de servicio desinfectar cada hora como mínimo.
- ✓ En el área de cocina: limpiar y desinfectar las líneas de preparación, carros, transportadores, tablas de picar, utensilios de cocina, etc.
- ✓ Mantén los alimentos protegidos en todo momento con film, tupper y etiquetas.



- ✓ Lava y desinfecta la vajilla preferentemente en temperaturas superiores a los 80°C.
- ✓ Lava manteles, servilletas y ropa de trabajo en lavadoras industriales a más de 60°C.
- ✓ Es importante tener especial cuidado en los trapos de limpieza que se utilicen. Estos también deberán pasar por procesos de desinfección continua.
- ✓ Mantener ventilación natural en medida de lo posible y limpiar periódicamente las salidas de ventiladores o aire acondicionado para evitar que acumulen polvo.
- ✓ En caso que el restaurante proporcione o tenga contratado servicio de *Valet Parking*, se recomienda que se suspenda hasta que pase la contingencia.
- ✓ Se debe fomentar el servicio para llevar manteniendo en todo momento, los estándares de higiene.
- ✓ No deben mantenerse utensilios comunes en mesa como servilleteros salseros y similares.
- ✓ Deberán entregarse porciones individuales a los clientes.

Medidas de Prevención y Atención para el Personal

Medidas de Higiene:

- ✓ El establecimiento debe contar con gel antibacterial para uso de su personal en la entrada y salida, área de casilleros, comedores de empleados, y áreas de servicio a empleados y en cada oficina.
- ✓ Establecer estaciones exclusivas de lavado de manos y capacitar constantemente a los colaboradores en el proceso correcto de lavado de manos (Lavado de mano frecuente por al menos 20 segundos con agua y jabón o instar al uso de soluciones alcoholadas).
- ✓ El personal debe utilizar cubre bocas en todo momento, hasta que se levante la alerta sanitaria.
- ✓ El personal de cocina debe de utilizar red, cubre bocas y de acuerdo a la actividad guantes. Los guantes, se deben desechar después del cambio de cada actividad para evitar contaminación cruzada.
- ✓ Evitar el contacto estrecho y mantener una distancia de 1.5 metros con las personas.
- ✓ Evitar intercambio de objetos entre compañeros de trabajo. En caso necesario, desinfectar objetos y manos.
- ✓ Cubrirse la boca y la nariz al toser o estornudar y lavarse las manos inmediatamente.



- ✓ Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca, ya que las manos facilitan su transmisión.
- ✓ Siempre que sea posible, se debe establecer un sistema de trabajo en turnos, con rotación de empleados para minimizar riesgos sin que varíe la atención y servicio a los clientes.
- ✓ Es obligatorio para los trabajadores el uso de los equipos de protección personal, los cuales deberán de ser entregados por la empresa (careta, googles o lentes de seguridad con protección lateral, superior e inferior de ojos, guantes, cubre bocas, etc.).

Ingreso del Personal:

- ✓ Revisión de temperatura del personal a laborar en cada turno: cualquier persona que muestre una temperatura superior a 37.5° será llevada a un área privada para un examen secundario de temperatura corporal.
- ✓ Deberá hacer test al personal sobre sintomatología: Si presenta síntomas compatibles con la enfermedad como tos, fiebre, sensación de falta de aire, etc.
- ✓ Los empleados que tengan una temperatura superior a 37.5° no podrán ingresar al negocio y serán dirigidos a la atención médica adecuada.
- ✓ Contar con el uniforme limpio y desinfectado.
- ✓ Uso de cofias, guantes y cubre bocas por parte del personal.
- ✓ Realizar lavado y desinfección de manos frecuente lavando con agua y jabón, y desinfectar con gel antibacterial o solución alcoholada al 70%.
- ✓ Cubrirse la boca y la nariz al toser o estornudar y lavarse las manos.
- ✓ Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca, ya que las manos facilitan su transmisión.

Medidas de Prevención y Atención para los Clientes

Ingreso de Clientes.

- ✓ Establecer a la entrada del área de comensales un tapete desinfectante de calzado con solución clorada al 10 %, jergas con solución desinfectante o alternativas similares con hipoclorito de sodio con concentraciones de al menos 0.5%.
- ✓ El personal del establecimiento revisara la temperatura de los clientes. Cualquier persona que muestre una temperatura superior a 37.5° será llevada a un área privada para un examen secundario de temperatura corporal.



- ✓ Deberá hacer test al cliente sobre sintomatología: Si presenta síntomas compatibles con la enfermedad como tos, fiebre, sensación de falta de aire, etc.
- ✓ Los clientes que tengan una temperatura superior a 37.5° no podrán ingresar al establecimiento y se sugerirá la atención médica correspondiente.
- ✓ Si el cliente presenta síntomas compatibles con la enfermedad, avisar a la autoridades sanitarias al 911.
- ✓ El personal de servicio del área de comensales deberá recomendar a los clientes a desinfectar sus manos con gel desinfectante a la entrada y a la salida del comedor.
- ✓ En los accesos a los sanitarios, se deberá contar con dispensadores de gel antibacterial, para su uso a la entrada y a la salida del mismo.
- ✓ En áreas de comensales se reducirán la capacidad de asientos para permitir un máximo de 4 personas por mesa, aumentado este número si la mesa es muy grande o si el grupo de comensales pertenecen a un grupo de personas que viven juntas como por ejemplo; una familia. Entre cada grupo de personas sentadas se respetará la distancia física de 1.5 metros.

Medidas de Interacción, Personal y Clientes

- ✓ Evitar los abrazos, besos o estrechar las manos con los clientes o con otros empleados.
- ✓ Se recomienda no compartir objetos con clientes u otros empleados.
- ✓ Dentro de lo posible, mantener una distancia de 1.5 metros ante cualquier cliente o persona.
- ✓ Se recomienda no permitir que los clientes sean atendidos por personal de los grupos de riesgo comentados por el gobierno: personas mayores de 60 años, mujeres embarazadas, cualquier persona con antecedentes de diabetes, hipertensión o enfermedades respiratorias, así como los inmunodeprimidos. Esto para evitar exponerlos a un posible contagio. Esta práctica podrá adecuarse gradualmente.
- ✓ Fomentar el pago por tarjeta. Limpieza del TPV tras cada uso con solución desinfectante. Asimismo, es importante fomentar el uso de medios de pago *contactless* como es el pago con celular.
- ✓ En caso de pedir el cliente el remanente de sus alimentos “para llevar” recomendar al cliente que empaque sus productos.



- ✓ Evitar que el personal que manipule dinero u otros medios de pago despache simultáneamente alimentos.
- ✓ Si fuera necesario, y en la medida de lo posible, colocar barreras de acrílico en a caja, o bien, que la persona que cobra use careta de protección transparente.
- ✓ Evitar aglomeración de clientes dentro del local, si no se puede mantener la distancia de 1.5 metros entre las personas, cerrar el aforo hasta el siguiente situm. Es recomendable manejar sistema de reservaciones.

Protocolo de Acción en Establecimientos de Hospedaje

Los servicios de hospedaje son entornos con elevado tránsito de personas y cuya convivencia es estrecha, por lo que pueden ser puntos donde de manera más fácil se declare la presencia o transmisión de casos del virus COVID-19.

Por ello, es conveniente tener en consideración medidas de prevención para reducir la probabilidad de propagación de casos de enfermedad entre los huéspedes y el personal que labora en el centro de alojamiento.

Medidas Preventivas Generales

Los centros de hospedaje deben mantener los más altos estándares de limpieza y desinfección. Así mismo, deberán colaborar con las autoridades sanitarias en los lineamientos que se definan.

Los centros de hospedaje además de atender las disipaciones marcadas en el presente documento deberán de atender las señaladas por las marcas y cadenas a las que pertenezcan.

La sanitización o desinfección son procesos diferentes a la limpieza ordinaria. Para que éstas sean efectiva, es necesario limpiar con el proceso tradicional y posteriormente, sanitizar o desinfectar con productos de grado comercial para estos efectos.

Las medidas de prevención primordialmente son de higiene por lo que se desinfectaran al menos una vez por hora, las áreas siguientes:

- ✓ Ascensores para huéspedes y garaje.
- ✓ Puertas de entrada.
- ✓ Kioscos electrónicos.
- ✓ Credenzas.
- ✓ Pasamanos de escaleras mecánicas.
- ✓ Pasamanos.
- ✓ Mesas de comedor y mostradores para empleados.
- ✓ Puertas de empleados entrada al hotel.
- ✓ Áreas de fumar.



- ✓ Bancos exteriores.
- ✓ Contenedores de basura.
- ✓ Todos los baños de áreas públicas.
- ✓ Todos los puntos de contacto de los huéspedes después de cada transacción, incluida la terminal de tarjeta de crédito, dispositivos electrónicos, bolígrafos y encimeras de registro.
- ✓ Las llaves de la habitación antes de almacenar.
- ✓ Oficinas, centros de llamadas, escritorios de registro que se limpiarán y desinfectarán en caso de cambio de turno.

Se recomienda remover los artículos extraños en todo el hotel.

Se deben buscar certificaciones con altos estándares de limpieza e higiene que den garantías a los huéspedes, por lo que es recomendable obtener y mostrar en lugares visibles certificados que acrediten procesos de desinfección y limpieza.

Medidas de Prevención y Atención para el Personal

Medidas de Higiene:

- ✓ El establecimiento debe contar con gel antibacterial a base de alcohol al 70% para uso de su personal en la entrada y salida, área de *Lockers*, Comedores de empleados, y áreas de servicio a empleados y en cada oficina.
- ✓ Establecer estaciones exclusivas de lavado de manos y capacitar a los colaboradores en el proceso correcto de lavado de manos (Lavado de mano frecuente por al menos 20 segundos con agua y jabón o instar al uso de soluciones alcoholadas).
- ✓ El personal debe utilizar cubre bocas en todo momento, hasta que se levante la alerta sanitaria.
- ✓ El personal de cocina debe de utilizar cofia o red, cubre boca y de acuerdo a la actividad guantes. Los guantes, se deben desechar después del cambio de cada actividad.
- ✓ Evitar el contacto estrecho y mantener una distancia física de 1.5 metros con las personas (compañeros de trabajo o clientes).



- ✓ Evitar intercambio de objetos entre compañeros de trabajo. En caso necesario, desinfectar objetos y manos.
- ✓ Cubrirse la boca y la nariz al toser o estornudar y lavarse las manos inmediatamente.
- ✓ Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca, ya que las manos facilitan su transmisión.
- ✓ Siempre que sea posible, se debe establecer un sistema de trabajo en turnos, con rotación de empleados para minimizar riesgos sin que varíe la atención y servicio a los clientes.
- ✓ Es obligatorio para los trabajadores el uso de los equipos de protección personal, los cuales deberán de ser entregados por la empresa (careta, googles o lentes de seguridad con protección lateral, superior e inferior de ojos, guantes, cubre bocas, etc.).
- ✓ El personal de limpieza utilizará equipo de protección personal adecuado dependiendo del nivel de riesgo que se considere en cada situación, y los desechará de forma segura tras cada uso, procediendo posteriormente al lavado de manos.

Ingreso del Personal.

- ✓ Revisión de temperatura del personal a laborar en cada turno: cualquier persona que muestre una temperatura superior a 37.5° será llevada a un área privada para un examen secundario de temperatura corporal.
- ✓ Deberá hacer test al personal sobre sintomatología: Si presenta síntomas compatibles con la enfermedad como tos, fiebre, sensación de falta de aire, etc.
- ✓ Los empleados que tengan una temperatura superior a 37.5° no podrán ingresar al establecimiento y serán dirigidos a la atención médica adecuada.
- ✓ Los empleados deberán de contar con el uniforme limpio y desinfectado.
- ✓ Uso obligatorio de cofias, guantes y cubre bocas por parte del personal.
- ✓ Realizar lavado y desinfección de manos frecuente lavando con agua y jabón, y desinfectar con gel antibacterial o solución alcoholada al 70%.
- ✓ Cubrirse la boca y la nariz al toser o estornudar y lavarse las manos.
- ✓ Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca, ya que las manos facilitan su transmisión.

Medidas de Prevención y Atención para los Huéspedes

Medidas de Higiene.

Se deberá contar con un filtro de supervisión el cual tiene como objetivo, instalar a la entrada de cada sitio garantizando que las personas que ingresen a los inmuebles no representen un riesgo potencial de contagio para el resto de las personas en los mismos.

Este filtro consiste en colocar a la entrada de cada inmueble un módulo en el que a cada una de las personas que ingresan se les realice un cuestionario rápido sobre su estado de salud, se les aplique gel antibacterial, revisión de temperatura corporal y se dé información sobre las medidas de mitigación del COVID-19, y le indique la ubicación de las unidades de salud más cercanas

Para instalar el módulo para el filtro de supervisión se necesita:

- ✓ Contar con una mesa o escritorio cubierto con un mantel o paño de tela. En caso de no disponer de ello, deberá limpiar la superficie de la mesa cada 4 horas con una solución clorada.
- ✓ Las sillas que se coloquen para los encargados de aplicar el filtro deberán de cumplir con una sana distancia de un metro y medio de distancia.
- ✓ El personal designado para aplicación del filtro deberá utilizar bata no estéril y respirador N95 y colocárselo correctamente, siguiendo las instrucciones de su uso.
- ✓ De ser posible, el filtro deberá ser atendido por personal capacitado.
- ✓ Si hay varios accesos al inmueble deberá haber un filtro de supervisión para cada uno de ellos.
- ✓ Para evitar las conglomeraciones en los filtros de supervisión, las personas deberán hacer una fila y guardar una distancia de por lo menos un metro y medio entre cada persona.
- ✓ Dependiendo del número de trabajadores se recomienda establecer flexibilidad en los horarios del personal.

Requerimientos para instalar el filtro de supervisión, deberá contar con:

- ✓ Agua, jabón o bien gel antibacterial (base alcohol al 70%); y una solución para mantenerlo limpio y desinfectado.



- ✓ Bote de basura con tapa y pedal para los desechos (se deberá evitar acumulación de los desechos).
- ✓ Termómetro (sin mercurio), puede ser digital, infrarrojo o tiras plásticas.
- ✓ Cuestionarios de detección de signos y síntomas y si el personal detecta fiebre y síntomas respiratorios, este deberá remitirla al servicio médico más cercano para su valoración.
- ✓ Se deberá aplicar gel antibacterial a todas las personas que ingresen al inmueble.
- ✓ Establecer a la entrada del establecimiento un tapete desinfectante de calzado con solución clorada de al menos 0.5%.

La señalización adecuada también se exhibirá de manera destacada, describiendo el uso adecuado del cubre bocas y/o máscara y las prácticas actuales de distanciamiento físico en uso en todo el establecimiento.

Recepción a la llegada del Huésped:

- ✓ Establecer a la entrada del establecimiento un tapete desinfectante de calzado con solución clorada al 10 %.
- ✓ El personal del establecimiento revisará la temperatura de los clientes. Cualquier persona que muestre una temperatura superior a 37.5° será llevada a un área privada para un examen secundario de temperatura temporal.
- ✓ Deberá hacer test al cliente sobre sintomatología: Si presenta síntomas compatibles con la enfermedad como tos, fiebre, sensación de falta de aire, etc.
- ✓ Los clientes que tengan una temperatura superior a 37.5° no podrán ingresar al establecimiento y se sugerirá la atención médica correspondiente. Y llamar al teléfono de emergencia 911.
- ✓ Si el cliente presenta síntomas compatibles con la enfermedad, avisar a la dirección y/o gerencia.
- ✓ El personal de seguridad y/o recepción deberá recomendar a los clientes a desinfectar sus manos con gel desinfectante a la entrada y a la salida.
- ✓ Se aconsejará a los huéspedes que practiquen el distanciamiento físico al pararse a un metro y medio de distancia de otros grupos de personas que no viajan con ellos



mientras se encuentran en fila, usando ascensores o moviéndose por el establecimiento.

- ✓ Los huéspedes ingresarán al hotel a través de puertas que están abiertas, automatizadas o que son operadas manualmente por un empleado.
- ✓ Colocar en las puertas de acceso gel antibacterial para el servicio de los huéspedes.
- ✓ En caso de transportación ofrecida por el establecimiento, no se permitirán más de cuatro huéspedes por SUV, más de dos huéspedes por sedán y huéspedes en el asiento del pasajero delantero. A menos que el grupo de personas a transportar vivan juntas o sean parte de una misma familia.
- ✓ Se debe de brindar información a los clientes en el *check-in* de forma general que las autoridades sanitarias establezcan en caso de detección de casos en la zona o en el propio establecimiento, así como las medidas preventivas específicas que deben establecerse en caso de detectar síntomas compatibles.
- ✓ El personal de recepción realizará una desinfección de manos después del intercambio de objetos con cada cliente como por ejemplo tarjetas de pago, billetes, bolígrafos, etc.

Medidas de Interacción Personal y Huésped

- ✓ Los empleados no abrirán las puertas de automóviles o taxis.
- ✓ Los vehículos del hotel se limpiarán a fondo antes y después de cada uso.
- ✓ Evitar los abrazos, besos o estrechar las manos con los clientes o con otros empleados.
- ✓ Se recomienda no compartir objetos con clientes u otros empleados.
- ✓ Dentro de lo posible, mantener una distancia de un metro y medio ante cualquier cliente o persona.
- ✓ Se recomienda no permitir que los clientes sean atendidos por personal de los grupos de riesgo comentados por el gobierno: personas mayores de 60 años, mujeres embarazadas, cualquier persona con antecedentes de diabetes, hipertensión o enfermedades respiratorias, así como los inmunodeprimidos. Todo esto, para evitar exponerlos a un posible contagio. Esta práctica podrá adecuarse gradualmente.



- ✓ Fomentar el pago por tarjeta. Limpieza del TPV tras cada uso con solución desinfectante. Asimismo, es importante fomentar el uso de medios de pago contactless como es el pago con celular.
- ✓ Si fuera necesario, y en la medida de lo posible, colocar barreras de acrílico en recepciones y atención al cliente, o bien, que la persona que atienda use careta transparente.
- ✓ Evitar aglomeración de clientes dentro del hotel en áreas comunes. Sugerirles dirigirse a su habitación o si es en el proceso de registro tomar las medidas para atenderlos manteniendo una distancia entre los huéspedes de un metro y medio.

Medidas de Limpieza y Prevención en Áreas Comunes

Recepción

- ✓ A la llegada del huésped, serán evaluados y se les pedirá que usen desinfectante para manos y un cubre bocas (que será proporcionado por el complejo). Y se seguirá los lineamientos que se describen en medidas para los clientes.
- ✓ La señalización adecuada también se exhibirá de manera destacada, describiendo el uso adecuado de la máscara y las prácticas actuales de distanciamiento físico en uso en todo el complejo.
- ✓ En caso de que el centro de hospedaje no cuente con puertas automatizadas o puertas abiertas, deberán de ser operadas manualmente por un empleado.
- ✓ Los huéspedes que soliciten el servicio de botones recibirán asistencia y la góndola o carrito de las maletas se desinfectará después de cada servicio.

Habitaciones

- ✓ Los protocolos de limpieza y desinfección líderes en la industria se utilizarán para limpiar las habitaciones de los huéspedes, con especial atención a los artículos de alto contacto, incluido el control remoto del televisor, otros controles, asientos y manijas de inodoros, manijas de puertas y muebles, manijas de grifos de agua, mesas de noche, teléfonos, paneles de control en la habitación, interruptores de luz, paneles de control de temperatura, despertadores, portaequipajes y pisos.
- ✓ Todas las sábanas y ropa de cama se cambiarán diariamente y se seguirán lavando a alta temperatura.



- ✓ La ropa sucia se colocará en bolsas en la habitación de huéspedes para eliminar el exceso de contacto mientras se transporta a la lavandería.

Comidas en la habitación (Room Service)

Se recomienda ofrecer los alimentos mediante el Servicio a Cuartos como una solución, con un método de entrega sin contacto.

Limpieza y desinfección:

- ✓ Todo el equipo será desinfectado antes de la asignación para el turno.
- ✓ Los empleados asignados a estaciones individuales, desinfectarán sus estaciones y todo el equipo al menos una vez por hora y en cada cambio de turno.
- ✓ Los empleados de atención a huéspedes que lleven los servicios desinfectarán todas las puertas, manijas y superficies de alto contacto al menos una vez por hora.

Distanciamiento físico:

- ✓ Coloque la comida en las mesas del pasillo y notifique al huésped cuando la mesa esté fuera de la habitación del huésped (las tapas de los platos permanecen): los huéspedes recuperarán su propia mesa.
- ✓ Solicite que los huéspedes notifiquen al SERVICIO A HUÉSPEDES cuando terminen de comer y coloquen su carrito en el pasillo fuera de su habitación.
- ✓ Los menús de servicio a huéspedes impresos se recomiendan eliminarse de las habitaciones, explore las opciones de entrega del menú en Código QR en la habitación para acceder a una versión en PDF, desplazarse por un canal de televisión interno, etc.
- ✓ De los Minibares se deberá de retirar todo el producto suelto y suspender el servicio hasta nuevo aviso.

Salas de eventos / Centro de convenciones / Centro de negocios

- ✓ Limpieza y desinfección del área y equipamiento que entra en contacto con el huésped jaladeras, puertas, barandales, interruptores, computadoras, escritorios, mesas, artículos de escritorio, pantallas y rotafolio.
- ✓ Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 1.5m) en puntos estratégicos.



- ✓ Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para el acceso al inmueble y material sanitizante de preferencia con dispensador automático - sensor, etc.
- ✓ Se recomienda anticipar a los huéspedes del uso de cubrebocas, sugiriendo la desinfección adecuada de estos (evitando así el uso excesivo de materiales desechables), en caso de que no cuenten con ellos, se recomienda que el hotel cuente con estaciones de venta de cubre bocas y guantes.
- ✓ Diseño y reacomodo de la disposición de escritorios, terminales de cómputo, mesas y sillas, para asegurar un aforo máximo de sana distancia (mínimo de 1.5m).
- ✓ Asegurar la limpieza y desinfección del equipo en préstamo.
- ✓ Control de aforo máximo por salones.
- ✓ Evitar conglomeraciones de gente
- ✓ Los servicios de café deberán ser a solicitud.
- ✓ Crear protocolos para el servicio de agua y refrescos, se recomienda que los asistentes carguen sus propias botellas rellenables en áreas donde haya agua potable segura. También se recomienda tener botellas de agua disponibles como una alternativa.
- ✓ Implementar protocolos y lineamientos de alimentos para los casos de contratación externa de banquetes.
- ✓ Cada Salón de Eventos o Reuniones, deberá apearse a sus programas y estándares de limpieza previamente establecidos.
- ✓ Es necesario limpiar con el proceso tradicional, para posteriormente Sanitizar o Desinfectar con productos de grado comercial para estos efectos. Es importante exigir que estos productos reúnan las características de calidad, sean certificados y cuenten con una ficha técnica, para evitar el uso de productos poco efectivos o no avalados previamente por algún estudio o laboratorio.
- ✓ Mantener ventilación constante. Limpiar periódicamente las salidas de ventiladores o aire acondicionado para evitar que acumulen polvo.
- ✓ Si existe aire acondicionado mantener el clima con una gradación entre los 24 y 26°C y una humedad entre 50 y 60%. Se deberá realizar el programa de mantenimiento específico para cada sistema en especial limpieza de filtros.
- ✓ Asientos y áreas públicas se desinfectarán al final de cada presentación o evento.



Baños de áreas públicas

- ✓ Programa de desinfección de pisos y paredes, así como de superficies en contacto con el huésped o personal (manijas, puertas, etc.)
- ✓ Colocar recipientes con solución desinfectante (para suelas de zapatos).
- ✓ Colocar dispensador de jabón en espuma y gel antibacterial de sensor.
- ✓ Colocar dispensador de papel para el secado de mano de sensor o air dryer.
- ✓ Colocar grifos con sensor
- ✓ Áreas de WC y mingitorios con sensores de flujo de agua o biológicos (en el caso de los mingitorios)
- ✓ Puertas de entradas y salida pueden ser dotadas de mecanismo de apertura automática.

Área de alberca y playa

- ✓ Limpieza y desinfección del área y del equipamiento que entra en contacto con el huésped: mesas, sillas, camastros, sombrillas, pasamanos, trampolines, toboganes, duchas, baños de pies, etc.).
- ✓ Diseño y reacomodo de la disposición de mesas, sillas, camastros, sombrillas, etc. para asegurar un aforo máximo de sana distancia (mínimo de 1.5 metros).
- ✓ Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 1.5 metros) en puntos estratégicos.
- ✓ Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para el acceso al inmueble y material sanitizante de preferencia con dispensador automático - sensor, etc.
- ✓ Se recomienda anticipar a los huéspedes del uso de cubrebocas, sugiriendo la desinfección adecuada de estos (evitando así el uso excesivo de materiales desechables), en caso de que no cuenten con ellos, se recomienda que el hotel cuente con estaciones de venta de cubre bocas y guantes.
- ✓ Mantener la concentración de desinfectante en el agua de piscinas dentro de los límites recomendados según las normas internacionales, preferiblemente en los límites superiores del rango definido.
- ✓ El área de alberca asegurar una medida de cloro residual (1.5 partes por millón con un PH de 6.8), así como limpiar y desinfectar mesas, sillas y sillones.



- ✓ Se sugiere motivar a los huéspedes al lavado correcto y frecuente de manos y de ser posible colocar lavamanos portátiles con dispensadores de agua, jabón y secadores de manos con sensor.
- ✓ Adaptación de un área exclusiva para entrega de toallas limpias y colocación de un contenedor exclusivo para depósito de toallas sucias.
- ✓ El responsable de limpieza / mantenimiento del área debe desinfectar con la siguiente frecuencia:
 - Los camastros, mesas, sillas, después de cada uso del huésped.
 - Los mostradores / barras de la palapa cada hora.
 - Los accesos, pasillos y andadores cada hora.
 - La estación / puesto de salvavidas a cada cambio de turno.
 - Los baños cada hora.
 - La palapa, accesos, pasillos y andadores deben ser lavados y desinfectados a presión todas las noches.
- ✓ El responsable de la palapa debe entregar las toallas limpias al huésped en bolsa de plástico sellada y solicitar al huésped que coloque las usadas directamente en el contenedor de lavandería.
- ✓ La recolección de toallas sucias deberá realizarse en bolsas.
- ✓ Supervisar la correcta aplicación y seguimiento de las medidas de seguridad e higiene.

Bares y club nocturno

- ✓ Limpieza y desinfección del área, barra, mesas, sillas y demás mobiliario que entra en contacto con el huésped.
- ✓ Diseño y reacomodo de la disposición de mesas y sillas, para asegurar un aforo máximo de sana distancia (mínimo de 1.5 metros).
- ✓ Definir el número máximo de personas por mesa que se puede recibir, de acuerdo a la disposición federal aplicable.
- ✓ Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 1.5 metros) en puntos estratégicos.



- ✓ Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para el acceso al inmueble y material sanitizante de preferencia con dispensador automático - sensor, etc.
- ✓ Se recomienda anticipar a los huéspedes del uso de cubrebocas, sugiriendo la desinfección adecuada de estos (evitando así el uso excesivo de materiales desechables), en caso de que no cuenten con ellos, se recomienda que el hotel cuente con estaciones de venta de cubre bocas y guantes.
- ✓ Adaptación de las áreas de espera para los clientes, de acuerdo al aforo de sana distancia permitido en el bar.
- ✓ Adaptación del proceso de toma de comanda del Cliente, con:
 - Menús con Código QR que puedan ser escaneados por los comensales.
- ✓ En caso de usar menús físicos, son limpiados y desinfectados antes y después de cada uso.
- ✓ Colocación de cubre estornudos (pared de acrílico) en la barra y/o mesas.
- ✓ Supervisar la correcta aplicación y seguimiento de las medidas de seguridad e higiene.

Club de Golf

- ✓ Los carros de golf deben ser desinfectados antes y después de cada ronda por un equipo designado.
- ✓ Saneamientos de los clubes de préstamo antes y después de cada ronda.
- ✓ Los vestuarios y el área del vestíbulo se desinfectan al menos una vez cada cuatro horas; áreas de contacto de huéspedes en cada desinfectado después de cada uso.
- ✓ Todos los empleados recibirán desinfectantes y toallitas para manos de tamaño personal para mantenerlos durante sus turnos y durante el curso.
- ✓ Los empleados deberán de lavarse las manos o desinfectarse las manos después de tocar cualquier equipo de huéspedes, incluidos palos, bolsos o zapatos.
- ✓ Deberá considerarse solamente un jugador por carro a menos que sean miembros de la familia inmediata y / o después de las actualizaciones de la orientación de las autoridades locales.
- ✓ Adición de insertos en las copas de los hoyos de golf para permitir la fácil extracción de las bolas.



- Mayor espacio de tee time a intervalos de 20 minutos.
- Cualquier otra bahía que se utilizará para el área de calentamiento.
- Los Caddies procuraran abstenerse de manipular camisetas de huéspedes, marcadores, cuadros de mando, lápices y otros equipos pequeños.
- Botellas de arena y semillas retiradas de los carros; los empleados manejarán entre rondas.
- Retire los rastrillos de los bunkers; un rastrillo por carrito de golf que solo debe manejar el caddie.

Área de Mantenimiento

- ✓ Se debe comprobar el funcionamiento de todos los lavavajillas, a fin de que sean correctas las temperaturas a alcanzar (superior a 80°C en el aclarado) y la dosificación de productos químicos.
- ✓ Se debe revisar al menos diariamente el funcionamiento de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel, etc., procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías, haciendo un registro de estas acciones.
- ✓ Se debe vigilar el funcionamiento y la limpieza de sanitarios y grifos de aseos comunes.
- ✓ Se recomienda mantener el clima con una gradación entre los 24 y 26°C asegurando una renovación del aire suficiente.
- ✓ Se debe programar el mantenimiento específico para cada sistema de aire acondicionado poniendo atención especial en la limpieza de filtros.

Limpieza y Desinfección en Áreas Comunes.

- ✓ Extremar las medidas establecidas en el programa de limpieza y desinfección, especialmente en las áreas comunes, manteniendo siempre una frecuencia adecuada en los servicios de limpieza.
- ✓ Hay que ventilar todas las habitaciones y áreas comunes a diario, en manera de lo posible.
- ✓ Se recomienda una especial atención a los objetos que se manipulan frecuentemente como manivelas, botones, pasamanos, ascensores, interruptores, etc.



- ✓ Disponer en los carros de limpieza, gel o solución desinfectante para manos, pañuelos, guantes, delantales y bolsas de basura.
- ✓ Cuando el uso de blanqueador no es adecuado, por ejemplo, para teléfonos, controles remotos, manijas de puertas, botones de ascensor, etc. se puede usar alcohol al 70%.
- ✓ Aplicar las medidas correctas de limpieza y desinfección de los materiales de limpieza, evitando así, el uso excesivo de materiales desechables.

Protocolo de Acción para Guías de Turismo

Requisitos Generales

El guía de turismo debe asumir un compromiso firme con la gestión del riesgo, ejecutando la implementación sistemática de las medidas del plan de contingencia definido para la prevención y reducción de riesgos higiénico-sanitarios en el ejercicio de su actividad. Para ello debe:

- ✓ Identificar los riesgos existentes (recorridos a seguir, visita a monumentos, posibles aglomeraciones, tamaño de los grupos, restricciones en la prestación de determinados servicios turísticos, etc.)
- ✓ Establecer los mecanismos para reunir la información que le permita tomar las mejores decisiones a adoptar en el ejercicio de su actividad (especialistas, gestores del destino, etc.)
- ✓ Realizar una evaluación de los riesgos para extraer conclusiones.
- ✓ Diseñar de acuerdo a dichas conclusiones su plan de contingencia que pueda considerar varias fases de evolución con posibles restricciones.
- ✓ Planificar la implementación del plan de contingencia y coordinarse para ello con sus grupos de interés (proveedores de servicios, autoridades, otros guías, etc.)
- ✓ Implementar su plan de contingencia y valorar su eficacia, y, si fuera necesario, modificándolo en función de la eficacia demostrada (reducción de grupos, modificación de itinerarios, etc.).

Este plan de contingencia debe incluir:

- ✓ Las medidas a adoptar para prevenir los riesgos higiénico-sanitarios.
- ✓ La asignación de recursos materiales, incluida la determinación del uso de Equipos de Protección Individual atendiendo a las necesidades derivadas la evaluación previa y sin perjuicio de lo establecido en esta norma y en la normativa aplicable para la prevención de riesgos laborales.
- ✓ La determinación e implantación de un protocolo de actuación en el caso de que se observe un cliente con sintomatología compatible con COVID-19, siguiendo en todo caso las directrices de las autoridades sanitarias



- ✓ El cumplimiento de las recomendaciones y pautas dictadas por las autoridades sanitarias en relación a medidas especiales frente al COVID-19, así como de las medidas adicionales contenidas en el plan de contingencia resultante del análisis de riesgos

Recursos Materiales

El guía de turismo debe establecer las acciones necesarias para aprovisionarse de los recursos previstos en el plan de contingencia, así como de los recomendados por las autoridades sanitarias (solución desinfectante, mascarillas, guantes), considerando las restricciones que pudieran existir para el aprovisionamiento de recursos materiales y las limitaciones de servicios que se pudieran derivar de dichas restricciones, valorando en su caso otras posibilidades distintas a las inicialmente propuestas, que sean factibles, y registrándolo para su salvaguarda ante las autoridades competentes.

Medidas a Adoptar

Entre las medidas a adoptar incluidas en el plan de contingencia, se deben considerar las siguientes:

- ✓ Informarse y formarse en las pautas a seguir en materia prevención de riesgos higiénicos sanitarios en el desarrollo de su actividad.
- ✓ Evitar el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano, tanto a otros guías de turismo, a proveedores, así como a visitantes. Se debe respetar la distancia de seguridad siempre que sea posible.
- ✓ Si el guía de turismo experimenta cualquier síntoma de la enfermedad, aún con carácter leve, debe abstenerse de prestar el servicio.
- ✓ Llevar puesta la mascarilla (o pantalla protectora) siempre que no pueda garantizarse la distancia de seguridad e instar a los clientes a llevarla también en esos casos. En los casos en los que se utilice mascarilla, desecharla de acuerdo a las instrucciones de fabricante y su vida útil. En los casos en los que se utilice pantalla protectora o mascarilla reutilizable, deberá desinfectarse adecuadamente tras cada uso.
- ✓ Lavarse frecuentemente las manos con agua y jabón, o, si no existe esa posibilidad, utilizar una solución desinfectante. Es especialmente importante después de toser o



estornudar y después de tocar superficies potencialmente contaminadas (pomos, barandillas, ascensores, etc.

- ✓ Desinfectar frecuentemente los objetos de uso personal (gafas, móviles, micrófonos, etc.) con agua y jabón y, si no es posible, con una solución desinfectante. Para la desinfección de equipos de trabajo electrónicos procede utilizar productos desinfectantes aplicados con un paño, o toallitas desinfectantes.
- ✓ Evitar, en la medida de lo posible, compartir equipos de trabajo o dispositivos con otros guías de turismo. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos (walkies, radio guías, teléfonos, paraguas, etc.), el guía de turismo debe establecer pautas enfocadas a la limpieza y desinfección

Medidas Informativas

- ✓ El guía de turismo debe informar a sus clientes de las medidas de prevención e higiénicas que le son de aplicación, así como de:
- ✓ Las restricciones, limitaciones o modificaciones en el servicio para prevenir los contagios.
- ✓ Las medidas preventivas que se toman durante el recorrido por parte del guía de turismo y que deben adoptarse por parte de los clientes. Éstas últimas deberán haber sido comunicadas a los mismos antes de la contratación de los servicios.

Diseño de Actividades

El guía de turismo debe seguir las siguientes medidas preventivas en el diseño de sus actividades:

Determinar cómo se va a realizar la visita y por dónde va a discurrir el recorrido a partir de la evaluación de riesgos y las normativas y/o posibles restricciones que se aplican por los diversos proveedores de servicios (museos, monumentos, espacios naturales, etc.). Por ejemplo:

- ✓ Elaborar recorridos de sentido único para evitar cruces de grupos siempre que se pueda (ciudades pequeñas, cascos históricos), coordinándose en todo caso con otros guías de turismo.
- ✓ Evitar zonas susceptibles de concentrar aglomeraciones.
- ✓ Evitar espacios reducidos y con aforos limitados.



- ✓ Siempre que sea viable, debe establecerse un único punto de carga y descarga del vehículo en las ciudades con mayor volumen de turismo, para facilitar la información, aplicación de las normativas higiénico-sanitarias y controlar dicha aplicación. Este punto de carga y descarga debería ser consensuado con la administración competente.
- ✓ Los recorridos a pie y las paradas para la explicación de monumentos deben realizarse en espacios abiertos y/o amplios, respetando la distancia de seguridad.
- ✓ Debe establecerse un número máximo de personas a las que ofrecer el servicio de manera segura. En caso de utilizar vehículo propio para transporte de turistas (siempre contando con la preceptiva licencia) se atenderá a las directrices que marquen las autoridades sanitarias.
- ✓ El guía de turismo debería solicitar a los proveedores con los que quiera contratar un servicio (alojamientos, restaurantes, autocares, museos, monumentos, centros de visitantes, etc.) el protocolo para la prevención de riesgos higiénico-sanitarios frente al COVID-19 que aplique. Si esto no es posible, se debe solicitar y conocer al menos los de aquellos proveedores de servicios con los que más trabaje.

Coordinación con Proveedores de Servicios Turísticos

El guía de turismo debe coordinarse con los proveedores con el fin de evitar aglomeraciones a la llegada de los grupos, por ejemplo:

- ✓ Enviando el listado previo de documentación de los clientes.
- ✓ Repartiendo las llaves de las habitaciones dentro del vehículo.
- ✓ Accediendo al hotel/museo/monumento de forma escalonada.
- ✓ Estableciendo cita previa.

Información y Comunicación Previa a las Actividades

El guía de turismo debe:

- ✓ Enviar al cliente junto con el presupuesto un documento aclaratorio de las medidas de prevención que se tomarán en materia de higiene y seguridad durante el desarrollo del servicio, preferentemente en el idioma materno del cliente o, en su defecto, en inglés, y lo más gráfico e ilustrado posible.



- ✓ Poder acceder a información sobre la localización y contacto de los centros de atención médica y emergencias donde poder derivar a un cliente con sintomatología compatible con COVID-19.

Desarrollo de Actividades

Deben cumplirse las siguientes medidas preventivas:

Antes de comenzar el recorrido/visita:

- ✓ El guía de turismo debe recordar las medidas preventivas implantadas e instar a que se cumplan por el bien y seguridad de los demás (no tocar superficies, mantener la distancia de seguridad, uso de mascarilla, lavarse las manos frecuentemente etc.).
- ✓ El guía de turismo debe informar al grupo de cómo se va a realizar la visita, el recorrido y las normas y/o posibles restricciones que se aplican los diversos proveedores (museos, monumentos, espacios naturales, etc.)
- ✓ Se deben evitar aquellas formas de saludo y/o despedida que impliquen contacto físico con el cliente.
- ✓ Se debe utilizar una funda previamente desinfectada por persona en aquellos micrófonos que puedan ser utilizados de manera consecutiva por varios guías de turismo.

Durante el recorrido/la visita:

- ✓ El guía de turismo debe dar siempre imagen de tranquilidad y confianza en la aplicación de este protocolo. Durante el recorrido debe recordar al cliente el cumplimiento de este protocolo de medidas.
- ✓ La habilitación de Guía de Turismo, que siempre debe llevarse visible durante el servicio, debe estar correctamente higienizada.
- ✓ El guía de turismo que opte por llevar guantes debe ponérselos delante de los visitantes y utilizarlos correctamente, si bien se recomienda optar por el lavado de manos antes y después de la visita y siempre que se compartan equipos.
- ✓ Deben utilizarse auriculares/radioguías debidamente desinfectados o de un solo uso. En caso de que no sean de un solo uso, el cliente se desinfectará las manos antes y después de utilizarlos. Será el cliente quien entregue de vuelta estos dispositivos,



introduciéndolos en una bolsa común, que quedará sellada. Se pueden considerar otras alternativas como aplicaciones que funcionen con el móvil del turista.

- ✓ Se debe evitar el reparto de material impreso tales como mapas, folletos, etc. Si no es posible, éstos deben encontrarse plastificados, y ser de fácil limpieza y desinfección o de un solo uso.
- ✓ Se debe respetar todo lo posible el horario planeado para evitar incidencias. Deben evitarse improvisaciones que afecten al desarrollo e itinerario de la visita.
- ✓ Debe respetarse el trabajo de los demás compañeros y la coordinación con los mismos, sobre todo en lugares con calles estrechas, acceso a monumentos, etc.
- ✓ Debería mantenerse la distancia de seguridad entre el guía de turismo y los clientes, y entre ellos mismos durante todo el recorrido. Si no es posible, debe utilizarse mascarilla e instar a los clientes a utilizarla también. Se deberá informar al cliente de dicho punto, al igual que si es necesario que la traigan consigo.
- ✓ Para facilitar la comunicación ante clientes con discapacidad auditiva se recomienda utilizar pantallas transparentes.

Tras el recorrido y durante la despedida:

- ✓ Evitar el uso de dinero efectivo y priorizar el uso de tarjeta u otros medios electrónicos, preferiblemente en cobros y pagos de servicios y/o proveedores (pago previo por página web). En el caso de que se manipule efectivo, deben lavarse o desinfectarse las manos a la mayor brevedad.
- ✓ Deben desecharse de forma adecuada los materiales de protección utilizados (mascarillas, guantes, etc.).

Requisitos de Limpieza

El guía de turismo debe considerar los siguientes aspectos en materia de limpieza y desinfección:

- ✓ El uso, en condiciones de seguridad, de productos de limpieza desinfectantes autorizados que deben emplearse de acuerdo a las fichas de seguridad de dichos productos.
- ✓ El incremento de las frecuencias de limpieza, especialmente en las zonas de mayor contacto:



- A. Como norma general todo el material utilizado durante la prestación del servicio debe ser desinfectado a la finalización del mismo.
- B. Aquellos sistemas de recepción de voz para el cliente (auriculares, etc.) que no sean de un solo uso se deben desinfectar siempre a la finalización del servicio y, en todo caso, antes de ser usado por otra persona.
- C. En caso de utilizar vehículo propio para el transporte de turistas se debe desinfectar completamente a la finalización del servicio y, si el servicio comprende varios días, diariamente.

Protocolo de Acción de Balnearios y Parques Acuáticos

El personal que labora en cada espacio debe cumplir con las medidas de higiene:

- ✓ Suspender reuniones grupales y cualquier actividad que aglomere varias personas (que no sean familiares)
- ✓ Establecer filtros en todos los accesos, en caso de que sea posible y colocar gel antibacterial con base alcohol al 70% en varios puntos del inmueble.
- ✓ En todos los espacios se dará información y se buscarán mecanismos para garantizar la Sana Distancia en cada nivel de alerta.
- ✓ En el caso de una actividad compra-venta con el cliente (taquilla, tienda de alimentos/ dulcería, etc.) atender al público a una sana distancia de por lo menos 2 brazos, tratar de hablar y acercarse sólo lo necesariamente indispensable, y contar con gel antibacterial con base alcohol al 70% para aplicarlo en las manos constantemente
- ✓ La limpieza (con agua, jabón y solución desinfectante) y el mantenimiento de las instalaciones en general son centrales en todos los escenarios (la frecuencia de la limpieza del establecimiento deberá incrementarse con el cambio de escenario 1 a 3 veces al día).
- ✓ Los servicios sanitarios deben contar con: papel higiénico, agua potable, jabón antibacterial para lavado de manos, alcohol en gel y toallas de papel para el secado de manos, equipo de deben contar también los sanitarios móviles.
- ✓ El acceso y afluencia de personas se implementará a partir de los escenarios, por ejemplo: Reducción del aforo para respetar la sana distancia de 1.5 metros y suspender las actividades de venta directa de boletos y alimentos. Cierre de instalaciones en caso de brotes.

Protocolo de Limpieza de un Establecimiento con un Caso Confirmado

Los protocolos de actuación ante la detección de una persona diagnosticada de COVID-19 en un establecimiento y las posibles medidas de salud pública subsecuentes serán determinadas por las autoridades sanitarias, y lógicamente deberá mostrarse la máxima colaboración por parte del establecimiento en el cumplimiento de los protocolos establecidos.

A continuación, se desarrollan una serie de recomendaciones en los procedimientos de limpieza de un establecimiento y una habitación donde se haya presentado un caso confirmado.

Procedimiento de limpieza en un establecimiento con un caso confirmado de COVID-19

- ✓ En primer lugar, deben revisarse los programas de limpieza de todos los espacios para asegurar que el proceso de desinfección de superficies potencialmente contaminadas (todo lo que las personas tocan de forma rutinaria: botones, pomos, puerta, barandillas, mostradores, griferías, etc.) se realiza de forma adecuada y con la mayor frecuencia posible según los medios disponibles.
- ✓ Las mismas recomendaciones deben aplicarse a la limpieza de habitaciones, evitando en este caso posibles riesgos de contaminación cruzada entre distintas habitaciones por el uso de los mismos materiales sin su previa desinfección.
- ✓ Es conveniente ventilar espacios comunes y habitaciones lo más posible.
- ✓ También es recomendable en las habitaciones disponer de gel desinfectante.
- ✓ En cuanto a las medidas de protección individual, se recomienda el uso de guantes en cada habitación y que el uniforme se cambie/limpie a diario.

Procedimiento específico de limpieza de una habitación en la que haya estado o esté alojada una persona infectada de COVID-19

Se debería restringir al máximo el personal no sanitario que entra en la habitación de un cliente aislado. Dado que el personal del establecimiento no es personal sanitario, y accede a zonas donde pueda estar confinada una persona afectada se puede vulnerar su derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud.



Basándose en las recomendaciones de la OMS en un documento de orientación provisional (febrero 2020) sobre “Atención en el domicilio de pacientes presuntamente infectados de COVID-19, con síntomas leves”, y siempre y cuando no se establezcan otras normas por parte de las autoridades sanitarias, se pueden tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- ✓ Todo el personal del hotel que tenga que acceder a la habitación cuando esté presente el cliente enfermo (camareras de piso, camareros de comedor, etc.) deberá llevar el equipo de protección que designen los servicios de riesgos laborales y lavarse o desinfectarse las manos cuando haya salido y, si es posible, mantener la sana distancia con el cliente.
- ✓ La camarera se pondrá un delantal o bata apropiado y guantes antes de entrar en la habitación. No se debe entrar el carro de limpieza en la habitación.
- ✓ Retirar ropa de cama y las toallas y ponerlas en una bolsa separada del resto (se recomienda disponer de bolsas amarillas / rojas) hasta el momento de lavarlas, advirtiendo de ello al personal de lavandería para su manipulación higiénica (no sacudir la ropa sucia y evitar el contacto directo de la piel). Y lavar a máquina a 60º-90ºC con detergente ordinario.
- ✓ No se requiere un tratamiento especial para la ropa utilizada por el cliente y tampoco es necesario una vajilla desechable, salvo las medidas de protección indicadas anteriormente.
- ✓ En caso de existir material desechable que haya sido utilizado por la persona enferma (pañuelos, mascarillas, vasos, etc.) se eliminará mediante su introducción en una bolsa de plástico que cierre herméticamente y se desechará junto a la basura normal.
- ✓ Cuando el cliente enfermo abandone definitivamente la habitación, hay que retirar y sustituir todas las facilidades de aseo (amenities, rollos de papel higiénico, bolsas de aseo, etc.) y desecharlas.
- ✓ Hacer una limpieza adecuada y una desinfección posterior con solución recomendada para esta tarea.
- ✓ Tener un esmero especial en la limpieza de sanitarios y de superficies de contacto como manivelas, interruptores, teléfonos, mando de control de televisión o del aire acondicionado, mesitas, etc.

De forma genérica, no es necesario recurrir a una desinfección química por una empresa autorizada de control de plagas.

Definiciones

Limpieza

Acción que tiene por objeto quitar la suciedad, eliminación de polvo, residuos alimentarios, grasa u otra materia objetable.

Desinfección

Reducción del número de microorganismos presentes, por medio de agentes químicos y/o métodos físicos, a un nivel que no comprometa la inocuidad o la aptitud del alimento, bebida o suplemento alimenticio.

Los procedimientos de desinfección se realizarán por lo menos con solución clorada o gel antibacterial con base alcohol al 70% de acuerdo con lo establecido en la tabla 1, o con productos comerciales destinados para este fin.

Tabla 1. Desinfección ante la contingencia COVID- 19.

Desinfectante	Modo de empleo	Preparación
Cloro Comercial (hipoclorito de sodio) 6%	En superficies inertes poner con un atomizador y dejar de 5 a 10 minutos.	8.3 mililitros de cloro al 6% en 991.7 ml de agua* (500 ppm), de tal forma que se complete un litro de solución.
Alcohol (gel antibacterial con base alcohol al 70%)	Aplicar directamente con atomizador en superficies inertes** o superficies vivas*** y dejar secar.	Uso directo.

*Asegurarse de usar agua potable.

**Superficies inertes: Pasamanos, barandales, picaportes, puertas, mostradores, zapatos, tapetes sanitizantes, etc.

***Superficies vivas: Manos y otras partes del cuerpo

Nota:

1. Por seguridad, los tinacos, cisternas y demás contenedores de agua para este fin, deberán mantenerse limpios y desinfectados, a fin de mantener la calidad del agua.
2. Procurar el uso de productos de marca registrada, a fin de asegurar la calidad de los mismos.



Anexos

Anexo 1.- Filtro Supervisión

No	Medida sanitaria	Propietario/ administrador	Trabajador	Cliente/ usuario
1	Establecer un Filtro de Supervisión en las puertas de acceso, para la toma de temperatura con termómetro infrarrojo y aplicación de gel antibacterial con base alcohol al 70% en manos al ingreso del establecimiento. Así mismo, deberá restringir el acceso de personas con temperatura mayor a 37°C, o con síntomas catarrales (moqueo, congestión nasal o conjuntival, tos seca o con flemas, lagrimeo), asegurar que usen cubrebocas y solicitarles que se aíslen y se pongan en contacto con las autoridades sanitarias.	X	X	
2	Colocar un tapete sanitizante impregnado de solución clorada al ingreso del establecimiento.	X		
3	Si usa uniforme, traerlo de su casa en una bolsa, y cambiarse en el establecimiento, lo mismo a la salida, quitarse el uniforme y llevarse dentro de su bolsa para su lavado.		X	
4	Los uniformes deberán lavarse diariamente.		X	
5	Escalonar los horarios de entrada, para evitar aglomeraciones al registrar entradas o salidas, mantener siempre la sana distancia.	X		
6	Todas las personas deberán usar cubrebocas dentro del establecimiento	X	X	X

Anexo 2.- Medidas de Higiene

No	Medida sanitaria	Propietario / administrador	Trabajador	Cliente/ usuario
1	Lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón durante el día, después de tocar áreas de uso común, después de ir al baño, tocar dinero, antes de comer o preparar alimentos, y se separe de su área de trabajo.	X	X	X
2	En establecimientos o lugares donde no sea posible proceder al lavado de manos, limpiarse frecuentemente con soluciones a base de alcohol gel al 70%.	X	X	X
3	Cubrirse la nariz y la boca con el ángulo interno del brazo, al toser o estornudar. En caso de tener sintomatología respiratoria es necesario lavarse las manos después de limpiarse la nariz.	X	X	X
4	Resguardo protector en casa cuando se tienen padecimientos respiratorios y acudir a recibir atención médica si se presentan síntomas de enfermedad grave (fiebre continua y dificultad para respirar).	X	X	
5	Nunca escupir en el suelo.	X	X	
6	Mantener la higiene adecuada de los entornos, ventilarlos y permitir la entrada del sol.	X	X	



7	No tocarse nariz, boca y ojos con las manos.	X	X	
8	No saludar de beso, mano o abrazo.	X	X	
9	Evitar intercambio de objetos entre compañeros de trabajo. En caso necesario, lavar y desinfectar antes y después de usarlos, seguido del lavado de manos.		X	
10	Es obligatorio para los trabajadores el uso de los accesorios de protección personal que le sean entregados de acuerdo con el nivel de riesgo de su actividad (careta, guantes, cubrebocas, etc.)	X	X	
11	En caso de existir carritos o canastas para realizar las compras, estos se deberán sanitizar previo a que cada cliente los utilice.		X	
12	Evitar la manipulación directa por parte de los clientes de los alimentos, especialmente los no envasados, y de equipos, para lo que será necesario disponer de señalética.			X
13	El vehículo de reparto debe ser lavado y desinfectado cada día al inicio y fin de cada jornada, desde contenedores, llaveros, picaporte, volantes, al interior del vehículo las partes de contacto.		X	
14	El paquete o mercancías no deben ser entregados en la mano del cliente, preguntar y colocarlo en el lugar que indique el cliente.			X
15	Si el cliente debe firmar o manipular algún documento, el personal de entrega a domicilio debe contar con un medio para sanitizar bolígrafo, tabla de escritura, dispositivo de cómputo o similares que se compartan con el cliente.		X	
16	El personal de entrega a domicilio debe utilizar cubrebocas.		X	
17	En la desinfección de probadores se pondrá énfasis en las áreas de contacto frecuente tales como cortina, manija, gancho donde se cuelgan las prendas y banco, sillón o silla dentro del mismo.		X	
18	Las prendas probadas o devueltas serán aisladas por lo menos 48 horas en cajas herméticas de plástico con una etiqueta que indique la fecha y hora en que podrá ser abierta y devuelta a exhibición y venta.		X	
19	El número de prendas probadas por persona será reducido a un máximo de 2.			X
20	Se sugiere el fomentar la visualización previa de las prendas en aquellas tiendas que cuenten con página web.	X		
21	El centro comercial deberá limpiar y desinfectar bancas, barandales y en general cualquier área de contacto común al menos cada 2 horas.	X	X	
22	En caso de proporcionar sillas de ruedas o cualquier otro apoyo al cliente, éstos deberán ser sanitizados con desinfectantes de grado comercial previo a entregarse al cliente.	X		
23	En las agencias de autos, los automóviles de exhibición deben permanecer cerrados para evitar contacto con los clientes. En caso de tener contacto con el cliente para mostrarlo, proceder a su desinfección posterior.	X		
24	Si el paciente inicia con síntomas dentro de su área de trabajo, deberá aislarse del resto, el paciente debe evitar	X	X	



	tocar a las personas, las superficies y los objetos. Informar al área médica (medicina del trabajo) de la empresa y seguir los protocolos establecidos.			
25	Si se trata de una emergencia (si está gravemente enfermo o si su vida corre peligro) debe llamar 911.	X	X	X
26	Todas las áreas y los objetos con los que estuvo en contacto el personal enfermo, deberán limpiarse y desinfectarse.		X	
27	Los servicios sanitarios deben contar con: papel higiénico, agua potable, jabón antibacterial para lavado de manos, alcohol en gel y toallas de papel para el secado de manos, equipo de deben contar también los sanitarios móviles.	X		
28	Realizar limpieza y desinfección de pisos, mostradores y superficies de alto contacto, como manijas de las puertas, muebles, lavabos, suelos, teléfonos al inicio de cada jornada y al término de esta.		X	
29	Tener disponible para clientes y empleados gel antibacterial en el área de cajas y otros puntos de interacción entre personas.	X		
30	Todos los botes de basura deberán tener tapa, bolsa y pedal.	X		
31	Limitar el volumen máximo de productos a adquirir por cliente, cuando ponga en riesgo el desabasto.	X		
32	Fomentar el pago por tarjeta. Se deberá realizar la limpieza del Terminal Punto de Venta tras cada uso con solución desinfectante. .	X		
33	Recomendar al cliente que empaque sus productos, especialmente si lleva su propia bolsa. En caso de disponer de personal para esta función deberá utilizar cubrebocas y lavarse las manos o usar gel antibacterial antes y después de atender a cada cliente.			X
34	Cuando se tenga contacto con dinero, proceder al lavado de manos o uso de gel antibacterial.	X	X	X
35	En cuanto al uso de telefonía, si se pasa de mano en mano, desinfectar y enseguida colgar. De la misma forma, evitar el uso de teléfonos celulares personales durante la jornada laboral.	X	X	X
36	Utilizar mamparas o elementos físicos que aseguren la protección de vendedor/cliente, se debería instalar en las cajas de cobro mamparas de plástico de fácil limpieza.	X		
37	En ninguna circunstancia debe atender a los clientes alguna persona de los grupos vulnerables: personas mayores, mujeres embarazadas, cualquier persona con antecedentes de diabetes, hipertensión o enfermedades respiratorias, así como los inmunodeprimidos.		X	

Anexo 3.- Técnica de Lavado de Manos

Las manos son el medio clave en la diseminación de virus que se transmiten a través del agua, alimentos, sangre o hemoderivados, gotitas respiratorias, tracto digestivo, además del



contacto directo o indirecto. Los estudios demuestran que el lavado de manos adecuado es una de las medidas más efectivas para prevenir la diarrea y las infecciones respiratorias.

A continuación se detalla el correcto lavado de manos:

- ✓ Paso 1: Aplicar jabón en las manos y frotar la palma de la mano con los dedos entrelazados.
- ✓ Paso 2: Colocar una palma en el dorso de otra mano y frotar los dedos, cambiar de mano.
- ✓ Paso 3: Frotar entre los dedos.
- ✓ Paso 4: Frotar la parte posterior de los dedos contra las palmas. Hacer lo mismo con la otra mano.
- ✓ Paso 5: Frotar el pulgar con la otra mano. Hacer lo mismo con el otro pulgar.
- ✓ Paso 6: Frotar las puntas de los dedos en la palma de la otra mano
- ✓ Paso 7: Frotar la muñeca de una mano con la otra mientras se gira. Hacer lo mismo con la otra mano.

En cada uno de los pasos anteriores, realizar cada paso no menos de 5 veces, y finalmente enjuagar las manos con agua corriente.

Anexo 4.- Sana Distancia

No	Medida sanitaria	Propietario/ administrador	Trabajador	Cliente/ usuario
1	Evitar el contacto estrecho y mantener Sana distancia (1.5 a 2.25 metros) entre las personas.	X	X	X
2	Colocar señalización en el piso de distancia de 1.5 metros entre cliente y cliente en áreas de caja o mostrador.	X		
3	Controlar el aforo para evitar la aglomeración de clientes dentro del establecimiento, La densidad máxima será de una persona por cada 7 m ² , hasta un máximo de 50 personas por establecimiento, y mantener Sana distancia (1.5 a 2.25 metros), en caso de que las instalaciones limiten esta acción, organizar un método de acceso para que los clientes esperen afuera, procurando igualmente mantener la distancia.	X		
4	En los Centros Comerciales, en cualquier evento de entretenimiento deberá garantizar que los visitantes mantengan la Sana distancia (1.5 a 2.25 metros) entre ellos	X		



5	En la zona de comida de los Centros Comerciales deberá regirse por los protocolos aplicables a Restaurantes: a) Distanciamiento entre mesas de al menos 1.5 a 2 metros. b) Máximo 4 personas por Mesa.	X		
---	--	---	--	--

Fuentes Consultadas

Lineamiento Nacional para la reapertura del Sector Turístico. Gobierno de México. Secretaría de Salud. Secretaría de Turismo.

Secretaría de Salud <https://www.coronavirus.gob.mx>

Actualización del Protocolo de Atención para personas en centros de hospedaje y restaurantes durante la cuarentena obligatoria por COVID-19.- Secretaría de Turismo del Gobierno de México.

Protocolo de Sana distancia para prestadores de servicios turísticos, hospedaje y alimentos y bebidas. - Secretaría de Turismo y cultura del Gobierno del estado de Veracruz.

Lineamiento general para la mitigación y prevención de COVID-19 en espacios públicos cerrados. - Gobierno de México.

Organización Mundial de la Salud (OMS)
<https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>

Recomendaciones Organización Mundial de la Salud

<https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>

COVID-19 Guía de Buenas Prácticas para los Establecimientos y Trabajadores del Sector Turístico. Gobierno de España. Ministerio de Sanidad. Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. Secretaría de Estado de Turismo.

Recomendaciones para la elaboración del protocolo sanitario en establecimientos esenciales en espacios abiertos y cerrados. Secretaria de Salud y Bienestar Social del Estado de Colima. Comisión Estatal para la Protección contra Riesgos Sanitarios.

Lineamientos de atención e implementación de buenas prácticas para los servicios turísticos ante la contingencia causada por le COVID-19. Gobierno del Estado de Coahuila. Secretaría de Turismo y Desarrollo de Pueblos Mágicos. Secretaría de Salud.

Leading Global Protocols for the New Normal. World Travel & Tourism Council.

Leading Global Protocols for the New Normal. HOSPITALITY. World Travel & Tourism Council.