



“Lineamiento Nacional para la reapertura del Sector Turístico”

Mayo 2020



Contenido

Introducción.....	3
Disposiciones Generales.....	4
❖ TRANSPORTE.....	7
TRANSPORTE AÉREO.....	8
INSTITUTO NACIONAL DE MIGRACIÓN.....	20
❖ TRANSPORTE TERRESTRE.....	29
❖ CRUCEROS.....	38
TRANSPORTE MARÍTIMO Y OPERACIÓN DE PUERTOS.....	41
❖ HOTELES.....	42
❖ PLATAFORMAS DIGITALES.....	59
❖ RESTAURANTES.....	61
❖ GUÍAS DE TURISMO.....	86
❖ PARQUES TEMÁTICOS.....	93
❖ CENTRO DE CONVENCIONES.....	95
❖ DESTINOS DE SOL Y PLAYAS.....	97
❖ OPERADORES DE PLAYAS.....	101
❖ PARQUES ACUÁTICOS.....	106
❖ BALNEARIOS Y ALBERCAS.....	112
❖ TIANGUIS Y FERIAS.....	114
❖ BARES, DISCOTECAS Y CENTROS NOCTURNOS.....	116
❖ TEATROS Y CONCIERTOS.....	118
❖ ESTADIOS Y EVENTOS DEPORTIVOS MASIVOS.....	120
❖ MUSEOS.....	122
BIBLIOGRAFÍA.....	126



Introducción

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 este documento, la Secretaría de Salud 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, una vez que se concluya la Jornada Nacional de Sana Distancia.

Estas medidas básicas deberán de ser efectivas a partir del 1º de junio como una prioridad en la nueva normalidad; tomando como base el semáforo por regiones publicado en el DOF el 14 de mayo del presente año, el que se establece una estrategia para la reapertura de las actividades sociales, educativas y económicas. Estarán delimitadas por un periodo especificado por las autoridades sanitarias correspondientes; afectará a todos los procesos de trabajo y estará dirigida a prevenir y mitigar al máximo los riesgos de contagio.



Disposiciones Generales

Las empresas dedicadas al turismo deberán apearse a éstas disposiciones y facilitarán 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.
- **Asignar a un responsable dedicado a ASEGURAR la correcta implementación de las medidas sanitarias.**
- **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. (lineamiento general para la mitigación y prevención de COVID-19 en espacios públicos cerrados)
- **Detección de personal en grupos en riesgo** (personas mayores, 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>
- **Capacitación del personal del centro laboral en:**
 - **Uso de equipo de protección personal (cubre boca, careta facial, guantes)**
 - Todo material desechable (cubre boca y guantes) deberá colocarse en una bolsa que previamente deberá ser rociada con 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 y posteriormente deberá ser desechada colocando una leyenda que indique “desecho sanitario”.
 - El personal que realice acciones de limpieza deberá emplear equipo de protección personal.



o **Higiene del entorno**

- Previa 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.

o **Higiene personal**

- 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 y con dispensadores de toallas de papel desechables (evitar por completo el uso de toallas de tela), botes de basura, papel higiénico, agua potable y gel antibacterial a base de alcohol al 70%.
- 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. Si es necesario hacerlo, utilizar un pañuelo desechable, meterlo en una bolsa de plástico, anudarla y tirarla a la basura; después lavarse las manos.
- No tocarse la cara con las manos sucias, sobre todo nariz, boca y ojos.

o **Sana distancia**

- 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 social de 1.5 metros.



o **Aislamiento**

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

Este lineamiento se actualizará conforme vayan aprobándose nuevas recomendaciones y en tanto se vaya avanzando en las fases de recuperación y reapertura, ante la Contingencia Sanitaria.



TRANSPORTE



TRANSPORTE AÉREO

La operación aeronáutica involucra a múltiples actores y es fundamental la participación activa de todo el personal que labora o transita en los aeropuertos, a fin de mantener las mejores condiciones de sanidad de los mismos, los cuales repercutirán positivamente en la salud de empleados y de pasajeros.

Este documento es aplicable en la limpieza y sanitización de las aeronaves, de los mostradores, durante el abordaje, el vuelo, el desembarco y hasta la entrega de equipaje. Todo el personal involucrado deberá seguir las indicaciones que en este documento se describen.

MEDIDAS DE SANIDAD E HIGIENE EN FUNCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO

- Medidas de Sanidad e higiene para toda la operación
- Medidas adicionales en función del análisis de riesgo de contagio por destinos y colaboradores
- Medidas de mitigación de riesgo ante eventos/incidentes

(Estas medidas deberán estar incorporadas en los contratos de TODOS los proveedores junto con protocolos de acción y reacción ante signos de contagio de enfermedades infectocontagiosas y otros riesgos sanitarios).

PREMISAS DE SANIDAD E HIGIENE

- Promover una cultura de salud e higiene entre el personal que labora en los aeropuertos.
- Garantizar un espacio higiénico en las áreas de trabajo para brindar tranquilidad a clientes y colaboradores.
- Cumplir con las medidas normativas vigentes y en desarrollo por las autoridades correspondientes.
- Se nombrará a un Mando único para la coordinación de autoridades en el espacio aeroportuario que defina, supervise y vigile el correcto cumplimiento de todas las medidas sanitarias.
- Supervisar todas las medidas de sanidad e higiene en forma constante.
- Promover medidas que refuercen la salud de los trabajadores.



- Interactuar lo menos posible con otras personas, durante todas las actividades desarrolladas y la atención al cliente.
- Minimizar los riesgos de transmisión del COVID-19.
- Contar con esquemas de reacción y respuesta ante los eventos y las contingencias sanitarias que se presenten.
- Asegurar la disponibilidad del Equipo de Protección Personal, con una planeación presupuestal adecuada para asegurar la consistencia de estas medidas.
- Promover esquemas y medidas que refuercen la salud de los empleados
- Actualización constante y mejora continua para responder al contexto cambiante.
- Buscar el equilibrio entre la infraestructura disponible y la necesaria en las terminales aéreas para un estándar de salud óptimo de pasajeros y empleados.

MEDIDAS EN AEROPUERTOS

- Guardar Sana Distancia en toda la infraestructura aeroportuaria.
- Todos los pasajeros, acompañantes y cualquiera que transite por el aeropuerto, debe usar cubre boca.
- Todo el personal que labora en Aeropuerto usará equipo de protección personal (PPE) como cubre boca, caretas/googles, guantes.
- Incorporar en los procedimientos pausas de trabajo para que el personal tenga oportunidad de realizar el lavado de manos frecuente.
- Colocar dispensadores de gel antibacterial con base en alcohol al 70%, en puntos estratégicos del aeropuerto, para que esté disponible para pasajeros y personal que labora en todo el aeropuerto.
- Realizar filtros sanitarios a empleados y a todo el personal (tiendas, autoridades, restaurantes, etc.) que desempeñe cualquier función en el aeropuerto.
- Aumentar la capacidad de atención médica y de infraestructura de salud dentro del aeropuerto.
- Implementar rutinas de sanitización en todas las áreas comunes del aeropuerto (COBUS, pasillos telescópicos, aduanas, áreas migratorias, carruseles, BHS) y supervisar que el resto de arrendadores lo realicen.
- Limpiar frecuentemente, de preferencia después del uso de cada persona, todas las superficies de contacto continuo (barandales, teclados, pantallas touch, bandejas para artículos personales, carritos para transportar equipaje, etc).



- Garantizar la conservación y mantenimiento adecuado de sistemas de ventilación (contar con documentación que acredite por lo menos su revisión anual).
- Colocar señalización y recomendaciones de sana distancia, higiene de manos y medidas de prevención en lugares visibles de todo el aeropuerto.
- Mantener letreros que informen las medidas generales del aeropuerto ante Covid-19, en distintos idiomas disponibles.
- Refuerzo del Call Center con más de 100 voluntarios de áreas de AM.

MOSTRADORES

- Colocar paneles de protección en mostradores de atención al público (aerolíneas, puntos de información, etc.).
- El personal contará con equipo de protección personal (cubre boca, careta/googles).
- Se recomienda a los pasajeros realizar el web-check in, para minimizar el contacto con objetos físicos como el pase de abordar y teclados.
- Todo pasajero aplicará el cuestionario de identificación de Factores de Riesgo en Viajeros para conocer la procedencia y si estuvo en algún lugar de alto riesgo determinado por las Autoridades Sanitarias. El cuestionario utilizado es el proporcionado por AFAC y con relación a la circular obligatoria de esta institución.
<https://www.aicm.com.mx/pasajeros/tips-para-pasajeros-2/aviso-importante>
- Se observa si el pasajero tiene algún síntoma similar a una gripe y/o problemas respiratorios (tales como fiebre, fatiga y tos seca), si es positivo entonces:
 - Se le indicará que es necesario que lo revise el servicio médico del aeropuerto.
 - Si el doctor lo libera, se le permitirá continuar su viaje.
 - Si el doctor no le permite viajar, el Agente de Servicio al Pasajero notificará al Líder de Aeropuerto para que oriente al pasajero sobre su vuelo.

ÁREAS DE TRÁNSITO EN AEROPUERTOS

- Remodelar baños con equipamiento sanitario sin contacto del usuario y realizar la sanitización continua.
- Colocar estaciones de lavado de manos en diversos puntos del aeropuerto.
- Colocar estaciones de sanitización: dispensadores de gel y toallas sanitizantes a disposición de clientes, para limpieza de asientos en las salas de última espera.



- Eliminar bebederos públicos y de ser posible sustituirlos por puntos para relleno de botellas.
- Sanitización continua en áreas comunes y de contacto frecuente.
- Reordenación de mobiliario con sana distancia (señalización).
- Señalización de medidas de higiene: lavado de manos, estornudo de etiqueta, disminuir contacto de superficies, no tocar la cara, sana distancia, en diferentes idiomas, audios, videos y braille.

FILTRO DE SEGURIDAD

- Guardias con PPE en entrada de filtro que realicen verificación de los pases de abordar y revisión de documentos sin interacción física o con tecnología biométrica.
- Sanitizar las bandejas después de cada uso.
- Las revisiones se realizarán con guantes y se desecharán después de cada uso.
- Toma de temperatura en los filtros, empleados y pasajeros.
- Contar con un número suficiente de personal de salud en mostradores (para vigilancia de personas con síntomas) y en los filtros sanitarios para aplicar los cuestionarios a las personas sintomáticas. (emplear alcohol gel y toallas sanitizantes al término del proceso).
- Contar con el personal suficiente para la sanitización de los espacios, superficies y objetos de uso continuo, para que las medidas sean efectivas y faciliten la operación.
- Desinfección constante de túneles y/o pasillos.
- El área de filtro de seguridad, deberá señalar los lineamientos de salud en varios idiomas
- Proyectar en las pantallas de video Recomendaciones Sanitarias

DOCUMENTACIÓN Y BAGGAGE DROP (recepción de equipaje)

- Todo el personal del área contará con Equipo de Protección Personal (PPE)
- Incorporar en sus procedimientos pausas de trabajo para que el personal tenga oportunidad de realizar el lavado de manos frecuente.
- Disponibilidad de gel antibacterial a base de alcohol al 70% en cada mostrador y en cada zona de Baggage Drop (BD)
- Colocación de unifilas con señalamientos para mantener la Sana distancia
- Todos los mostradores tendrán paneles de protección
- Limpieza y sanitización frecuente para mostradores, kioscos y BD, además de señalización para cumplir la sana distancia.



- Sanitización profunda de toda el área, incluyendo sillas de ruedas y diablitos.

SALA DE ÚLTIMA ESPERA

- Rediseño de los espacios para mantener la sana distancia.
- Personal de mostrador con equipo de protección personal y con la menor interacción posible.
- Sanitización de mobiliario y áreas, en forma continua.
- Disponibilidad de gel antibacterial a base de alcohol al 70% en dispensadores distribuidos en el área.

SALONES PREMIER

- Rediseño los espacios para mantener la sana distancia.
- Personal de mostrador con equipo de protección personal y con la menor interacción posible.
- Todo el personal de atención al interior del salón debe portar equipo de protección personal.
- Sanitización de mobiliario y áreas, en forma continua.
- Disponibilidad de gel antibacterial a base de alcohol al 70% en dispensadores distribuidos en el área.
- Puestos de lavado de manos fuera del baño.
- Todos los alimentos empaquetados.
- Bebidas cerradas y de presentación individual.
- Dispensadores de gaseosas y cerveza.
- Vajilla sanitizada, cubierta y en calentadores

PROCESO DE ABORDAJE

- Los mostradores (SUE, Conexiones, Atención cliente) con paneles de protección.
- En los micrófonos de anuncio de vuelo colocar protector, para evitar contaminación por manipulación.
- Señalamientos en filas para mantener la Sana distancia.
- Todos los clientes con mascarilla, de ser necesario proveerlas.
- Proceso de abordaje dosificado de 10 en 10 personas respetando la sana distancia.
- Secondary Security Screening Selection (SSSS) procurando el menor contacto posible y con equipo de protección personal.
- Poner a disposición de los viajeros el gate reader (lector de QR), para no realizar manipulación de los dispositivos del cliente.



- Señalar y mantener la sana distancia en los tuneles de abordaje.
- Instaurar que los propios vendedores y personal del equipo de la aerolínea limpien con toallas constantemente sus mostradores.

COBUS/Shuttle

- En caso de tener que ser trasladados en el shuttle (oruga), cuando el avión no consiga puerta de entrada, se deberá establecer la distancia pertinente, dentro de este transporte, limitar número de pasajeros por unidad.
- Las consideraciones de higienización del shuttle deberán ser iguales a los aviones, considerando la desinfección de la unidad en cada trayecto, con desinfectantes autorizados, ante la Agencia de Protección Ambiental (EPA) certificados para eliminar SARS-CoV-2.
- Utilización de las unidades más grandes para poder tener una mayor distancia entre pasajeros.

MEDIDAS A BORDO

- Toda la tripulación deberá utilizar cubre bocas durante todas las fases del vuelo
- Las/los sobrecargos deberán frotar sus manos con alcohol gel después de entregar cualquier servicio a los pasajeros, piloto y copiloto, así como usar guantes para recoger el servicio y desecharlos.
- Asegurar jabón antibacterial, toallas de papel y toallas sanitizantes en baños.
- Gel antibacterial con base de alcohol al 70% en entradas a baños y recordatorios de lavado de manos en espejos
- Limpieza de baños/galle en forma frecuente en vuelos de más 2 dos horas.
- Al cruzar los 10,000 pies, se aplica a lo largo del pasillo de la cabina de pasajeros, en atomizaciones, una solución desinfectante (60% alcohol isopropílico y 40% agua).
- Anunciar el método de desembarco respetando la sana distancia y colocar gel antibacterial con base de alcohol al 70% al desembarcar.



PROTOCOLOS DE IDENTIFICACIÓN DE PASAJERO CON SÍNTOMAS A BORDO

Si la Tripulación de Sobrecargos detecta a un pasajero con síntomas o si el pasajero manifiesta tener algún problema médico:

- La tripulación de cabina debe seguir los procedimientos operativos recomendados por la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) con respecto a la gestión de sospechas de enfermedades transmisibles a bordo de una aeronave. (https://www.who.int/ith/2020-0901_outbreak_of_Pneumonia_caused_by_a_new_coronavirus_in_C/en/)
- Informará al Comandante del vuelo, proporcionando toda la información disponible como: nombre de pasajero, número de asiento, pasajeros que viajan con él o que están cerca, síntomas, etc.
- Le proporcionará un nuevo cubre boca.
- Se deberá ubicar al pasajero en un espacio donde tenga el menor contacto posible con la tripulación y pasajeros.
- Toda persona que tenga o haya tenido contacto con pasajero, se recomienda use equipo de protección personal adecuado.
- Identificar si viaja acompañado.
- En caso de que el pasajero requiera utilizar el sanitario, se deberá asignar uno exclusivo para el cliente.
- Suspenderá el servicio abordó.
- Si hay fluidos corporales, el Sobrecargo utilizará el Neceser de Precaución Universal.
- El Capitán avisará a tierra para que las autoridades sanitarias apliquen el protocolo a la llegada.
- Se deberá notificación a las autoridades sanitarias, los pasajeros sentados alrededor.
- La tripulación que tuvo contacto con el cliente, deberá tener un aislamiento voluntario por 14 días en casa o hasta que la pruebas den negativo.



LIMPIEZA DEL AVIÓN EN CASO DE INCIDENCIA

El personal asignado a la limpieza deberá:

- a) Utilizar equipo de protección personal (guantes, cubre bocas y googles).
- b) Se utilizará el agente desinfectante autorizado por el fabricante y deberá dejar el avión en condición AOG durante el tiempo que se requiera para la efectividad del producto (Ver Circular GM-001-2020).
- c) Cuando esté contaminada con sangre, secreciones respiratorias, vómitos, excreciones y otros contaminantes líquidos, la cabina de la aeronave debe desinfectarse simultáneamente de acuerdo con los siguientes procedimientos:
 - Preparar un desinfectante: colocando un comprimido de desinfección superficial en agua limpia o en su caso usar cloro y/o alcohol.
 - Cubrir con un paño que contenga desinfectante las secreciones, sangre, vómitos, excreciones y otros contaminantes durante 3-5 minutos para permitir que actúe.
 - Recoger todo de preferencia con una pala o recoger y colocarlo en bolsas de plástico.
 - Volver a colocar un desinfectante en el área contaminada, asegurando que permanezca sobre la superficie contaminada durante 3-5 minutos.
 - Posteriormente, lavar el área dos veces con agua limpia antes de secar la zona con toallas.
 - Poner las toallas y otros desinfectantes usados en bolsa de residuos de riesgo biológico.
 - Limpiar y desinfectar sus manos antes de retirar las protecciones en el siguiente orden:
 - Quitarse el equipo de protección personal. Utilizar una toalla desinfectante para limpiar las manos.
 - Colocar todas las protecciones usadas y los artículos contaminados dentro de una bolsa de residuos de riesgo biológico.
 - Mantener temporalmente la bolsa de residuos de riesgo biológico sellada en un lugar adecuado para evitar que se dañe o contamine.



REDISEÑO INTEGRAL DEL SERVICIO A BORDO

- Filtro sanitario y detección de signos de enfermedades respiratorias de los proveedores de comisariato.
- Rediseño de interacción Sobrecargo con Clientes
- Personal de SOB con equipo de protección personal
- Alimentos preferentemente embolsados
- Bebidas en presentación individual
- Adiestramiento para detección y atención de enfermedades respiratorias (COVID-19)

SANITIZACIÓN AERONAVES

- Sanitización al 100% de nuestra flota en pernoctad de acuerdo a las recomendaciones de la Center for Disease Control (CDC) con desinfectantes autorizados, ante la Agencia de Protección Ambiental (EPA) certificados para eliminar SARS-CoV-2.
- Contar con documentación de soporte de los químicos usados en sanitización como soporte.
- Sistema de filtración Hepa (elimina el 99.9% de macropartículas, bacterias y virus).
- Se realiza limpieza con una mezcla de agua y alcohol (60% alcohol isopropílico y 40% agua) o en su caso cloro en los tránsitos, así como durante la pernocta para garantizar la sanitización de la aeronave.
- Se asegura la apertura de todos los compartimentos para una correcta ventilación del interior del avión.
- Para evitar una contaminación cruzada se utilizan diferentes paños de microbra para cada sección del avión clasificados por colores.
- En caso de residuos como sangre u otro tipo de secreciones (Ver la sección 5)
- Video de sanitización: <https://www.youtube.com/watch?v=2tPrtIWDW3k> (Aeroméxico)
- Centro de Control de Crisis habilitado.
- Rediseño del proceso de despacho y de papelería con el menor contacto posible (paperless)



PARA PERSONAL DE LAS AEROLINEAS

MEDIDAS Horarios escalonados/Home Office

- Cuando la tripulación baja deberá de solicitarse (cambio de uniforme o sanitizarlos por medio de ozonificación)
- Medidas de higiene y sana distancia en:
 - Reuniones presenciales
 - Uso de oficinas/Sala de juntas
 - Transportación
 - Uso de comedores

FILTRO SANITARIO

Se debe realizar la lectura de temperatura (se recomienda termómetro infrarrojo) al personal al inicio y fin de la jornada de trabajo, y llevar el registro correspondiente. Si la temperatura de la persona está por encima de los treinta y ocho (38) grados, con signos o síntomas de COVID-19 o similares (fiebre, dificultad respiratoria, tos seca), deberá ser remitido a la unidad médica más cercana, a fin de salvaguardar la integridad del colaborador y las de sus compañeros. No permitiendo el acceso.

PROTOCOLOS DE MONITOREO DE CASOS SOSPECHOSOS Y POSITIVOS

- Valoración médica.
- Dejar de laborar de forma inmediata.
- Cuarentena en casa por 14 días.
- Seguimiento y monitoreo de Servicio Médico y Salud Ocupacional 24/7
- Para reincorporarse, Vo. Bo. de Servicio Médico.

EXPERIENCIA DEL EMPLEADO

Administrativos

- Filtros y controles sanitarios
- Sana distancia en oficinas
- HO y horarios escalonados
- Reducción de personas en juntas presenciales



Operativos (ATOS, Manto, Cargo)

- Equipo de protección
- Pausas higiénicas
- Desinfección de herramientas
- Capacitación en prevención para cada función
- Filtros y controles sanitarios

Tripulaciones

- Pernoctas
- Medidas salud transportación
- Cambio a apart hotel
- Viáticos electrónicos
- Sanitización cabina

ACCIONES MÉDICAS EN GENERAL

- Equipo de protección personal específico para cada función y para cada tipo de empleado.
- Filtros sanitarios (Toma de temperatura y aplicación de cuestionario)
- Servicio médico para determinar sospechosos
- Servicio médico reforzado y extendido en nuestro sistema
- Campaña y obligatoriedad de vacunación para Influenza y en su momento COVID-19
- Reforzar esquema de apoyo médico a tripulaciones en pernoctas
- Exámenes médicos periódicos al 100% del personal de AMX y definición de política para casos vulnerables
- Adiestramiento en salud integral a todo el personal
- Migrar a E-learning el entrenamiento y capacitación de AFI

SERVICIO AL CLIENTE (AEROMEXICO)

- Políticas de flexibilidad: <https://www.aeromexico.com/es-mx/acciones-coronavirus>
- Eliminación de cargo por cambio de fecha o no show.
- Reembolsos en especie para vuelos a posteriori.
- Formulario en línea para que AM contacte a cliente.



COMUNICACIÓN

COMUNICACIÓN. Interna

- Difusión permanente de protocolos de seguridad a todos los colaboradores.
- Generación de comunicados, videos e infografías de protocolos, acciones de prevención, sana distancia y acciones realizadas.
- Promoción de uso de herramientas digitales para HO.

COMUNICACIÓN. Externa

- Mensajes de CEO en LinkedIn.
- Creación de micrositio público con información de políticas de flexibilidad, medidas preventivas, restricciones de países, ajuste de red, etc.
<https://www.aeromexico.com/es-mx/acciones-coronavirus>
- Comunicados y contenidos en redes sociales.

OPERACIONES. Flota

- Vuelos chárter exclusivos de carga.
- Traslado de equipos médicos y otros productos.
- Apoyo a Gobierno Federal para traslado de equipo médico desde China a costo (cero utilidades).
- Repatriación de personas con vuelos especiales.
- Chárteres privados de pasajeros.
- Apoyo gratuito a Cruz Roja Mexicana para envío de equipo médico a 14 ciudades.



INSTITUTO NACIONAL DE MIGRACIÓN

PROCOLO GENERAL EN PUNTOS DE INTERNACIÓN AÉREOS

Vigilancia en Puntos de Internación Aéreas

En el aire (Durante el vuelo)



En tierra (En el aeropuerto)



Vuelo procedente de países de riesgo



Procedimientos Específicos en Puntos de Internación Aéreas*

Procedimiento para detección y manejo de pasajeros sospechosos de enfermedades transmisibles en el transporte aéreo.

Procedimiento de las líneas aéreas para la detección y notificación de pasajeros sospechosos de la enfermedad causante de la emergencia sanitaria.

Procedimiento de las aeronaves de aviación general para la detección y notificación de pasajeros sospechosos de la enfermedad causante de la emergencia sanitaria.

Procedimiento en salas de última espera nacionales e internacionales.



Procedimiento en salas de última llegada internacional.

Procedimiento para verificación de vuelos con reporte de pasajeros sintomáticos.

***Circular Obligatoria de la Agencia Federal de Aviación Civil (AFAC) CO SA-09.1/13**

R2 <http://www.sct.gob.mx/fileadmin/DireccionesGrales/DGAC-archivo/modulo2/co-sa-09-1-13-r2-1.pdf>

Aeropuertos con mayor registro de entradas de personas

A.I. CANCÚN, Q.ROO	• 1,509,093
A.I.C.M BENITO JUÁREZ	• 1,456,780
PTO. VALLARTA, JALISCO	• 401,616
SAN JOSÉ DEL CABO, B.C.S.	• 350,851
GUADALAJARA, JAL.	• 344,640
MONTERREY, N.L.	• 107,898
SILAO, GTO.	• 48,689
MAZATLAN, SIN.	• 47,182
COZUMEL, Q.ROO	• 46,423
ZIHUATANEJO, GRO.	• 39,950



En todos los casos los filtros migratorios estarán equipados con lo siguiente:

- Equipo de cómputo con acceso a los sistemas institucionales
- Lectora de pasaportes
- Lectora de código de barras
- Sellos migratorios de seguridad
- Formas Migratorias Múltiples
- Espacio para revisión médica y/o Consultorio (determinado por Sanidad Internacional)



Y contarán con otros elementos de protección a la salud:

- » Cubre bocas, Guantes y Caretas (equipo de protección personal)
- » Gel antibacterial con base de alcohol al 70%
- » Cámaras termográficas
- » Termómetros digitales
- » Servicio constante de limpieza y sanitización
 - » Folletos informativos – Medidas de Higiene y Prevención del COVID-19

Quintana Roo: Aeropuerto Internacional de Cancún

Recursos Humanos, Estado de Fuerza

- » 27 Agentes Federales de Migración para la atención de los filtros migratorios en Terminal II
- » 32 Agentes Federales de Migración para la atención de los filtros migratorios en Terminal III
- » 22 Agentes Federales de Migración para la atención de los filtros migratorios en Terminal IV
- » Médicos para revisión de pasajeros previo a la internación para detectar posibles casos COVID-19 (el número de médicos será determinado por Sanidad Internacional)

Infraestructura:

- 113 filtros migratorios equipados
- Otros elementos de protección a la salud

Ciudad de México: Aeropuerto Internacional “Benito Juárez” de la Ciudad de México

Recursos Humanos, Estado de Fuerza:

- » 36 Agentes Federales de Migración para la atención de los filtros migratorios en Terminal I
- » 34 Agentes Federales de Migración para la atención de los filtros migratorios en Terminal II
- » Médicos para revisión de pasajeros previo a la internación para detectar posibles casos COVID-19 (el número de médicos será determinado por Sanidad Internacional)



Infraestructura:

- 45 filtros migratorios equipados
- Otros elementos de protección a la salud

Jalisco: Aeropuerto Internacional Puerto Vallarta

Recursos Humanos, Estado de Fuerza:

- » 18 Agentes Federales de Migración para la atención de los filtros migratorios
- » Médicos para revisión de pasajeros previo a la internación para detectar posibles casos COVID-19 (el número de médicos será determinado por Sanidad Internacional)

Infraestructura:

- 14 filtros migratorios equipados
- Otros elementos de protección a la salud

Baja California Sur: Aeropuerto Internacional San José del Cabo

Recursos Humanos, Estado de Fuerza:

- » 12 Agentes Federales de Migración para la atención de los filtros migratorios
- » Médicos para revisión de pasajeros previo a la internación para detectar posibles casos COVID-19 (el número de médicos será determinado por Sanidad Internacional)

Infraestructura:

- 27 filtros migratorios equipados
- Otros elementos de protección a la salud

Jalisco: Aeropuerto Internacional Guadalajara

Recursos Humanos, Estado de Fuerza:

- » 28 Agentes Federales de Migración para la atención de los filtros migratorios
- » Médicos para revisión de pasajeros previo a la internación para detectar posibles casos COVID-19 (el número de médicos será determinado por Sanidad Internacional)



Infraestructura:

- 18 filtros migratorios equipados
- Otros elementos de protección a la salud

Nuevo León: Aeropuerto Internacional “Gral. Mariano Escobedo”, Monterrey

Recursos Humanos, Estado de Fuerza:

- » 17 Agentes Federales de Migración para la atención de los filtros migratorios en las Terminales I, II y III
- » Médicos para revisión de pasajeros previo a la internación para detectar posibles casos COVID-19 (el número de médicos será determinado por Sanidad Internacional)

Infraestructura:

- 15 filtros migratorios equipados
- Otros elementos de protección a la salud

Guanajuato: Aeropuerto Internacional “El Bajío”, Silao

Recursos Humanos, Estado de Fuerza:

- » 4 Agentes Federales de Migración para la atención de los filtros migratorios
- » Médicos para revisión de pasajeros previo a la internación para detectar posibles casos COVID-19 (el número de médicos será determinado por Sanidad Internacional)

Infraestructura:

- 4 filtros migratorios equipados
- Otros elementos de protección a la salud

Sinaloa: Aeropuerto Internacional Mazatlán

Recursos Humanos, Estado de Fuerza:

- » 12 Agentes Federales de Migración para la atención de los filtros migratorios
- » Médicos para revisión de pasajeros previo a la internación para detectar posibles casos COVID-19 (el número de médicos será determinado por Sanidad Internacional)



Infraestructura:

- 7 filtros migratorios equipados
- Otros elementos de protección a la salud

Quintana Roo: Aeropuerto Internacional Cozumel

Recursos Humanos, Estado de Fuerza:

- » 5 Agentes Federales de Migración para la atención de los filtros migratorios en Terminal II
- » Médicos para revisión de pasajeros previo a la internación para detectar posibles casos COVID-19 (el número de médicos será determinado por Sanidad Internacional)

Infraestructura:

- 6 filtros migratorios equipados
- Otros elementos de protección a la salud

Guerrero: Aeropuerto Internacional Zihuatanejo

Recursos Humanos, Estado de Fuerza:

- » 5 Agentes Federales de Migración para la atención de los filtros migratorios
- » Médicos para revisión de pasajeros previo a la internación para detectar posibles casos COVID-19 (el número de médicos será determinado por Sanidad Internacional)

Infraestructura:

- » 6 filtros migratorios equipados
- » Otros elementos de protección a la salud
- » Protocolo General en Puntos de Internación Marítimos



Vigilancia en Puntos de Internación

Tráfico de altura



Sanidad revisa condiciones



Embarcaciones de recreo,



Las Agencias consignatarias y marinas, detectan





AEROPUERTO

INGRESO DE PASAJEROS

Cámaras termográficas para Identificar a quienes presenten más de 38 grados de temperatura.

Al ingreso al recinto migratorio se deberá contar con espacios para el llenado de cuestionarios de IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO EN VIAJEROS.

Gestión de viajeros enfermos:

- Detección de los viajeros enfermos
- Interrogatorio a los viajeros enfermos en relación con la COVID-19
- Notificación de alertas relativas a los viajeros enfermos sospechosos de ser casos de COVID-19.
- Aislamiento de los viajeros enfermos sospechosos de ser casos de COVID-19 y adopción de medidas iniciales de gestión y traslado de casos.

MOSTRADORES DE AEROLÍNEAS Y AGENTES DE PUERTA

- Limitar el contacto cercano con las demás personas manteniendo una distancia de al menos 1.5 metros, si es posible.
- Ofrecer una mascarilla a cualquier persona de las que asiste que parezca estar enferma, siempre y cuando haya una mascarilla disponible y la persona pueda tolerarla.
- Evitar manipular los pases de abordar de los pasajeros y la tripulación, el equipaje, los documentos de identificación, las tarjetas de crédito y los dispositivos móviles, en lo posible.
- Dejar que los pasajeros sostengan sus documentos y pasen por el escáner sus pases de abordar o teléfono móvil. Realizar la limpieza y desinfección de rutina de las superficies que se tocan con frecuencia como terminales de trabajo, teclados, pantallas táctiles, impresoras y computadoras; siga las indicaciones que figuran en la etiqueta del producto de limpieza.
- Crear políticas de respuesta para identificar a pasajeros, tripulantes o compañeros de trabajo enfermos.
- Designar a alguien como responsable para responder a cuestiones relacionadas con el COVID-19. Los empleados deben saber quién es esta persona y cómo contactarla.



MANEJO DE EQUIPAJE

- Realice la limpieza y desinfección de rutina de las superficies que se tocan con frecuencia.
- Estas superficies incluyen los equipos para transportar equipaje o cargamento, vehículos, escáneres y radios bidireccionales de uso compartido u otros dispositivos móviles.
- Momentos en que debe limpiarse las manos en el trabajo son:
 - Antes de comenzar y al finalizar los turnos de trabajo
 - Antes y después de los descansos en el trabajo
 - Después de manipular, cargar y descargar el equipaje, los paquetes o el cargamento. Después de estar en contacto con superficies que se tocan con frecuencia
 - Después de colocarse, tocar o quitarse el cubrebocas

DESINFECCIÓN DE ÁREAS

- Limpieza constante de kioscos para pases de abordar
- Desinfección de pisos Limpieza de charolas con máquinas de vapor
- Desinfección de pasamanos
- Gel antibacterial en todas las áreas



❖ **TRANSPORTE TERRESTRE**



TRANSPORTE TERRESTRE

El transporte terrestre es un medio en donde se la propagación del virus SARS-CoV2 causante de la enfermedad COVID-19 se puede dar fácilmente, por lo que es importante identificar las áreas de acción para minimizar los riesgos del personal y de los pasajeros.

En este apartado se establecen las recomendaciones a seguir para la reapertura y operación del transporte terrestre.

MEDIDAS ESPECÍFICAS DE PREVENCIÓN EN SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE

- Designar a un coordinador del protocolo SARS- COV2 (COVID-19) en el lugar de trabajo para que sea el responsable de todas las cuestiones relacionadas con el SARS- COV2 (COVID-19); supervise la correcta aplicación y seguimiento de las medidas de sanidad e higiene.
- El personal a su ingreso diariamente pasará por el filtro sanitario antes de iniciar sus labores para detectar que no presente síntomas relacionados con COVID-19.
- Garantizar el abasto de insumos para lavado y desinfección del establecimiento
- Garantizar la dotación de insumos de protección personal para el personal trabajador.
- Instalación de Módulos de atención médica.
- Separación de áreas administrativas, operación y las del operador.
- **Plan de Contingencia de Autotransporte Federal** emitido por la DGAF.
- Impulso y promoción de los canales de venta digitales.
- Tarjeta de prepago para servicio intermedio.

REDUCCIÓN DE RIESGOS POR TRANSMISIÓN

- Capacitación al personal sobre medidas higiénicas y protocolos que deberán seguir para reducir la propagación del SARS- COV2 (COVID-19)
 - Higiene personal.
 - Lavado correcto de manos.
 - Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca con las manos sucias.
 - Uso de equipo de protección personal.
 - Uso correcto de cubrebocas
 - Protocolos de sana distancia (en la atención a clientes, en reuniones de trabajo y durante su estancia en el sitio laboral).
 - Prácticas de desinfección en las instalaciones.
 - Protocolo para el uso de teléfonos fijos, pantallas, escritorios u otras herramientas y equipos de trabajo o cuando tengan acceso a los cubículos administrativos.
 - **Prohibido el uso de celulares o cualquier otro dispositivo.?**
 - Establecer las políticas y procedimientos en relación con el riesgo.



LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE ÁREAS COMUNES

Áreas comunes (Salas de espera, pasillos, área de abordar, mostradores)

- Aplicar planes maestros de limpieza y desinfección en todo el establecimiento.
- Instalar tapetes con solución clorada en el ingreso a terminales y en el abordaje al autobús.
- 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, las áreas comunes.
- 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 y proveedores.
- Limpieza rutinaria de paredes, muros y ventanas.
- Realizar la limpieza y desinfección profunda y evidente de áreas comunes
- Disposición de gel antibacterial con base de alcohol de al menos el 60% en áreas comunes para alentar la higiene de manos y garantizar la asepsia.
- Verificar que las áreas se encuentren ventiladas

Sanitarios

- En los sanitarios de personal se deberá contar con un dispensador de jabón para lavarse las manos, toallas de papel, papel sanitario y gel antibacterial
- Prestar especial atención al área de Sanitarios. Incrementar frecuencia de limpieza y desinfección en lo general y en objetos de contacto frecuente como manijas, grifos, dispensadores, etc. La limpieza de sanitarios y botes de basura se realizará bajo estrictos controles de seguridad, así como la disposición de los residuos

Transporte

- Para el caso particular a las unidades de transporte, se pondrá especial atención a la limpieza y desinfección de barandales, volante, asientos, baños y todo objeto de contacto continuo, previo al ingreso de los pasajeros y posterior a su descenso. Se aplicará el programa de limpieza y desinfección desarrollado en conjunto con el consultor en el proceso de implementación.
- Sanitización del habitáculo del autobús y cabina del conductor.
- Se deberán ventilar las unidades cuando no estén ocupadas por pasajeros
- Verificar que el aire acondicionado cuente con filtros en buen estado
- Asegurar que el baño cuente con jabón en gel, toallas de papel para el secado de manos, papel higiénico y gel antibacterial.



RECOMENDACIONES DE LIMPIEZA

- Los elementos utilizados en la limpieza deben estar limpios y en buen estado, de lo contrario deben desecharse.
- No mezclar detergente con solución clorada.
- La solución de detergente y agua debe ser renovada entre taquilla, sala de espera o unidad de transporte y otro, tantas veces sea necesario. Se sugiere el uso de atomizadores para aplicar el detergente y el desinfectante.
- En caso de utilizar productos de doble acción (detergente/desinfectante), no es necesario el proceso de desinfección posterior a la limpieza.
- Los trapos de piso, paños para limpieza, trapeadores o jaladores deben ser lavados, luego de su uso con agua caliente y desinfectados. Se recomienda contar con código de colores para el uso de paños y trapeadores.
- Los baldes después del uso una vez lavados y desinfectados deberán colocarse boca abajo.
- Limpieza profunda de cisternas y tinacos.
- Asegurar la potabilidad del agua.

MANTENIMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO SEGUROS

- Asegurar la disposición de estaciones de lavado de manos debidamente equipadas
- Reforzar las estaciones de lavado de manos y colocar dispensadores de desinfectantes de manos en diferentes lugares para alentar la higiene de manos.
- Desalentar el saludo de mano o de beso.
- Reforzar las rutinas de limpieza y desinfección ambiental.
- Implementar los planes maestros de limpieza retomando las frecuencias necesarias según las áreas de riesgo.

ATENCIÓN DE CLIENTES (taquilla o mostrador)

- Al ingreso del cliente a la taquilla / mostrador, se le invitará a cumplir con la recomendación de sanitización de manos, por medio de solución sanitizante, o gel antibacterial y/o toallas desinfectantes; que será de uso obligatorio al ingresar a la sala de espera y también a la unidad de transporte. Esta actividad será realizada por personal de la línea de transporte que estará debidamente uniformado e identificado y contará con el equipo de protección personal.
- El área de la taquilla / mostrador serán limpiadas y desinfectadas con un paño limpio húmedo y después con otro paño impregnado con una solución desinfectante cada vez que se de atención al usuario. Así también se deberán desinfectar todos los materiales y equipos utilizados para dar atención al usuario, tales como equipo de cómputo, teléfono, teclado, monitor, terminales bancarias, bolígrafos y cualquier equipo que se use para la atención de los clientes deberá ser desinfectado antes de comenzar las labores, repitiendo el proceso en un rango de 1 hora.
- El personal de la línea de transporte deberá realizar constantemente el lavado o desinfección de manos.
- Se deberá respetar en todo momento, la regla de "Sana distancia" de 1.5 m entre las personas.



- Al término de la atención del cliente, se le invitará a cumplir la recomendación de sanitización de manos.
- En todo momento el personal guardará una sana distancia en el servicio, evitando el contacto físico y la menor interacción posible con el cliente.

SALA DE ESPERA

- Bloqueo de asientos en sala de espera y disminución de puntos de venta para evitar contacto

CONDICIONES PARA EL ABORDAJE A LA UNIDAD

- Se realizará el filtro sanitario (aplicación de cuestionario) para identificar si hubiera pasajeros con síntomas respiratorios o fiebre. En caso dado, no se permitirá el acceso al vehículo y se remitirá al servicio médico para su atención y en su caso referencia.
- Se deberá mantener la sana distancia.
- El personal responsable de resguardar el equipaje deberá contar con equipo de protección personal y mantener la sana distancia entre los pasajeros.

DENTRO DE LA UNIDAD DE TRANSPORTE

- Las unidades de transporte los usuarios deberán mantener la sana distancia por lo que se señalarán los asientos que quedarán desocupados.
- El aforo máximo de cada vehículo deberá ser determinado con base a las recomendaciones del gobierno.
- Uso obligatorio de cubrebocas dentro del autobús.
- Mantener la ventilación encendida del autobús.
- Disponibilidad de gel antibacterial.

MEDIDAS PARA EL PERSONAL

HIGIENE

- Al ingreso, el personal pasará por el filtro de sanidad y en caso de presentar síntomas relacionados con el SARS-CoV2 (COVID-19), deberá ser remitido a la unidad médica más cercana, a fin de salvaguardar la integridad del colaborador y las de sus compañeros.
- El personal de contacto con los clientes y en particular, el personal de limpieza deberá contar con equipo de protección personal, como guantes, cubre bocas y careta El personal será provisto del equipo necesario de protección personal y su uso será estricto. Los guantes y cubre bocas serán cambiados al menos cada 4 horas.
- Los colaboradores del establecimiento deberán respetar la regla de “Sana distancia” de 1,5 metros entre las personas.
- Se reforzará el lavado de manos cada vez que se tenga contacto con algún cliente o aplicar en su caso solución sanitizante, o gel antibacterial y/o limpieza con toallas desinfectantes.



- En caso de toser o estornudar se deberá cubrir con el ángulo interno del brazo.
- La desinfección de los materiales, equipo de cómputo, teléfonos, terminales bancarias, bolígrafos, cualquier equipo que se use para la atención de los clientes deberá ser desinfectado antes de comenzar las labores, repitiendo el proceso en un rango de cada hora.
- Al concluir la atención del cliente, se deberán desinfectar los materiales, equipo de cómputo, teléfonos, terminales bancarias, bolígrafos, áreas comunes, entre otros.
- El personal que se encuentre desarrollando actividades en esas áreas deberá portar

VESTIMENTA

Personal de limpieza

- Uso de guantes resistentes de uso domestico
- Uso de cubrebocas
- Uso de bata de tela o uniforme
- Uso de calzado antiderrapante

Personal de recepción y atención a clientes

- Uso de guantes desechables de látex
- Uso de cubrebocas
- Uso de uniforme o ropa de manga larga

Personal de operación / operarios conductores

- Uso de guantes desechables de látex
- Uso de cubrebocas
- Uso de uniforme
- Uso de calzado antiderrapante

MEDIDAS ESPECÍFICAS POR SECTOR:

Conductor / operador

- Cumplir con las normas regulatorias de salud específicas para el autotransporte federal de pasajeros.
- Certificación médica
- Uso de caretas y cubrebocas por el conductor durante el abordaje en terminales y abordaje a pie de carretera.
- Eliminar el contacto físico entre conductor y pasajeros.
- Uso de gel antibacterial en manos antes de abordar la unidad, después de tener contacto con elementos internos o externos como cajuelas y puertas.



Guía / Responsable

- Uso de cubrebocas de manera permanente para su actividad.
- Uso de gel antibacterial cuando se tenga contacto con agentes internos o externos del transporte.
- Evitar el contacto con equipaje.
- Usar guantes protectores cuando se tenga que asistir a personas con sillas de ruedas y personas adultas mayores.
- Limpieza de megáfonos o micrófonos necesarios para su actividad.
- Manipular con guantes protectores dispositivos como tv y sistemas de audio abordo.

Pasajeros

- Uso de cubrebocas en todo momento.
- No consumir alimentos a bordo excepto agua embotellada y limpiar la boquilla.
- No intercambiar objetos como revistas, libros, guías, o documentos que pudieran ser fuente de contagio.

Vendedor de boletos

- Uso de cubreboca
- Limpieza continua de manos
- Limpieza continua de superficies y objetos de uso común

OPERACIONES COMERCIALES

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



COMUNICACIÓN

En general

- Difundir medidas de prevención (lavado correcto de manos, estornudo de etiqueta, uso correcto del cubrebocas y sana distancia de manera permanente en las instalaciones.
- Postear todas las ayudas visuales que le permitan comunicar a todos, técnicas de lavado de manos, condiciones de riesgo para la propagación de SARS- COV2 (COVID-19) en taquilla, salas de espera, carriles de ascenso y unidades de transportación.

Para Asociados

Se desarrollarán los siguientes documentos comunicativos y se distribuirán a todos los asociados (información digitalizados)

- Uso correcto equipo de protección personal (mascarilla o cubrebocas, guantes)
- Lavado correcto de manos
- Medidas de higiene
 - o En el trabajo
 - o Al llegar a casa
- Identificación de síntomas para COVID-19
- Qué hacer si presenta síntomas de COVID-19
- Importancia de mantener Sana distancia
- Manejo de emociones
- Protocolo a seguir ante la detección de un caso de Covid 19
- Teléfonos de Emergencia
- Hospitales cercanos
- Venta de seguro de Viaje que incluya atención y orientación a Pacientes Covid 19
- **Elaboración de gel antibacterial**
- **Elaboración de cloro**



Para personal de limpieza

- Limpieza y desinfección de vehículos, superficies de contacto, áreas y objetos de uso común como: salas de espera, pasillos, área de abordar, mostradores, sillas, barandales, manijas, puertas, superficies horizontales, teléfonos, equipos de cómputo y cualquier otro elemento de fácil alcance para los empleados, clientes y proveedores.
- Preparación de solución clorada para desinfección.



❖ **CRUCEROS**



CRUCEROS

- Antes de embarcar todos los tripulantes, proveedores y pasajeros pasarán al filtro sanitario y serán revisados con termómetro infrarrojo corporal, para descartar alguna afección. Así mismo deberán responder un cuestionario donde manifiesten afecciones preexistentes, y de existir alguna pasarán a una revisión médica previa.
- Cualquier persona, de cualquier nacionalidad, ya sean pasajeros como tripulación, que haya viajado desde, visitado o transitado por aeropuertos a través de China Continental, Hong Kong, Macao, Europa (sin incluir Reino Unido) Irán o Corea del Sur, 15 días antes del embarque, no podrán abordar.
- El área de embarque y aduana, así como áreas comunes serán limpiadas y desinfectadas con un paño limpio después de atender a un cliente, después con otro paño impregnado con una solución sanitizante (se sugiere los paños utilizados sean de diferente color). También deberán sanitizar equipos de trabajo como computadoras, teléfonos, llaves, etc. Al realizar la inspección del equipaje el personal utilizará equipo de protección y guantes desechables. Todo el equipaje deberá ser sanitizado antes del abordaje y traslados a las bodegas o camarotes.
- Todo el personal de primer contacto con el pasajero deberá utilizar careta y cubrebocas, así como sanitizar continuamente sus manos con alcohol en gel, y desinfectar superficies y equipos de trabajo, después de la atención de cada pasajero. Deberá realizar también periódicamente su lavado de manos según las técnicas establecidas.
- En los camarotes se realizará un procedimiento de limpieza y sanitización de todas las áreas, las toallas, sábanas, cubre camas y almohadas después de cada uso serán remplazados por otros limpios y desinfectados, esto último aplica a llaves de los sanitarios, manijas, muebles, controles de TV, clima y teléfono. El personal (camaristas y amas de llaves) deberán contar con equipo de protección, como guantes y cubre bocas. La limpieza de sanitarios y botes de basura se realizará bajo estrictos controles de seguridad, así como la disposición de los residuos. Se sonetizará todo el camarote en forma diaria, al terminar de hacer el aseo correspondiente.
- En todo momento el personal guardará una sana distancia en el servicio de 1.5 metros, evitando el contacto físico y realizando el lavado de manos continuamente; en caso de toser o estornudar cubrirse nariz y boca con el codo flexionado o con un pañuelo desechable.
- En los sanitarios de personal se deberá contar con un dispensador de jabón para lavarse las manos y tener a disposición de alcohol en gel en áreas comunes para garantizar la asepsia de sus manos.



- Los sanitarios del personal se lavarán y desinfectarán en muros, muebles y llaves al término de la jornada, además de mantenerlos limpios durante todo el servicio y desinfectar las llaves y manijas.
- En 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 de acuerdo al punto 3. Todas las toallas o equipo que se le proporcione al pasajero serán sanitizados antes de cada uso
- Al término de la jornada de trabajo aplicar spray desinfectante en las áreas más concurridas, para reforzar el ambiente aséptico.
- Toda la tripulación, diariamente será examinada antes de sus labores para detectar que no presente síntomas relacionados con SARS COV2 (COVID-19), mediante tomas de temperatura corporal y revisión médica si se considera necesario



TRANSPORTE MARÍTIMO Y OPERACIÓN DE PUERTOS

Esta sección se encuentra en elaboración por parte de los Prestadores de Servicios Turísticos que la integran.

La información se remitirá una vez que se haya recibido en la Secretaría de Turismo.



HOTELES



HOTELES

RECOMENDACIONES

A la llegada del huésped un elemento de seguridad saludará a cada visitante del hotel.

Los visitantes serán evaluados y se les pedirá que usen desinfectante para manos y una máscara (que será proporcionada por el complejo).

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.

Áreas comunes

- 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 y salida, estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, material sanitizante de preferencia con dispensador automático – sensor.
- Pañuelos y botes de basura: Se recomienda poner al alcance del cliente pañuelos desechables, así como un bote con tapa y pedal. No se recomiendan botes con tapa que deba tocarse con las manos para abrirla.
- Limpieza y desinfección del área (piso, paredes, techo, ventanas, etc.) y de los dispositivos / equipamiento que entra en contacto con el persona y/o huéspedes:
 - Lobby
 - Puertas, manijas
 - Sillones, sillas
 - Mostradores
 - Interruptores de elevadores
 - Elevadores
 - Escaleras, barandales
 - Limpieza y desinfección de máquinas de autoservicio, mesas, sillas y demás mobiliario que entra en contacto con el huésped, etc.
- Supervisar la correcta aplicación y seguimiento de las medidas de seguridad e higiene.



Motor Lobby / Estacionamiento

- Limpieza y desinfección del área del estacionamiento y desinfección de equipos (Dispensador automático de ticket, barandales, etc.)
- Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para el acceso al lobby, estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, material sanitizante de preferencia con dispensador automático - sensor, etc.
- Colocación de mampara en la caja, con frecuente desinfección
- Colocación de gel dispensador con sensor en puntos estratégicos de entrada y salida (Máquinas dispensadoras de ticket, caja, elevador, etc.)
- Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 1.5m) en puntos estratégicos.
- Para el caso de casetas de cobro, colocación de mamparas o uso de caretas por parte del personal

Lobby

- Limpieza y desinfección del área y del equipamiento (Computadoras, escritorio, material de escritorio, sillones, mesas, sillas, postes delimitadores, pantallas planas, etc.
- Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para el acceso al lobby, estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, material sanitizante de preferencia con dispensador automático-sensor.
- Colocación de mamparas / pantallas en el front desk, con frecuente desinfección.
- Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 1.5 metros) en puntos estratégicos.
- Información en varios idiomas del manejo del Hotel en cuanto temas de Sanitización.
- Programa continuo de limpieza y desinfección.
- Informar a los clientes sobre las medidas tomadas por el hotel y las recomendaciones a seguir por el cliente para minimizar y controlar la expansión del virus.
- Implemente procedimientos de colas para períodos pico, incluido un Coordinador de Lobby cuando el número de huéspedes exceda la capacidad del lobby.
- Supervisar la correcta aplicación y seguimiento de las medidas de seguridad e higiene.

Habitaciones

- En las habitaciones se realizará un procedimiento de limpieza y sanitización de todas las áreas, las toallas, sábanas, cubre camas y almohadas después de cada uso serán reemplazados por otros limpios y desinfectados, esto último aplica a llaves de los sanitarios, manijas, muebles, controles de TV, clima y teléfono. El personal (camaristas y amas de llaves) deberán contar con equipo de protección, como guantes y cubre bocas. La limpieza de sanitarios y botes de basura se realizará bajo estrictos controles de seguridad, así como la disposición de los residuos. Se sanitizará toda la habitación previa a asignarla nuevamente.
- Las superficies más altas deben limpiarse con un paño/tela/franela/toalla/jerga impregnada con agua con detergente, evitando dispersar el polvo.



- Las paredes, ventanas y puertas que incluyen las manijas deben limpiarse en forma regular, además de cuando estén visiblemente sucias.
- Las superficies horizontales que incluyen mesas, sillas, camas, repisas u otras instalaciones adheridas a la pared deben limpiarse con un paño con agua con detergente, enjuagarse con agua limpia y desinfectarse con solución clorada.
- Evitar relojes digitales en la habitación
- Evitar las decoraciones que sean difíciles de limpiar o desinfectar.
- Adecuación de apertura de puertas con el dispositivo con aplicaciones móviles.
- Adecuación de lavabos, WC y regaderas / tinas para suministro de agua con sensor.
- Reducción de alfombras.
- Programa continuo de limpieza y desinfección.
- Se pondrá una atención específica de saneamiento a las siguientes áreas de las habitaciones:
 - Escritorios, encimeras, mesas y sillas.
 - Teléfonos, tabletas y controles remotos.
 - Termostatos • Gabinetes, tiradores y herrajes.
 - Puertas y picaportes • Tocadores de baño y accesorios
 - Accesorios de baño y hardware
 - Ventanas, espejos y marcos.
 - Luces y controles de iluminación.
 - Armarios, perchas y otras comodidades.
- Programa de desinfección de los equipos y materiales utilizados por las amas de llaves (carros de ama de llaves / recamaristas, insumos de amenidades / cortesías, materiales de limpieza.
- Asegurar la correcta reposición y aprovisionamiento de los diferentes materiales necesarios para el cumplimiento de las medidas de seguridad.
- Asegurar el cumplimiento de las medidas operativas e higiénicas por parte de todo el personal.
- Habitaciones para el aislamiento temporal (no mayor a 12 horas) de los huéspedes y acompañantes con diagnóstico positivo al COVID-19, con las siguientes características: Habitación individual con baño exclusivo, pero si eso no es posible, las camas deben colocarse al menos a 1,5 m de distancia.



Procedimiento específico de limpieza y desinfección de una habitación en la que haya estado o está alojada una persona infectada de covid-19

Habitaciones para el aislamiento temporal (no mayor a 12 horas) de los Huéspedes y acompañantes con diagnóstico positivo al COVID-19, con las siguientes características:

- 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 acceder a zonas donde pueda estar confinada una persona afectada puede vulnerar su derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud, se debería valorar previamente por el servicio de prevención.
- Todo el personal del hotel que tenga que acceder a la habitación cuando esté presente el cliente enfermo (camareras de piso, room service, 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 una distancia de uno/dos metros del cliente.
- La camarera se pondrá un delantal o bata apropiada, mejor desechable, 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, advirtiéndole 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 60°-90°C 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.
- El material desechable utilizado por la persona enferma (pañuelos, mascarillas, y vasos.) 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 (rollos de papel higiénico, bolsas de aseo, etc.) y desecharlas.
- Hacer una limpieza adecuada y una desinfección posterior con solución recién preparada de hipoclorito sódico en una concentración de 1/1000 (25 c.c. de lejía en un litro de agua), o cualquier otro producto químico válido para esta tarea. Use siempre papel desechable para hacer la limpieza.
- Tener un esmero especial en la limpieza de sanitarios y de superficies de contacto como perillas, 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.

Restaurantes

- Limpieza y desinfección del área, máquinas de autoservicio, 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 2 m).
- 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 2 m) en puntos estratégicos, tales como: líneas de Buffet, barra de bares y acceso principal al restaurante, entre otros.
- Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) en los accesos y salidas
- Colocación de estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, caretas y material sanitizante con dispensador automático.
- Adaptación de áreas de espera para los huéspedes, de acuerdo al aforo de sana distancia permitido en el comedor.
- Adaptación del proceso de toma de comanda del Cliente, con:
 - Menús con Código QR que puedan ser escaneados por los comensales.
 - Menús / cartas desechables o de un solo uso.
 - En caso de usar menús físicos, son limpiados y desinfectados antes y después de cada uso. Adecuación de los pódiums con esterilizadores de luz ultravioleta para utensilios.
- Condimentos para servir en envases de un solo uso (desechables o lavados después de cada uso) f) Verifique los presentadores, los floreros, porta velas, los bolígrafos y todos los demás artículos de contacto reutilizables para huéspedes se desinfecten después de cada uso o uso único
- Desinfecte las bandejas (todos los tipos) y las bandejas desinfectadas después de cada uso
- Contenedores de almacenamiento para desinfectar antes y después de cada uso.
- Las estaciones de preparación de alimentos deben desinfectarse al menos una vez por hora.
- Supervisar la correcta aplicación y seguimiento de las medidas de seguridad e higiene.

Buffet

- La línea de buffet, máquinas de autoservicio, barra y demás mobiliario que entra en contacto con el huésped.
- Colocación de mamparas de acrílico (Cubre estornudos) en el Buffet e indicaciones de buffet asistido.
- Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 2 m) en la línea de buffet.
- Colocación de estaciones de material sanitizante con dispensador automático.



- Supervisar la correcta aplicación y seguimiento de las medidas de seguridad e higiene.

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 1.5m).
- 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, estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, material sanitizante de preferencia con dispensador automático - sensor, etc.
- 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.
- Colocación de lavamanos portátiles con dispensadores de agua, jabón y toallas desechables 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 las siguientes soluciones / productos (especificar cuáles):
 - 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.



Club de golf

- Limpieza y desinfección del área de la casa club y del equipamiento que entra en contacto con el huésped: barandales, pasamanos, sillones, mesas, sillas, carros de golf, bolsa y palos de golf.
- Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 1.5 metros) en puntos estratégicos.
- Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suelas de zapatos) para el acceso a la casa club, cubre bocas, guantes desechables, material sanitizante de preferencia con dispensador automático-sensor.
- **Control de aforo y cumplimiento a requerimientos de distancia física.**

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 2 m).
- 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 2 m) en puntos estratégicos.
- Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para los accesos y salidas.
- Colocación de estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, caretas y material sanitizante con dispensador automático.
- 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.
 - Menús / cartas desechables o de un solo uso.
 - 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.

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 y salida, estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, material sanitizante de preferencia con dispensador automático-sensor.
- 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.
- Cada Salón de Eventos o Reuniones, deberá apegarse 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.
- 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.)
- Colocación de:
 - Recipientes con solución desinfectante (para suelas de zapatos).
 - Dispensador de jabón en espuma y gel antibacterial de sensor.
 - Dispensador de papel para el secado de mano de sensor o air dryer.
 - 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

Elevadores

- Programa de desinfección de piso, paredes y botoneras interiores y exteriores.
- Colocación de:
- Dispensadores de gel antibacterial en la entrada de los elevadores
- Tapetes o jergas con solución desinfectante en el piso.
- Colocación de señalización de sana distancia en puntos estratégicos y aforo máximo recomendado en el uso del elevador (2 personas).

Boutiques



- Limpieza y desinfección del área y artículos para venta que entran en contacto con colaborador y el huésped: estantes, mesas, escritorio, productos y artículos a la venta, terminales de pago, caja registradora, entre otros.
- Colocación de mamparas / pantallas en la caja o en su defecto el uso de careta por parte del personal.
- Dotar de insumos / artículos de higiene y seguridad para el huésped para su venta, tales como: cubre bocas, caretas, guantes todo desechable, caretas, jabones y gel antibacterial, entre otros.
- Colocación de indicaciones gráficas a los clientes, invitándolo a desinfectarse las manos, tocar lo menos posible los artículos en exhibición y solo tomar el que consideren comprar.

Amenidades deportivas y recreativas.

Limpieza y desinfección de todas las áreas deportivas y recreativas que ofrece el hotel y que entran en contacto con el Huésped, mismas que pueden incluir:

- Casa club, su equipamiento y mobiliario.
- Canchas y/o instalaciones de uso deportivo y/o recreativo.
- Equipamiento deportivo y de recreación que se ofrece al cliente:
- Raquetas.
- Palos de golf.
- Inflables.
- Tablas.
- Botes.
- Equipo de buceo libre y/o autónomo.
- Entre otros.
- Máquinas dispensadoras de alimentos o bebidas
- Baños, su equipamiento y mobiliario.

Protocolos de evaluación de entradas y reporte de casos

- Se colocarán cámaras térmicas no invasivas en cada punto de entrada al complejo. Cualquier persona que muestre tos, Falta de aliento de entrada u otros síntomas conocidos de COVID-19 o una temperatura superior a 37° C será discretamente dirigido a un lugar más privado y se le ofrecerá una evaluación secundaria.
- Se recomienda poner en pantalla un aviso que mencione que el visitante que muestre una temperatura elevada será acompañado a un área designada, privada y aislada y se le proporcionará un EPP. Un oficial de seguridad que use el EPP apropiado (incluida una máscara quirúrgica y protección para los ojos) y un termómetro temporal registrará una segunda temperatura.



- Si el visitante rechaza la lectura secundaria, se le negará la entrada a la propiedad y se le proporcionará una tarjeta de información COVID-19. Si la lectura secundaria confirma que el visitante tiene una temperatura superior a 37°C, se le dirigirá a la atención médica y se le proporcionarán recursos y recomendaciones basados en los mandatos de autoridades nacionales y las pautas de las autoridades locales de salud.
- Un supervisor de seguridad recopilará información básica de los contactos del huésped, incluidos el nombre, los nombres de las habitaciones compartidas y los huéspedes de contacto cercano en su grupo de viaje y su identificación (es decir, licencia de conducir o identificación de empleado). Luego, el Supervisor realizará observaciones iniciales de los síntomas conocidos de COVID-19, incluyendo tos, fiebre y falta de aliento.
- Si un visitante se niega a proporcionar información o cooperar con Seguridad, se le negará la entrada a la propiedad. El Supervisor de Seguridad que maneja el caso notificará inmediatamente a sus superiores para continuar con el protocolo que indiquen las autoridades correspondientes.

RECOMENDACIONES PARA LA OPERACIÓN HOTELERA

LINEAMIENTOS GENERALES

Cada hotel implementará y supervisará los lineamientos generales definidos a continuación, los cuales son aplicables en todo momento para las líneas estratégicas de acción.

Capacitación

El hotel definirá un programa de capacitación y ha impartido el entrenamiento periódico y necesario a todo su personal en las políticas de cumplimiento obligatorio en seguridad e higiene para la prevención y control del COVID-19, considerando:

- Tipo de equipo de protección personal – EPP a utilizar.
- Uso constante de equipo de protección personal - EPP.
- Lineamientos de descarte del equipo de protección personal - EPP diario o por turnos, en contenedores apropiados.
- Frecuencia y técnicas de lavado de manos.
- Respeto a la sana distancia (mínimo de 1.5 m).
- Saludo y despedida sin contacto físico (no abrazar, no saludar de manos, no beso u otro gesto de acercamiento).
- Lineamientos y técnicas de limpieza y desinfección de acuerdo a las áreas, equipos, materiales y mobiliario.
- Higiene respiratoria (Protección de estornudo y tos con la parte interna del antebrazo).
- Restricciones del contacto de la cara (boca, nariz y ojos) con las manos.



- Lineamientos al personal de permanecer en casa y evitar acudir a concentraciones de gente, en su horario libre o de descanso.
- Medidas de seguridad e higiene para el uso de transporte público.
- Comunicación entre el personal y los mandos superiores en caso de presentar síntomas propios del COVID-19, para aislar inmediatamente al personal, proveedor, contratista y/o visitante, así como aplicar el Plan Interno de Atención a Contingencia COVID-19.
- Supervisión mutua entre el personal para el uso obligatorio de equipo de protección personal – EPP y aplicación obligatoria de las políticas de seguridad e higiene.
- Trato al Huésped para informarle cordialmente sobre las normas de convivencia y uso de las instalaciones, así como de la observación y aplicación de las políticas, lineamientos y/o recomendaciones de seguridad e higiene.
- Carta compromiso y entendimiento de la capacitación.

Uso del equipo de protección personal – EPP (Concluido)

- El hotel contará y brindará el equipo de protección personal necesario de acuerdo a su plantilla de personal y apropiado a sus respectivas funciones, considerando al menos un cambio diario, así como el que se debe tener disponible para los huéspedes:
 - Cubre bocas desechables.
 - Guantes desechables.
 - Lentes de seguridad / careta transparente.
 - Cubre zapatos desechables.
 - Batas y/o overol para ciertas áreas (mantenimiento, lavandería, o las que designe cada hotel)
 - Dispensadores con sensor de gel y/o jabón antibacterial, ubicados en todas las áreas y puntos estratégicos del hotel.
 - Señalización de sana distancia (Al menos 1.5 m).
 - Tapetes con solución desinfectante para la suela de zapatos
 - Al ingreso de su personal, el hotel entrega un kit de equipo de protección personal por turno, para su uso obligatorio durante su jornada de trabajo

Ingreso, salida y estancia del personal, proveedores / contratistas / visitantes en el hotel.

El hotel definirá sus políticas de seguridad e higiene para la prevención y control del COVID-19, para el ingreso, salida y estancia en cualquier área de las instalaciones para su personal, proveedores, contratistas y visitantes, considerando:

- Toma de temperatura con dispositivo digital al ingreso y salida de las instalaciones para toda persona.
- Uso obligatorio del equipo de protección personal- EPP al ingreso, salida y en todo momento dentro del hotel.
- Información y aplicación obligatoria de las políticas de seguridad e higiene:
- Tipo de equipo de protección personal – EPP a utilizar.
- Uso constante de equipo de protección personal - EPP.
- Lineamientos de descarte del equipo de protección personal - EPP diario o por turnos, en contenedores apropiados.
- Lavado frecuente de manos.



- Respeto a la sana distancia (mínimo de 2 m).
 - Saludo y despedida sin contacto físico (no abrazar, no saludar de manos, no beso u otro gesto de acercamiento)
 - Lineamientos de limpieza y desinfección de acuerdo a las áreas, equipos y materiales.
 - Higiene respiratoria (Protección de estornudo y tos con la parte interna del antebrazo).
 - Restricciones del contacto de la cara (boca, nariz y ojos) con las manos
 - Supervisión constante del correcto uso del equipo de protección personal - EPP en la propiedad y de la estricta aplicación de las políticas de seguridad e higiene.
 - Información del Plan Interno de Atención a Contingencia COVID-19 (Acción Estratégica IV.- del presente protocolo), en el caso de confirmarse un contagio.
 - Lineamientos del número máximo de personal externo en la propiedad (Escalonamiento de horarios en la recepción de productos y servicios de los proveedores, de las obras de contratistas, de las actividades de mantenimiento u cualquier otra actividad que se caracterice por la agrupación de personas).
 - Brigada interna sin salir del hotel, durante 15 días (se les proporciona cuarto/alimentos/lavandería, etc.) para disminuir posibles riesgos de contagio.
- SUGERENCIA DEL COMITÉ AP QUE SE AGREGÓ DE ÚLTIMO MOMENTO.**

ÁREAS INTERNAS / BACK

Oficinas

- Limpieza y desinfección del área, mobiliario y equipos, terminales de cómputo, artículos de escritorio, etc.
- 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 y salida, estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, material sanitizante de preferencia con dispensador automático - sensor, etc.
- Reacomodo de la disposición de escritorios y sillas / sillones, para asegurar una sana distancia (mínimo de 1.5m).

Salas de reunión / capacitación del personal

- Limpieza y desinfección del área y equipamiento que entra en contacto con el personal jaladeras, puertas, barandales, interruptores, mesas, sillas, etc.).
- 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 y salida, estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, material sanitizante de preferencia con dispensador automático - sensor, etc.
- Diseño y reacomodo de la disposición de mesas y sillas, para asegurar un aforo máximo de sana distancia (mínimo de 1.5m).



Áreas de entrada y salida del personal / proveedores / contratistas / visitantes

- Limpieza del área.
- Colocación de los lineamientos / políticas de entrada y salidas.
- Tramitar certificado médico.
- Estudio de contacto del personal con personas potencialmente contagiosas
- Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 1.5m) en puntos estratégicos y aforo máximo recomendado para el horario de entrada y salida (escalonamiento de ingreso / egreso).
- Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para el acceso, estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, material sanitizante de preferencia con dispensador automático - sensor, etc.

Vestidores del personal y ropería de uniformes

- Limpieza del área y desinfección de lockers, armarios, etc. y de todo el equipamiento que entra en contacto con el personal (manijas, puertas, etc.)
- Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 1.5m) en puntos estratégicos y aforo máximo recomendado en el uso de los vestuarios y área de ropería.
- Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para el acceso / salida, estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, material sanitizante de preferencia con dispensador automático - sensor, etc.
- Colocación de contenedores para disponer el equipo de protección personal (EPP) utilizado (Cubre bocas, guantes, cofias).

Baños del personal

- Limpieza y desinfección de desinfección de pisos y paredes, así como de superficies en contacto con el huésped o personal (manijas, puertas, etc.)
- Colocación de:
 - Recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos).
 - Dispensador de jabón en espuma y gel antibacterial de sensor.
 - Dispensador de papel para el secado de mano de sensor o air dryer.
 - Grifos con sensor.
 - Áreas de WC y mingitorios con sensores de flujo de agua o biológicos (en el caso de los mingitorios).
- Colocación de reglamento del área, recordando los pasos a seguir del personal en cuanto a la seguridad e higiene antes, durante y después de la jornada laboral.

Elevadores para uso exclusivo del personal

- Limpieza y desinfección de piso, paredes y botoneras interiores y exteriores.
- Colocación de:



- Dispensadores de gel antibacterial en la entrada de los elevadores
- Tapetes o jergas con solución desinfectante en el piso
- Colocación de señalización de sana distancia en puntos estratégicos y aforo máximo recomendado en el uso del elevador (2 personas).

Área de recepción de mercancías, productos, servicios y almacenes

- Limpieza y desinfección del área.
- Habilitación de una “zona / área sucia” para uso exclusivo de recepción de mercancías. Esta es la única área a la que puede acceder el proveedor. Esta área debe contar con: contenedor de desechos para cartón, contenedor de desechos para plástico, hoja de registro de limpieza y recepción realizada.
- Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suelas de zapatos, “Diablitos”, carros con plataforma, o cualquier otro dispositivo en contacto con el suelo).
- Colocación de estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, caretas y material sanitizante con dispensador automático.
- Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 2m) en puntos estratégicos.
- Colocación de mamparas / pantallas en el escritorio de recepción de mercancía.
- Colocación de paneles informativos a proveedores en la entrada y en área de carga y descarga a modo de recordatorio, que contengan las políticas de seguridad e higiene de aplicación obligatoria.
- Comunicado general a proveedores informando del protocolo de recepción de mercancías e ingreso a las instalaciones.
- Establecer horarios escalonados de entrega de mercancía a fin de evitar que coincidan con otros proveedores.
- Pautar con los proveedores, el uso de embalajes de entrega más adecuados para facilitar su desinfección y posterior desecho.
- Colocación de tapetes desinfectantes de zapatos a la entrada de cámaras frías, secas, o cualquier lugar de almacenamiento de producto

Cocinas

- Limpieza y desinfección del área, equipos, mobiliario y utensilios.
- Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) en los accesos y salidas
- Colocación de estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, caretas y material sanitizante con dispensador automático.
- Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 2m) en puntos estratégicos.
- Instalación de lavaperolas industriales y armario esterilizador de cuchillos.
- Contar con:
 - Limpiadores de agua a presión.
 - Ionizadores de plata antibacterianos
 - Recipientes con componentes de plata, que inactivan virus y bacterias
 - Equipamiento necesario para incrementar la seguridad e higiene en la preparación de los alimentos, tales como: abatidor de temperatura ultracongelador, envasadora al vacío, horno vapor o Roner, uperización



(ultrapasteurización), esterilización, ultracongelación, envasado al vacío con atmósfera controlada, entre otros.

Comedores del personal

- Limpieza y desinfección del área y desinfección de máquinas de autoservicio, mesas, sillas y demás mobiliario que entra en contacto con el personal, etc.
- Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para el acceso y salida, estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, material sanitizante de preferencia con dispensador automático - sensor, etc.
- Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 1.5m) en puntos.
- Diseño y reacomodo de la disposición de mesas y sillas, para asegurar un aforo máximo de sana distancia (mínimo de 1.5m).
- Definir el número máximo de personas por mesa que se puede recibir, de acuerdo a la disposición federal aplicable.
- Colocación de reglamento del área, recordando los pasos a seguir del personal en cuanto a la higiene antes, durante y después de la jornada laboral.

Casetas de seguridad

- Limpieza y desinfección del área.
- Colocación de mamparas / pantallas, con frecuente desinfección
- Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para el acceso / salida, estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, material sanitizante de preferencia con dispensador automático - sensor, etc.

Taller de mantenimiento

- Limpieza y desinfección del área, equipos, materiales, insumos y herramientas.
- Colocación de mamparas / pantallas, con frecuente desinfección, en mesas de trabajo y lugares donde el acercamiento puede resultar fuente de contagio o en su defecto el uso de caretas por parte del personal
- Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para el acceso / salida, estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, material sanitizante de preferencia con dispensador automático - sensor, etc.
- Colocación de reglamento del área, recordando los pasos a seguir del personal en cuanto a la higiene antes, durante y después de la jornada laboral.

Lavandería

- Limpieza y desinfección del área y desinfección de lockers, armarios, etc. y de todo el equipamiento que entra en contacto con el personal (manijas, puertas, etc.)



- Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 1.5m) en puntos estratégicos y aforo máximo recomendado en el uso de los vestuarios y área de ropería.
- Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para el acceso / salida, estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, material sanitizante de preferencia con dispensador automático - sensor, etc ...
- Contar con separaciones físicas para segregar la ropa limpia de la sucia (usada) y evitar la contaminación cruzada. (Esta medida con toda seguridad ya está implementada en los hoteles).
- Contar con cajones para recolección diferenciada, en caso de contar con un huésped con síntomas de Covid-19.

Unidades de transporte de personal

- Limpieza y desinfección de las unidades: acceso, pasillo, asientos y pasamanos.
- Colocación de señalización de sana distancia en los asientos que solo pueden ocuparse.
- Colocación de recipientes / tapetes con solución desinfectante (para suelas de zapatos) y material sanitizante de preferencia con dispensador automático – sensor, al acceso a la unidad.



❖ **PLATAFORMAS DIGITALES**



PLATAFORMAS DIGITALES

Esta sección se encuentra en elaboración por parte de los Prestadores de Servicios turísticos que la integran.

La información se remitirá una vez que se haya recibido en la Secretaría de Turismo.



RESTAURANTES



RESTAURANTES

La Cámara Nacional de la Industria de restaurantes y Alimentos Condimentados (CANIRAC) propone un conjunto de **medidas generales y específicas de seguridad y prevención** para el desarrollo de la actividad ante el COVID-19, tomando como referencia la Norma Oficial Mexicana NOM-251-SSA-2009, Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios, la cual establece los requisitos y especificaciones de buenas prácticas de higiene que deben observarse en el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios y sus materias primas a fin de evitar su contaminación a lo largo de su proceso.

LINEAMIENTOS GENERALES DE SANITIZACIÓN E HIGIENE DEL RESTAURANTE:

- Previa apertura del restaurante, se deberá realizar trabajo de sanitización exhaustiva de todo el establecimiento.
- Garantizar el abasto de insumos para el lavado y desinfección del establecimiento.
- Los ductos de ventilación y campanas de la cocina, también deberán ser incluidos en la sanitización general preapertura y posteriormente de manera periódica. Deberán contar con los cambios de filtro de alta eficiencia, acorde con lo establecido por el proveedor.
- Deberá asegurarse que el establecimiento cuente con ventilación natural o mecánica.
- Contar con protocolos específicos de limpieza y desinfección diaria de áreas, superficies y objetos de contacto y de uso común, que incluyan lavar con agua y jabón, y desinfectar con una solución de hipoclorito de sodio al 0.5% u otra certificada para eliminar el SARS Co-V-2.
- Realizar limpieza continua y específicamente de lámparas, mesas, sillas, barandales, manijas, puertas, parte inferior de las paredes, superficies horizontales, aristas y cualquier otro elemento de fácil alcance para los clientes, empleados y proveedores.
- Realizar limpieza profunda y general del suelo periódicamente.
- Limpieza rutinaria de paredes, muros y ventanas.
- Presentar especial atención al área de Sanitarios. Incrementar frecuencia de limpieza en lo general y en objetos susceptibles, como son las manijas, grifos, dispensadores, etc. Evitar por completo el uso de toallas de tela y contar con dispensadores de toallas de papel desechables.



HIGIENE DE TODO EL PERSONAL QUE LABORE EN EL ESTABLECIMIENTO

- Gestión del personal para detección de grupos en riesgo (personas mayores, mujeres embarazadas, personas con antecedentes de diabetes, hipertensión, enfermedades respiratorias o inmunológicas), para garantizar la seguridad de los mismos y descartar riesgos, al momento de la reapertura.
- Capacitación de todo el personal sobre la importancia del lavado de manos en cada cambio de actividad, puntualizando que ésta es la medida más sencilla y eficaz de evitar el contagio.
- Registro de temperatura corporal de todo el personal, al ingreso de las instalaciones y antes de que concluya el turno (se recomiendan termómetros o sensores de no contacto). Informar al personal de cuando deben quedarse en casa o cuando deberían dejarlo, en caso de presentar síntomas.
- Desalentar el saludo de mano y/o beso entre los empleados.
- Se deberá proporcionar a todo el personal, tanto de cocina como de piso, cubre bocas y careta facial, los cuales deberán usar dentro de toda la jornada laboral. En caso de los cubre bocas, se recomienda cambio frecuente.
- Evitar el uso de teléfonos celulares dentro de las instalaciones. En caso necesario, éste deberá de ser desinfectado, para evitar posible contaminación a través de artículos personales.

COCINA

- Establecer normas de trabajo con los equipos de cocina para marcar los flujos y que cada persona sepa su puesto, partida o actividad. Sabiendo que en una cocina es muy complicado mantener los 1.5 metros de distancia interpersonal, se recomienda que la distribución de trabajo sea lo más clara y organizada posible, apoyándose de señalizaciones o marcas en el piso indicando los lugares de trabajo.
- Si la estación de trabajo lo permite, el trabajador deberá contar con dispensadores de gel antibacterial de base de alcohol al 70%, en su lugar específico de trabajo. En caso de no ser viable, los dispensadores de desinfección deberán de ubicarse en los accesos al proceso productivo.
- Reforzamiento de las buenas prácticas de higiene que deben observarse en el proceso de alimentos y bebidas y sus materias primas, a fin de evitar su contaminación a lo largo de su proceso, estipuladas en la Norma 251, Inciso 7 Establecimiento de servicio de alimentos y bebidas.



AFORO Y DISTANCIAMIENTO FÍSICO.

- El aforo estará organizado de tal manera que se respete el régimen de separación social, con una distancia no menor a 1.5 metros, que marcan las Instituciones Sanitarias Internacionales para COVID-19
- Fomentar sistemas de reserva en línea.
- Limitar el número de personas a un máximo de 10 por mesa, misma convivencia.
- Los gabinetes o sillones tipo booths podrán ser utilizados, por contar con barreras físicas naturales.
- Montar la mesa delante del cliente, con la finalidad de minimizar el tiempo de exposición del menaje. Se deberán eliminar elementos que no sean necesarios como servilleteros, acrílicos, decoraciones, etc.
- Menús: Implementar sistemas que reduzcan el contacto físico, a través de menús digitales, menús desechables, pizarra o a través de QR. En caso de utilizar porta menús, éstos deberán ser sanitizados antes y después de cada uso.
- La mantelería deberá ser cambiada por completo después de cada servicio. Todas las prendas textiles deberán de lavarse de forma mecánica en ciclos de lavado a 60/90 °C. Toda la mantelería sucia deberá de ser manipulada con guantes.
- Todos los condimentos, salsas y extras solicitados por el comensal, deberán de ser servidos al momento en porciones individuales.

BUFFET Y BARRAS DE ALIMENTOS

- Éstos deberán de contar con cubierta anti-estornudos.
- Un miembro autorizado en específico del staff, estará a cargo de servir al comensal. Dicho encargado, deberá portar en todo momento careta facial, y cubre bocas, así como guantes desechables, los cuáles deberán cambiarse cada 4 horas. Los utensilios de servicio deberán de ser lavados, enjuagados y sanitizados periódicamente.
- Se deberá señalar y delimitar el área, para evitar que los comensales infrinjan el distanciamiento social de 1.5 metros que marca la norma.



BARRAS DE BAR

- Se permitirán siempre y cuando se respete el régimen de distanciamiento social de 1.5 metros.
- Éstas no podrán ser utilizadas como zona de espera.

ÁREA DE NIÑOS

- En ésta primera etapa todas la áreas infantiles deberán permanecer cerradas.

SALONES PRIVADOS Y SALAS DE JUNTAS

- Éstos podrán operar siempre y cuando no se exceda el máximo de 10 personas por mesa.
- Deberá aplicarse el mismo protocolo para el montaje de las mesas, que en el comedor.

SISTEMAS DE PAGO

- Limite el contacto entre empleados y clientes, fomentando métodos de pago electrónicos.
- Desinfectar dispositivos digitales, plumas, porta cuentas, TPVs después de cada uso. Limpiar de manera frecuente área de caja.

MEDIDAS A LA ENTRADA DEL RESTAURANTE

- En caso de contar con un solo acceso al establecimiento, se recomienda el uso de señalizaciones o en su caso el uso de barreras físicas, para el ingreso y salida del personal, clientes y proveedores para el cumplimiento de la sana distancia.
- Se recomienda el uso de tapetes sanitizantes o alternativas similares a la entrada de cada establecimiento. Los tapetes sanitizantes o alternativas similares, hacen uso de hipoclorito de sodio con concentraciones de al menos 0.5%, o con productos registrados ante la Agencia de Protección Ambiental (EPA) certificados para eliminar el SARS-CoV-2.
- Mantener, de ser posible, siempre las puertas abiertas del establecimiento para evitar contacto con puertas y favorecer la ventilación natural de espacios comunes (cocina, comedor, áreas de recepción, etc.)
- Intentar eliminar el uso de áreas de espera y vestíbulos.
- Será obligatorio el contar con dispensadores de gel antibacterial (con base de 70% de alcohol) de preferencia de no contacto en recepción, así como en puntos



estratégicos, para ofrecer a los empleados, clientes y proveedores siempre antes de entrar al establecimiento.

PROVEEDORES

- Se deberá de contar con lineamientos para el control de visitas, proveedores y contratistas ajenos al restaurante en materia de higiene.
- Cerciorarse que tanto proveedores como empresas prestadoras de servicios ajenas al restaurante cuenten con protocolos específicos para COVID-19.
- Establecer zonas y horarios específicos para recepción de productos y evitar la contaminación dentro de las instalaciones, respetando la sana distancia y el uso de cubre bocas obligatorio.
- Se deberán eliminar todos los empaques de cartón y de plástico antes de que el producto entre al almacén, cámaras o zonas de elaboración.
- No se permitirá la entrada a las áreas de manipulación de alimentos a ninguna persona externa a la operación.



▪ PROPUESTA DE INTEGRACIÓN. PUNTO LIMPIO - MEDIDAS DE PREVENCIÓN COVID-19

La CANIRAC ha desarrollado un documento que tiene como propósito presentar de forma clara los procedimientos preventivos, recomendados por las normas de salud para el cumplimiento de las actividades laborales, encaminadas a crear un ambiente seguro, confiable y óptimo para colaboradores y clientes de restaurantes, tomando como base la NOM-251-SSA1-2009.

SECUENCIA DE SERVICIO

1. Bienvenida / Recepción de carro

Tipo de interacción: contacto con llaves, contacto con interior de carro

Procedimiento: desinfectar áreas de mayor contacto, llámese manijas, puerta, llaves, utilizando atomizador con solución desinfectante para superficies a base de Amonio Cuaternario, Cloro o Alcohol en una concentración mayor al 60%. Los químicos utilizados deberán demostrar su eficacia mediante reomicrobiano: concentración y tiempo de uso asociado al combate contra coronavirus SARS y MERS.

2. Bienvenida / Recepción de taxi / Uber / transfer de la empresa

Tipo de interacción: contacto con área exterior del carro

Procedimiento: si se tratara un transfer interno, respetar procedimiento del punto 1. Caso contrario, el colaborador tendrá que desinfectarse las manos de manera obligatoria usando gel desinfectante a base de alcohol isopropílico al 60% cuando no pudiese lavarse las manos apropiadamente.

3. Bienvenida / Acompañamiento

Tipo de interacción: sin contacto. Sana distancia en la bienvenida. Procedimiento: guardar la distancia sugerida. (Aproximadamente 1.5 metros).

4. Bienvenida / Arribo y sentada en la mesa

Tipo de interacción: contacto con la silla del comensal.

Procedimiento: el mesero o quien posicione la silla para los clientes deberá presentarse con las manos desinfectadas.



5. Servicio / Inicio servicio

Tipo de interacción: contacto con vajilla, cristalería, cubiertos.

Procedimiento: asegurar la desinfección de mesas, sillas, manteletas o mantelería, decoraciones, saleros, pimenteros, etc. Al inicio del servicio se deberá montar la mesa teniendo cuidado de manipular los utensilios sólo por el mango, y así evitar tocar las áreas que entran en contacto tanto con la comida como con la boca de los comensales. Todo lo que se utilice en la mesa deberá estar debidamente desinfectado y protegido de la intemperie.

6. Servicio / Ingreso de comandas u órdenes de comida

Tipo de interacción: contacto con pantallas táctiles, comandas manuales, anotadores. **Procedimiento:** si se tratara de un sistema táctil, disponer de toallas desinfectantes o atomizador para tal fin. Si se tratara de comandas manuales, descartar luego de su uso. Si se utilizaran anotadores, rociar con atomizador cada vez que se utilice.

7. Servicio / Servicio de vinos

Tipo de interacción: contacto con refrigeradores y botellas.

Procedimiento: tanto las manijas de los refrigeradores como las botellas deberán ser desinfectadas.

8. Servicio / Entrega de menús

Tipo de interacción: contacto con los menús, tanto en la entrega como en la devolución. "Se sugiere la posibilidad de desarrollar menús a través de código QR".

Procedimiento: se recomienda que el menú sea de un material que permita la desinfección o recubierto con películas sensibles de ser desinfectadas con éxito. El menú deberá desinfectarse luego de cada uso, cuidando abarcar todas las áreas del mismo.

9. Servicio / Coctelería

Tipo de interacción: contacto con la barra, cristalería.

Procedimiento: todas las superficies de mayor contacto deberán desinfectarse de manera constante, el personal deberá lavarse las manos por lo menos una vez cada veinte minutos.



10. Servicio / Servicio en general

Tipo de interacción: contacto con estaciones de servicio.

Procedimiento: las estaciones de servicio deberán desinfectarse por lo menos cada dos horas durante el servicio y al final del servicio, deben lavarse y desinfectarse.

11. Servicio / Servicio de comida

Tipo de interacción: contacto con vajilla, cubiertos, saleros, pimenteros, etc.

Procedimiento: manipular los cubiertos, vajilla y utensilios con las manos limpias y conforme a la norma NOM-251-SSA1-2009 o, en caso de que el establecimiento cuente con Distintivo H, la norma NMX-F605-NORMEX-2018.

12. Servicio / Servicio de comida 2

Tipo de interacción: contacto con áreas de servicio del back.

Procedimiento: realizar los procedimientos de lavado y desinfección de las áreas de servicio conforme la norma NOM-251-SSA1-2009, o en caso de que el establecimiento cuente con Distintivo H, la norma NMX-F-605-NORMEX-2018.

13. Servicio / Descamoche o limpieza en general

Tipo de interacción: contacto con alimentos, vajilla, cubiertos.

Procedimiento: es necesario manipular el plaqué, platos y copas por la parte que no estuvo en contacto con la boca del comensal; el plaqué se debe sumergir en solución desinfectante o algún agente prelavador; copas, tazas y vasos deben colocarse directamente dentro de las canastillas sin restos de alimentos; para los platos, se deberán retirar los restos de alimentos con ayuda de una palita o miserable; el personal deberá lavarse las manos después de retirar el servicio.

14. Servicio / Servicio de digestivos, postres, etc.

Tipo de interacción: Contacto con vajilla, cajas de té, cubertería, cristalería.

Procedimiento: las cajas de té deberán ser desinfectadas. Asimismo, se sugiere la inclusión de un menú de té para evitar la sobre manipulación de sobres de té. Mantener atomizador o toallas desinfectantes para el caso.

15. Servicio / Procesamiento de pago

Tipo de interacción: contacto con terminal de tarjetas, tarjetas y dinero en efectivo.

Procedimiento: desinfección con sales cuaternarias de amonio, cloro o toallas desinfectantes después de cada uso “Lavarse las manos apropiadamente luego de tener contacto con el dinero”.



16. Servicio / Entrega de encuesta de satisfacción

Tipo de interacción: contacto con la hoja de papel en cuestión.

Procedimiento: ofrecer alcohol desinfectante después de completar la encuesta. El colaborador que tuviese contacto con la misma deberá lavarse las manos o desinfectar sus manos. También puede ofrecerse la opción de responder de manera digital, acercando un dispositivo previamente desinfectado

17. Despedida / Desde el servicio

Tipo de interacción: sin contacto. Sana distancia.

Procedimiento: mantener la distancia sugerida.

18. Despedida / Podio principal

Tipo de interacción: contacto con llaves, contacto con interior de carro

Procedimiento: desinfectar áreas de mayor contacto, llámese manijas, puerta, llaves, utilizando atomizador con solución desinfectante para superficies a base de Amonio Cuaternario, Cloro o Alcohol en una concentración mayor al 60%.

19. Despedida / Recepción de taxi / Uber / transfer de la empresa

Tipo de interacción: contacto con área exterior del carro

Procedimiento: si se tratara un transfer interno, respetar procedimiento del punto 1. Caso contrario, el colaborador tendrá que desinfectarse las manos de manera obligatoria usando gel desinfectante a base de alcohol isopropílico al 60% cuando no pudiese lavarse las manos apropiadamente.

20. Limpieza de la mesa

Tipo de interacción: contacto con la mesa utilizada

Procedimiento: asegurar la desinfección de menú, mesas, sillas, manteletas, decoraciones, saleros, pimenteros, etc. Se deberá resguardar todo para evitar que esté expuesto a la intemperie.



CONSIDERACIONES GENERALES

Para todo el personal

- Lavado de manos conforme a la norma NOM-251-SSA1-2009, o en caso de que el establecimiento cuente con Distintivo H, la norma NMX-F-605-NORMEX-2018. Realizar el lavado de manos lo más frecuentemente posible.
- Revisar la temperatura corporal del personal al ingreso a las áreas de trabajo.
- El personal deberá seguir los requerimientos de aseo personal conforme a la norma NOM-251-SSA1-2009 o en caso de que el establecimiento cuente con Distintivo H la norma NMX-F-605-NORMEX-2018. Se deberá restringir al máximo el uso de teléfonos celulares.

Servicio de comidas para el personal

- Realizar los procedimientos de lavado y desinfección de las áreas de servicio conforme a la norma NOM-251-SSA1-2009 o en caso de que el establecimiento cuente con Distintivo H la norma NMX-F-605-NORMEX-2018.

Áreas comunes

- Realizar limpieza y desinfección de pasamanos, apagadores y contactos; manijas de puerta, mesas de centro, oficinas, sillones, sanitarios, pisos, paredes, áreas en general. Realizar un programa de limpiezas diario para todas las áreas y llevar registro diario usando atomizador con solución desinfectante para superficies a base de amonio cuaternario mínimo a 200 ppm, solución de cloro mínimo a 100 ppm, o bien toalla desinfectante a base de alcohol mínimo al 60%.



ALIMENTOS Y BEBIDAS

Llevar a cabo un conjunto de medidas y actuaciones, para afrontar la reapertura de los establecimientos de alimentos y bebidas, identificando los elementos que se puedan ver más afectados, por las necesarias medidas de higiene y seguridad que implica el COVID-19. Teniendo siempre como lineamiento para su operación a la Norma Oficial Mexicana NOM-251-SSA1-2009, Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios, así como considerar la NMX-F-605-NORMEX-2018, Programa de manejo Higiénico de los alimentos

PREVIA APERTURA

Plan de limpieza y desinfección

El establecimiento debe adaptar su plan de limpieza y desinfección en todo el establecimiento, teniendo en cuenta la evaluación de los riesgos identificados. El plan debe considerar como mínimo las siguientes cuestiones:

- Realizar, previa a la apertura inicial del establecimiento y a través de procedimiento, limpieza y desinfección exhaustiva de todo el establecimiento, que incluya las siguientes instalaciones y los elementos presentes en las mismas:
 - Zona de recepción de mercancías.
 - Cocina.
 - Barra (entre distintos grupos de cliente y, en especial, en momentos de alta afluencia)
 - Zona de recogida de comida para servicio a domicilio y de comida para llevar.
 - Sala • Vestuarios, zonas de taquillas y aseos.
- Garantizar el abasto de insumos para lavado y desinfección del establecimiento.
- Utilizar, por parte del personal de limpieza, el equipo de protección individual de acuerdo al resultado de la evaluación de riesgos realizada.
- Contar con protocolos específicos de limpieza y desinfección diaria de áreas, superficies y objetos de contacto y de uso común, que incluyan lavar con agua y jabón, y desinfectar con una solución de hipoclorito de sodio u otra certificada.
- Los ductos de ventilación y campanas de la cocina, también deberán de ser incluidos en la somatización general preapertura y posteriormente de manera periódica. Estos deberán funcionar adecuadamente y contar con los cambios de filtros de alta eficiencia, acorde a lo establecido por el proveedor.
- Realizar limpieza continua y específicamente de lámparas, mesas, sillas, barandales, manijas, puertas, parte inferior de las paredes, superficies horizontales, aristas y cualquier otro elemento de fácil alcance para los clientes, empleados y proveedores.
- Realizar limpieza profunda y general del suelo periódicamente.
- Limpieza rutinaria de paredes, muros y ventanas.
- Deben asegurarse que el establecimiento cuente con ventilación natural o mecánica.
- Incrementar las frecuencias diarias de limpieza y repasos, especialmente de las zonas de mayor contacto (superficies, pomos, lavabos, grifería, manivelas, ascensores, puertas,



superficies de mesas, botón de descarga del WC, barreras de protección, control de climatización, cartas y menús, TPV, caja, etc.).

- incrementar frecuencia de limpieza en lo general y en objetos susceptibles, como lo son manijas, grifos, dispensadores, etc.
- Garantizar que el proceso de desinfección de la vajilla y cubertería se lleva a cabo a temperaturas superiores a 80° C (lavavajillas).
- Limpiar y desinfectar los utensilios (pinzas, paletas de máquinas de hielo, utensilios para cocktails, cucharas de helados, etc.) atendiendo a lo estipulado en el APPCC.
- Mantener higienizadas en todo momento las bayetas y estropajos y cambiarlas periódicamente.
- Evitar por completo el uso de toallas de tela y contar con dispensadores de toallas de papel desechables.
- Los rollos de papel de un solo uso deben estar colocados en el correspondiente portarrollos

Medidas preventivas a implementar en el restaurante

- Instalar dispensadores de geles desinfectantes disponibles para trabajadores y usuarios del establecimiento
- Proceso de desinfección de vajillas y cuberterías con temperaturas superiores a 80 grados centígrados
- Lavado de mantelería, servilletas y ropa de trabajo a temperaturas superiores a los 60 grados centígrados
- Cocinado de los alimentos a temperaturas por encima de los 70 grados centígrados (el coronavirus no es una enfermedad de transmisión alimentaria, pero puede existir contaminación cruzada)
- Preservar la cadena de frío y mantener los alimentos conservados protegidos físicamente en todo momento mediante recipientes
- Limitar la manipulación por parte de los clientes y evitar que se comparta ajuar o comida
- Mantener las distancias, minimizar el contacto físico y lavarse las manos con agua y jabón de forma frecuente
- Deben extremarse las medidas de distanciamiento cuando las personas interlocutoras presenten signos de padecer una afección respiratoria
- Limpiar con asiduidad las zonas susceptibles de ser agarradas o usadas con frecuencia

PARA PERSONAL

Reducción de riesgos por transmisión

- Capacitar al personal acerca de cómo reducir la propagación del COVID-19
 - Tomar las medidas de seguridad social.
 - Establecer las políticas y procedimientos en relación con el riesgo
 - Higiene personal.
 - Lavado de manos.
 - Prácticas de sanitización en las instalaciones.



- Buenas prácticas de manipulación de alimentos.
- Protocolos de sana distancia en reuniones o atención al cliente.
- Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca con las manos sucias.
- Uso de equipo de protección personal.
- Prohibido el uso de celulares o cualquier otro dispositivo.
- Reglas para el uso de teléfonos fijos, pantallas, escritorios u otras herramientas y equipos de trabajo de otros empleados o cuando tengan acceso a los cubículos administrativos.
- Aplicación de planes maestros de limpieza y desinfección en todo el establecimiento.

Acceso a empleados en general a todos los establecimientos

- Se recomienda establecer un control de entrada del personal, con termómetro a distancia, para restringir el acceso de personas con temperatura arriba de 37 grados, y/o con síntomas catarrales (moqueo, congestión nasal o conjuntival, tos seca o productiva, lagrimeo, aspecto febril) y solicitarles se pongan en contacto con las autoridades sanitarias.
- Cancelar temporalmente el registro de llegada con huella digital, y hacerlo con algún otro medio. Si no es posible, cada empleado deberá lavarse las manos, y desinfectar el chegador antes y después de registrar su entrada y su salida.
- Si usa uniforme, traerlo de su casa en una bolsa, y cambiarse en el establecimiento, y lo mismo a la salida, quitarse el uniforme y llevarse dentro de su bolsa para su lavado.
- Los uniformes deberán lavarse diariamente.
- Las prendas textiles deben lavarse de forma mecánica con agua caliente.
- Disponer de un tapete impregnado de solución clorada al ingreso de personal.
- De ser posible, disponer de dispositivos de desinfección por nebulización (con solución clorada).
- Desinfectar y limpiar a fondo el área de trabajo antes del inicio de cada jornada, y al terminarla
- De ser posible, escalonar los horarios de entrada, para evitar aglomeraciones al registrar entradas o salidas.
- Generar un rol para uso de comedores y cocinetas, para mantenerla limpia, desinfectada tanta estufa, refrigerador, microondas, cafetera. No compartir utensilios como tazas y vasos.

Higiene de todo el personal

- Gestión del personal para detección de grupos en riesgo (personas mayores, mujeres embarazadas, personas con antecedentes de diabetes, hipertensión, enfermedades respiratorias o inmunológicas), para garantizar la seguridad de los mismos y descartar riesgos, al momento de la reapertura.
- Capacitación de todo el personal sobre la importancia del lavado de manos en cada cambio de actividad, puntualizando que ésta es la medida más sencilla y eficaz para evitar el contagio.



- Registro de temperatura corporal de todo el personal, al ingreso de las instalaciones y antes de que concluya el turno (se recomiendan termómetros o sensores de no contacto). Informar al personal sobre cuándo deben quedarse en casa o cuando deberían dejarlo, en caso de presentar síntomas.
- Desalentar el saludo de mano y/o beso entre los empleados.
- Se deben proporcionar a todo el personal, tanto de cocina como de piso, cubre bocas y careta facial, los cuales deberán de usar durante toda la jornada laboral.
- En caso de los cubre bocas, se recomienda cambio frecuente.
- Evitar el uso de teléfonos celulares dentro de las instalaciones. En caso necesario, éstos deben de ser desinfectado, para evitar posible contaminación a través de artículos personales.

Meseros

- Se deberá limitar la comunicación oral a lo necesario:
 - Evitar los abrazos, besos o estrechar las manos con los clientes o con otros empleados.
 - No compartir objetos con clientes u otros empleados.
 - Cuestionario de seguridad (síntomas recientes).
 - Asegurar que el uniforme lo use exclusivamente en el lugar de trabajo.
- Se recomienda adoptar un medio (ejemplo: papel- menú impreso para selección, medio digital u otros) que facilite la toma de pedidos con comunicación hablada reducida:
 - Desinfectar los menús/cartas después de cada uso.
- Limpieza y desinfección de vías de teléfonos.
- No tocar el teléfono celular durante el servicio.
- Se debe respetar al máximo las capacidades previstas de cada sala, aconsejando una densidad máxima de 4 personas por cada 10 metros cuadrados.
- La disposición de las mesas debería ser de tal forma que las distancias entre el respaldo de silla a silla, de una mesa a otra sea superior a un metro.
 - El distanciamiento entre las personas usuarias en sus mesas es obligatorio.

Cajeros

- Se deberá tomar las medidas de precaución en cuanto al manejo de dinero, prefiriendo medios de pagos electrónicos.
- Se debe usar un medio de desinfección de manos con mayor frecuencia (ejemplo: gel antibacterial, paños húmedos, toallas/papel con soluciones desinfectantes, etc.).
- Lavar y desinfectar sus manos en base a las pausas definidas en su jornada laboral.
- Solicitar a los usuarios facilitar la exposición de los documentos / información, sin establecer contacto y manteniendo distancia entre el personal del local y el usuario.
- Se recomienda utilizar facturación electrónica. Evitar la firma de recibos, voucher, facturas, etc.



Guardias de Seguridad

- Limitar la comunicación oral a lo necesario.
- Es primordial el uso de cubre bocas y guantes según sea considerado.
- Cómo preparar nuestro lugar de trabajo ante la contingencia sanitaria por SARS Cov2 (COVID-19).
 - Determinar un plan que permita responder de forma flexible a las diferentes fases declaradas por la autoridad.
 - Es importante que se mantengan bien informado sobre los ordenamientos oficiales federales y locales.
 - Considerar al menos las siguientes tres estrategias que le permitan reducir los riesgos de transmisión:
 - Reducir transmisión entre los manipuladores de alimentos.
 - Medidas sanitarias en las operaciones comerciales/servicio.
 - Propiciar un entorno de trabajo saludable.

Otras funciones

- Cada establecimiento deberá analizar los diferentes puestos de trabajo, sus riesgos y definir las medidas a seguir en cada caso.

SERVICIO FUERA DEL ESTABLECIMIENTO

Reparto a domicilio

Tanto en la preparación del pedido como en su reparto se debe mantener las medidas higiénicas correspondientes de acuerdo a los riesgos identificados y las medidas descritas en el plan de contingencia.

- Los alimentos deberán prepararse siguiendo las normas de seguridad alimentaria vigentes.
- Todo personal que realice entregas a domicilio deberá informar si manifiesta algún síntoma relacionado con el SARS CoV2 (COVID-19).
- En particular, en el transporte y entrega a domicilio se deben cumplir los siguientes requisitos:
 - El establecimiento debe contar con un espacio habilitado para la entrega del pedido al repartidor (barra, mesa, etc.).
 - El personal de reparto no podrá acceder en ningún caso a la zona de cocinas.
 - Para el servicio de entrega, la comida se depositará en bolsas cerradas, preferiblemente selladas. La bolsa utilizada para el reparto se limpiará y desinfectará interior y exteriormente tras cada entrega.
 - El personal encargado del reparto de pedidos debe usar los equipos de protección individual determinados tras la evaluación de riesgos y en el plan de contingencia. Si este servicio se presta mediante plataformas digitales, el restaurante supervisará que el personal de reparto cuenta con estos equipos.



- Se debe evitar el contacto entre el personal de entrega de pedido y el repartidor en la transacción (muestra de hoja de pedido, etc.).
- Una vez entregado el pedido al repartidor en la zona habilitada para ello, el personal que entrega el pedido debe lavarse las manos.
- Debe establecerse un sistema para evitar las aglomeraciones de personal de reparto.
- Se debe fomentar el uso de pago por medios electrónicos, que eviten establecer contacto entre cliente y personal de reparto y el manejo de dinero en efectivo.
- Los procesos de entrega en domicilio deberán realizarse con mayores medidas de seguridad para prevenir tanto el contagio del cliente como de los repartidores, priorizando pagos con tarjetas de crédito o en línea. Cuando estas no sean posibles se deberá generar procedimientos de pago y firma de vouchers para evitar los contagios.
- Durante la entrega al cliente se debe mantener la distancia seguridad en caso de no contar con equipos de protección individual (mascarillas).
- El repartidor debe higienizarse las manos correctamente con solución desinfectante durante todo el proceso de entrega y cumplir las normas del establecimiento y mantener la distancia al menos de 1.5 metros para el retiro de los pedidos.
- El personal de reparto no compartirá ascensores en los domicilios de entrega. Avisará por telefonillo al cliente de su llegada, indicando que dejará el pedido en la puerta.
- Se recomienda contar con manteles de un único uso, desechables, donde los depositará.
- En el caso de que el transporte y entrega a domicilio lo realice personal externo al establecimiento (plataformas de delivery o similares) además de lo anterior se solicitará al proveedor del servicio su plan de contingencia respecto al COVID 19.

Comida para llevar

- El establecimiento debe contar con un espacio habilitado y señalizado para la recogida de los pedidos (mesa, mostrador, etc.) donde se realizará el intercambio y pago en su caso.
- Se debe garantizar la distancia de seguridad (se recomienda que esta operación se realice mediante marcas visibles en el suelo o similares o bien con la habilitación de pantallas protectoras, metacrilatos o similares).

Recogida de pedido en mostrador

- Se debe organizar la espera evitando la aglomeración y cruces de clientes.
- Se recomienda que se señalice la distancia de seguridad en el suelo o de forma similar, y que existan paneles / cartelera explicativos del procedimiento de recogida.
- En el caso de que el cliente utilice un dispositivo digital común, éste debe ser desinfectado para realizar el pedido.
- Debe disponerse de dispensadores con desinfectante en estas zonas. En la zona de los quioscos se debe mantener la distancia de seguridad evitando las aglomeraciones de clientes.



Servicio en barra

- En cuanto al servicio en barra, se deberá respetar la distancia de seguridad entre cliente y personal, utilizándose, si esto no fuera posible, otras medidas de protección (mascarillas, pantallas faciales...).
- En caso contrario, el camarero debe portar una mascarilla.
- Deberán establecerse las posiciones a ocupar por el cliente o grupos de clientes en barra de forma que se eviten aglomeraciones y se garantice la distancia de seguridad entre los mismos.
- Los productos expuestos, en su caso, en barra, deberán estar convenientemente protegidos hacia el cliente y hacia el empleado. No se admite el autoservicio en barra por parte del cliente.

SERVICIO EN SALA O DENTRO DEL ESTABLECIMIENTO

Comensales a la entrada

- Regular el número de clientes y el aforo máximo.
- Establecer señalización de distancia fuera y dentro del establecimiento.
- Colocar gel sanitizante a la entrada.
- Se recomienda una estación de lavado de manos portátil a la entrada.
- Señalética de los protocolos a seguir.
- Establecer los puntos de aglomeración de comensales para estratégicamente evitar que sucedan

Servicio en mesa

- Los camareros que realicen el servicio deben garantizar la distancia de seguridad o aplicar procedimientos estrictos que eviten el riesgo de contagio (desinfectar de forma continua las manos, evitar contacto físico, compartir objetos, etc.)
- En caso de no poder llevar a cabo estas cuestiones deberá disponer otras medidas de protección (pantallas faciales, cubrebocas y/o mascarillas).

Servicio en terraza

- La empresa debe establecer la forma de controlar que el cliente no haga uso arbitrario del equipamiento en terraza (mesas y sillas), con el fin de que dicho equipamiento pueda ser desinfectado entre un cliente y otro. Se mostrará cartelería informando al cliente de las pautas de higiene y desinfección para que sea conocedor de las mismas y las respete.
- Esta información debe dejar claramente indicado que el cliente no puede ocupar una mesa sin que el personal del establecimiento lo acomode.
- Acotar las terrazas (cordones, cintas, marcado en el suelo u otros elementos cuando las autoridades competentes lo permitan) también puede ayudar al cumplimiento de este objetivo.



OPERACIONES COMERCIALES

- Coordine o nombre a un coordinador del protocolo COVID-19 en su lugar de trabajo para que sea el responsable de todas las cuestiones relacionadas con el COVID-19 y su impacto en el lugar de trabajo.
- Implemente políticas y prácticas flexibles del trato de casos de enfermedad. Estas deben ser congruentes con las recomendaciones de la secretaria de salud.
- Adoptar prácticas de distanciamiento social.
- Evalúe sus funciones esenciales.
 - Adecuar prácticas de compras y recepción de suministros.
 - Identifique cadenas de valor alternativas.
 - Hable con sus socios comerciales a fin de homologar las buenas prácticas de higiene y sanidad.

Recomendaciones para el manejo de proveedores

- Se deberán levantar procedimientos de manejo de proveedores.
- Se recomienda solicitar lo siguiente:
 - Uso de cubre bocas al momento de la entrega.
 - Uso de guantes nuevos al momento de la entrega.
 - Desinfección de calzado.
- Si no se cuenta con proveedores específicos, y las compras se hacen en un lugar de expendio colectivo (Ejemplo: mercados, supermercados, etc.) deberán tomarse las medidas necesarias para prevenir la contaminación durante la compra y una vez en el establecimiento.
- Se sugiere:
 - Uso de cubre bocas y guantes al momento de hacer las compras
 - Desinfección de las compras una vez que lleguen al establecimiento
 - Cambio de vestimenta y desinfección de calzado una vez que se ingrese al establecimiento.

Áreas de entrada y salida de proveedores / contratistas / visitantes

- Limpieza y desinfección del área.
- Habilitación de una “zona / área sucia” para uso exclusivo de recepción de mercancías. Esta es la única área a la que puede acceder el proveedor. Esta área debe contar con: contenedor de desechos para cartón, contenedor de desechos para plástico, hoja de registro de limpieza y recepción realizada.
- Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suelas de zapatos, “Diablitos”, carros con plataforma, o cualquier otro dispositivo en contacto con el suelo).
- Colocación de estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, caretas y material sanitizante con dispensador automático.
- Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 2 metros) en puntos estratégicos.
- Colocación de mamparas / pantallas en el escritorio de recepción de mercancía.
- Colocación de paneles informativos a proveedores en la entrada y en área de carga y descarga a modo de recordatorio, que contengan las políticas de seguridad e higiene de aplicación obligatoria.



- Comunicado general a proveedores informando del protocolo de recepción de mercancías e ingreso a las instalaciones.
- Establecer horarios escalonados de entrega de mercancía a fin de evitar que coincidan con otros proveedores.
- Pautar con los proveedores, el uso de embalajes de entrega más adecuados para facilitar su desinfección y posterior desecho.
- Colocación de tapetes desinfectantes de zapatos a la entrada de cámaras frías, secas, o cualquier lugar de almacenamiento de producto.
- Evitar que los envases externos entren a los almacenes o cocinas.
- Eliminar los envases externos y sustituir por cajas de plástico limpias.
- Asegurar la exclusión de proveedores externos en las zonas de trabajo.
- Todas las entregas se reciben por personal designado, acatando las políticas de seguridad e higiene.
- Todos los carros e implementos para el transporte interno de la mercancía son limpiados y desinfectados después de cada uso y se mantienen en una zona cerrada.

Recepción de materias primas

- Se debe cumplir en todo caso con lo dispuesto en el sistema de APPCC. Concretamente, debe existir un espacio reservado para la recepción/devolución de mercancías (zona específica, mesa, marca en el suelo...), situada cerca de la puerta de acceso de mercancía, separado física o temporalmente del resto de áreas.
- El personal de reparto, que debería cumplir su propio protocolo de prevención e higiene, no debe superar esta área de recepción, y se supervisará el cumplimiento de la normativa de protección que le aplique.
- En este espacio:
 - Se deben eliminar los embalajes de las mercancías recibidas.
 - Se debe llevar a cabo una desinfección de aquellos envases que hayan estado en contacto con el exterior durante el proceso de aprovisionamiento.
 - Los artículos que no puedan ser desinfectados, como los frescos, cambian del contenedor del proveedor a uno propio del establecimiento en la zona de recepción.
- Los albaranes y justificantes deben dejarse encima de la mesa para evitar el contacto con el proveedor y siempre deben permanecer en esta zona de recepción. Los dispositivos utilizados (termómetros, bolígrafos, etc.) deben ser preferiblemente utilizados siempre por la misma persona. En caso de compartirlos, se deberán desinfectar después de cada uso.
- Tras la recepción y/o manipulación de paquetes/pedidos se debe limpiar y desinfectar la zona y el personal debe lavarse las manos con agua y jabón desinfectante.

COCINA

- Limpieza y desinfección del área, equipos, mobiliario y utensilios.
- Antes de empezar cada servicio se debe realizar una desinfección general de las superficies de trabajo.
- Establecer normas de trabajo con los equipos de cocina para marcar los flujos y que cada persona sepa su puesto, partida o actividad. Sabiendo que en una cocina es muy complicado mantener los 1.5 metros de distancia interpersonal, se recomienda que la



distribución de trabajo sea lo más clara y organizada posible, apoyándose de señalizaciones o marcas en el piso indicando los lugares de trabajo.

- Reforzar las buenas prácticas de higiene que deben observarse en el proceso de alimentos y bebidas y sus materias primas, a fin de evitar su contaminación a lo largo de su proceso.
- Existirán dosificadores de jabón desinfectante al lado del lavamanos.
- Para secarse se utilizará papel, el cual se eliminará a un cubo de basura con tapa de accionamiento no manual.
- Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) en los accesos y salidas.
- Colocación de estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, caretas y material sanitizante con dispensador automático.
- Contar con:
 - Limpiadores de agua a presión.
 - Ionizadores de plata antibacterianos
 - Recipientes con componentes de plata, que inactivan virus y bacterias.
 - Equipamiento necesario para incrementar la seguridad e higiene en la preparación de los alimentos, tales como: abatidor de temperatura ultracongelador, envasadora al vacío, horno vapor o Roner, uperización (ultrapasteurización), esterilización, ultracongelación, envasado al vacío con atmósfera controlada, entre otros.
- Al finalizar la jornada, se debe realizar una limpieza de herramientas y equipos de trabajo con los productos recomendados.

Recomendaciones de limpieza de utensilios, vajilla y mantelería

- Se deberán levantar procedimientos de limpieza de utensilios, vajilla y mantelería, y se deberán llevar los registros relacionados como garantía del cumplimiento.
- La vajilla, cubiertos y cristalería utilizada no es necesario desecharla, pero sí lavarla en lavavajillas o a mano usando guantes desechables con agua caliente y detergente, posteriormente sanitizar y después debe dejarlos secar por separado y eliminar los guantes y realizar lavado de manos. Se debe incluir en este proceso la vajilla, cubiertos y cristalería que no se haya usado, pero haya podido estar en contacto con las manos de los clientes.
- Mesas, mantelería, individuales lavables:
 - Aumentar la frecuencia de cambio entre comensales.
 - Eliminar los residuos y rociar solución desinfectante sobre las superficies después de la limpieza o antes del siguiente cliente.
- Después de cada servicio, se deberá realizar limpieza y desinfección de superficies, máquinas dispensadoras, pomos de puertas, mostradores de bufés, etc., y en general, cualquier superficie que haya podido ser tocada con las manos siguiendo los protocolos de limpieza establecidos al efecto.
- La mantelería debe lavarse constantemente con agua y jabón, o a máquina a 60–90 °C con detergente comercial, secar la ropa en secadora y planchar usando una configuración caliente o plancha de vapor. La mantelería sucia no debe sacudirse y se debe evitar que entre en contacto directo con la piel. Use guantes desechables y un delantal de plástico. Limpie todas las superficies y el área alrededor de la lavadora después de cada uso. Lávese bien las manos con agua y jabón después de manipular la mantelería. Se podrá utilizar



mantelería/ individuales desechable o plástica, la cual deberá desinfectarse o eliminarse después de cada uso.

- Lavarse las manos con agua y jabón o con solución a base de alcohol al 70% inmediatamente después de manipular la mantelería sucia.
- Eliminar los guantes y paños en una papelería después de usarlos en un recipiente dispuesto para el manejo de desechos sólidos; si sus guantes son reutilizables, antes de quitárselos lave el exterior con el mismo desinfectante con que realizó la desinfección de superficies, déjelos secar en un lugar ventilado.

Servicios técnicos y de mantenimiento

Lavavajillas

- 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.

Dispensadores

- Se debe revisar al menos diariamente el funcionamiento de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel desechable, etc., procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías. Se recomienda disponer de un registro de estas acciones.
- También se debe vigilar el funcionamiento y la limpieza de sanitarios y grifos de aseos comunes.

RESTAURANTES

- Limpieza y desinfección del área, máquinas de autoservicio, mesas, sillas y demás mobiliario que entra en contacto con el cliente.
- Diseñar y reacomodar la disposición de mesas y sillas, para asegurar un aforo máximo de sana distancia (mínimo de 2 metros).
- Las mesas deben ser limpiadas y desinfectadas antes y después de cada servicio.
- Fomentar que la ocupación de la misma mesa para dos personas cara a cara.
- Definir el número máximo de personas por mesa que se puede recibir, de acuerdo a la disposición federal aplicable.
- Mantener las mesas desmontadas hasta el momento de ser ocupadas por los clientes.
- Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 2 m) en puntos estratégicos, tales como: líneas de Buffet, barra de bares y acceso principal al restaurante, entre otros.
- Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) en los accesos y salidas.
- Colocación de estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, caretas y material sanitizante con dispensador automático.
- Adaptación de áreas de espera para los clientes, de acuerdo al aforo de sana distancia permitido.
- Adaptación del proceso de toma de comanda del Cliente, con:
 - Menús con Código QR que puedan ser escaneados por los comensales.
 - Menús / cartas desechables o de un solo uso.



- En caso de usar menús físicos, son limpiados y desinfectados antes y después de cada uso.
- Adecuación de los pódiums con esterilizadores de luz ultravioleta para utensilios.
- Aplicación de las recomendaciones generales en la interacción con clientes:
 - Continua limpieza y desinfección de los objetos compartidos con los clientes, cuando aplique.
 - Fomentar el pago de los servicios a través de tarjeta de crédito en lugar de efectivo, y que el mismo cliente inserte o deslice en la terminal.
- Todos los colaboradores mantienen una estricta higiene estricta y se monitorea el lavado de manos con bitácora cada 20 minutos.
- Todos los alimentos fríos y calientes salen cubiertos desde la cocina, con campana.
- Reemplazar complementos (mostaza, mayonesa, sal, mermeladas) por porciones individuales.

BARES

- Limpieza y desinfección del área, barra, mesas, sillas y demás mobiliario que entra en contacto con el cliente.
- Lavado y desinfectado de cristalería y charolas.
- Diseño y reacomodo de la disposición de mesas y sillas, para asegurar un aforo máximo de sana distancia (mínimo de 2 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 2 metros) en puntos estratégicos
- Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para los accesos y salidas
- Colocación de estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, caretas y material sanitizante con dispensador automático.
- Colocación de cubre estornudos (pared de acrílico) en la barra.
- El personal de servicio deberá recomendar a los clientes a desinfectar sus manos con gel desinfectante a la entrada y a la salida del bar.
- 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.
 - Menús / cartas desechables o de un solo uso.
 - En caso de usar menús físicos, son limpiados y desinfectados antes y después de cada uso.
- Para el hielo: Envasado previamente en bolsas de grado alimenticio y almacenado en presentaciones de 5 kg y son suministrados a los bares en carros previamente limpiados y desinfectados.
- El uso de hielo en los bares, se monta en la bolsa dentro del jockey y se mantiene cubierto
- El hielo puede ser dispensado únicamente por el cantinero durante la preparación de la bebida. Éste debe tomarse con una pala previamente desinfectada y posterior a su uso nuevamente se sumerge en solución desinfectante.
- Todas las botellas en display se limpian y desinfectan diariamente al iniciar y finalizar turno.



- Servicio de bebidas en barra, guardando la distancia de 1.5 metros entre comensales
- Si se ofrecen snacks, empacarlos en porciones individuales.

Buffet

- Limpieza y desinfección de la línea de buffet, máquinas de autoservicio, barra y demás mobiliario que entra en contacto con el cliente.
- Se recomienda la colocación de mamparas de acrílico (Cubre estornudos) en el Buffet e indicaciones de buffet asistido.
- Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 2 metros) en la línea de buffet.
- Colocación de estaciones de material sanitizante con dispensador automático.
- En los buffet, hay que cambiar frecuentemente las pinzas, cucharones y otros utensilios de servicio.
- 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. Se sugiere dar preferencia, según la calidad del servicio, a los materiales y objetos desechables. Se recomendará el uso de guantes.
- Aplicación del buffet asistido.
- Montaje de estaciones activas (en vivo) con Chefs preparando alimentos al momento y sirviendo en porciones individuales.
- Montaje del menor número de estaciones posibles
- Montaje de alimentos en porciones individuales.
- Eliminación del buffet alimentos y bebidas que puedan ser servidos directamente en la mesa, tales como: Jugos, agua, pan, entre otros.
- Entrega de cubiertos envasados en bolsas de plástico individuales.
- Se deben implementar fórmulas como el buffet asistido con pantalla de protección, a través de emplatados individuales y/o monodosis tapados (también con pantalla de protección).
- Además, el establecimiento debería considerar, atendiendo a sus instalaciones, un itinerario sugerido o predefinido para evitar aglomeraciones en determinadas zonas y prevenir el contacto entre clientes

Banquetes

- Limpieza y desinfección del área y desinfección de máquinas de autoservicio, mesas, sillas y demás mobiliario que entra en contacto con el cliente
- Diseño y reacomodo de la disposición de mesas y sillas, para asegurar un aforo máximo de sana distancia (mínimo de 1.5 metros).
- Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para los accesos y salidas
- Colocación de estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, caretas y material sanitizante con dispensador automático.
- En la manera de lo posible, habilitar salas independientes al salón de eventos, para servir el lunch en salas aparte a la de la exposición o en el mismo restaurante.
- Habilitar cubiertos desechables por si algún cliente lo solicita



Coffee Break

- Se realiza el montaje de Coffee Break ofreciendo porciones individuales de los alimentos solicitados, no más de 10 piezas en cada display por cada variedad de alimento.
- En todo momento se asigna a una persona de servicio por cada 20 pax para ofrecer el servicio de bebidas como té y café.
- Uso de bebidas embotelladas: agua, agua gasificada, sodas, jugos, de acuerdo al tipo de coffee break.
- El pan y galletas se ofrecen en porciones individuales en bolsas de papel celofán.
- Servicios emplatados.
- Se realiza la entrega de los alimentos directamente de charola a la mesa, empleando una charola de servicio y cabrilla, todos los platos deben ir cubiertos con campana hasta llegar a la mesa.
- El personal de servicio debe usar guantes.

Baños de áreas públicas

- Programa de desinfección de pisos y paredes, así como de superficies en contacto con el cliente o personal (manijas y puertas)
- Colocación de:
 - Recipientes con solución desinfectante (para suelas de zapatos).
 - Dispensador de jabón en espuma y gel antibacterial de sensor.
 - Dispensador de papel para el secado de mano de sensor o air dryer.
 - Grifos con sensor
 - Áreas de WC y mingitorios con sensores de flujo de agua o biológicos (en el caso de los mingitorios)
 - Considerar puertas de entradas y salida con mecanismo de apertura automática.



GUÍAS DE TURISMO



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 desechable 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.



PARQUES TEMÁTICOS



Grupo Xcaret se comprometió a entregar para el lunes 18 de mayo su propuesta de medidas sanitarias.



CENTRO DE CONVENCIONES



Esta sección se encuentra en elaboración por parte de los Prestadores de Servicios turísticos que la integran.

La información se remitirá una vez que se haya recibido en la Secretaría de Turismo.



DESTINOS DE SOL Y PLAYAS



BLUE FLAG

- Es un programa internacional de certificación de playas, marinas y embarcaciones que tiene por objeto premiar a los destinos costeros que han alcanzado la excelencia en la gestión y manejo ambiental, en la calidad de instalaciones de seguridad e higiene, aplicación de actividades de educación e información ambiental, y por garantizar calidad de agua.
- Desarrollado por la Foundation for Environmental Education (FEE) quien opera su funcionamiento en México.

La FEE México ha diseñado un “Plan de contingencia para sitios Blue Flag COVID-19”, para la baja temporal de bandera por COVID-19 a efecto de evitar su propagación y para el establecimiento de un sistema de medición y vigilancia sanitaria permanente.

Asimismo, señala **recomendaciones para los visitantes de sitios Blue Flag después de la contingencia sanitaria:**

1. Lavado frecuente de manos con la técnica que recomienda el Gobierno de México
2. En la zona de arena mantener una distancia de al menos 1.5 metros.
3. Asistir en grupos pequeños evitando aglomeraciones.
4. Uso constante de los dosificadores con gel desinfectante.
5. Al toser o estornudar, cubrir la boca y nariz con el codo flexionado o cubrir con un pañuelo desechable.
6. Mantener uso exclusivo de artículos de limpieza.
7. Utilizar cubre bocas de manera adecuada y deséchelo en el contenedor correspondiente.
8. Seguir las indicaciones que el personal operativo Blue Flag proporcione.
9. Evitar tocar la cara (ojos, nariz y boca).
10. Si existen dudas acercarse al quisco de información Blue Flag o al número: 800-2222-668.
11. Usar racionalmente el agua para el lavado de manos.

De igual forma establece **recomendaciones para los operadores de sitios Blue Flag después de la contingencia sanitaria:**



1. Lavado frecuente de manos con la técnica que recomienda el Gobierno de México
2. Documentar con evidencia fotográfica y física la limpieza continua del quisco, baños y en su caso vestidores (colocar dosificadores con desinfectante), tales como bitácoras.
3. El encargado del módulo deberá tener mascarilla y guantes (dotar de material al personal operativo para realizar el cambio según especificaciones de vida útil).
4. El equipo operativo (personal de limpieza, guardavidas, seguridad, etc.) deberá contar con el equipo mínimo necesario para la salud: cubre bocas, mascarilla y guantes.
5. Media hora antes del horario de apertura, se deberá contar con una bitácora con nombre y hora registrado de quién sanitizó mesas, manijas, barandales, lavamanos, bebederos, sillas anfibia, camillas, sillas de ruedas, muletas (en caso de contar con ellas).
6. Se deberá colocar un contenedor especial para la disposición de mascarillas, cubre bocas, pañuelos y papel higiénico.
7. El encargado del módulo deberá tener los números de emergencia actualizados para cualquier situación, incluyendo el que proporcionó el Gobierno de México para "Orientación medica telefónica y COVID-19, línea gratuita 800-2222-668".
8. Identificar gráficamente las zonas de distanciamiento social en áreas de baños y vestidores, el Gobierno de México recomendó de dos a tres brazos de distancia.
9. En la medida de lo posible escalonar las horas de acceso a la playa, así como áreas comunes.
10. Se recomienda el uso de material de sanitización conforme a las recomendaciones de la OMS.



Respecto del Plan de contingencia indica las etapas que lo integran y posteriormente el proceso de implementación considerando los criterios que maneja la certificación:

Etapas:

- **Plan de manejo de riesgos.** Identificar la probabilidad de propagación por COVID-19.
- **Análisis de impacto.** Analizar y priorizar las actividades claves para llevar a cabo la minimización del riesgo.
- **Plan de Respuesta al Riesgo.** Acciones inmediatas a tomar ante el riesgo en términos de contención, control y minimización.
- **Vuelta a la operación.** Acciones necesarias para reactivar la operación del sitio (estrategias para limpieza exhaustiva de las instalaciones y servicios del sitio)
- **Formato de Baja de Bandera Temporal por COVID-19.** Manifiesto de medidas precautorias en la playa de manera temporal, adjuntando evidencias fotográficas.

Proceso de implementación:

- **Calidad de Agua.** Continuar con los muestreos de calidad de agua, solo se podrán posponer los muestreos si la autoridad mexicana de salud así lo determina.
- **Educación ambiental.** Difundir los protocolos sanitarios que las autoridades recomienden a través de redes sociales y municipios.
- **Gestión Ambiental.** De no contar con el personal para poder llevar a cabo el proceso de limpieza con motivo de los descansos obligatorios que el municipio o la autoridad correspondiente determinen, se solicitará la baja de bandera mediante el formato señalado en el protocolo.
- **Seguridad y otros servicios.** Si las autoridades competentes dictaminan no contar con personal en la playa se solicitará la baja de bandera; de contar con personal en turno deberá tener una línea directa con el operador Blue Flag y los servicios de emergencia.



OPERADORES DE PLAYAS



OPERADORES DE PLAYAS BLUE FLAG

La prioridad es garantizar la seguridad sanitaria de los operadores y visitantes, que permitan contar con espacios seguros.

El principal punto de acción, es la educación ambiental y ejes rectores, tomando una serie de medidas de prevención; siguiendo recomendaciones de las autoridades sanitarias:

Conciencia y responsabilidad

- Lavarse las manos con frecuencia con un desinfectante de manos a base de alcohol o con agua y jabón.
- Al toser o estornudar, cubrirse la boca y nariz con el codo flexionado o con un pañuelo; tire el pañuelo inmediatamente y lávese las manos con un desinfectante de manos a base de alcohol, o con agua y jabón.
- Mantener al menos 1 metro de distancia entre usted y las demás personas, particularmente aquellas que tosan, estornuden y tengan fiebre.
- Evite tocarse los ojos, nariz y boca ya que el virus puede ser transmitido de las superficies a estos puntos.

Acción

- En la medida de lo posible evitar los sitios públicos.
- Llevar consigo los artículos que estarán en contacto con sus manos.
- Utilizar gel antibacterial que contenga al menos el 70% de concentración de alcohol.
- Recordar que los guantes no impiden el contagio, ya que si uno se toca la cara mientras los lleva, la contaminación pasa del guante a la cara y puede causar la infección.
- Recordar que, para superar esta crisis, dependerá de cuán disciplinados seamos en el seguimiento de estas reglas.

PREVENCIÓN-PLAN DE MANEJO DE RIESGOS

- Deberá ser identificar la probabilidad de propagación por COVID-19 y el posible impacto que generará en la salud pública, por ello se determinará el mejor método para contener el impacto, esto deberá responder a las siguientes preguntas:
 - ¿Cuál es el impacto?
 - ¿Qué tan grande es?
 - ¿Qué tan fácil es la propagación?
 - ¿Cómo puede ser reducido o eliminado?

Preparación-Análisis de Impacto



- Analizar y priorizar las actividades claves para llevar a cabo la minimización del riesgo, así como las actividades a realizar, las cuales sentarán las bases del plan de recuperación, con base en los puntos que se muestran a continuación:
 - Actividades críticas.
 - Impactos en caso de tener que solicitar baja temporal de bandera.
 - Determinar el tiempo por el que se deberá solicitar.

Respuesta-Plan de Respuesta al Riesgo

- Generar acciones inmediatas a tomar ante el riesgo en términos de contención, control y minimización. Se buscará tener una línea de tiempo para contar con el personal clave y la coordinación para una respuesta efectiva, por ello se necesitará cubrir los siguientes puntos:
 - Listado del plan de respuesta al riesgo y procedimientos de evacuación.
 - Listado de responsabilidades del personal en el sitio.
 - Envío del documento de solicitud de baja temporal de bandera.

Recuperación-Vuelta a la operación

- Realizar acciones necesarias para reactivar la operación del sitio, es decir, regresar a la operación habitual previa al protocolo de emergencia. El proceso de recuperación deberá incluir:
 - Desarrollar de estrategias para limpieza exhaustiva de las instalaciones y servicios del sitio.
 - Identificar de los recursos necesarios.
 - Elaborar un plan de acción con responsables y fechas de culminación de las tareas.

PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN ACORDE A CRITERIOS Y LINEAMIENTOS

A continuación, se encuentran las operaciones que no deberán detenerse durante la baja de bandera derivada de la contingencia, contando con algunas excepciones que podrán aplicarse para cada caso:

Calidad del Agua:

- Dado que el monitoreo de calidad del agua es un auxiliar para impedir y reducir la propagación de enfermedades, se deberá continuar con los muestreos de calidad de agua.

Excepción:

- Se podrán posponer los muestreos solo si la autoridad mexicana de salud así lo determinara. El operador deberá solicitar la baja de bandera mediante el formato implementado en este protocolo. Para poder realizar esta excepción se deberá contar



con la documentación que lo acredite, debiendo entregar oficio del laboratorio en hoja membretada, firma autógrafa del representante y sello.

Educación Ambiental:

- La educación ambiental es el eje transversal del programa, ya que en la medida de que conozcamos nuestros entornos, seremos más capaces de hacer un uso responsable de los ambientes costeros.
- Será primordial que a través de sus redes sociales y municipios difundan los protocolos sanitarios que las autoridades recomienden.

Residuos sólidos urbanos:

- La recolección de los residuos sólidos urbanos generados en los contenedores deberá llevarse a cabo de manera puntual para evitar focos de contaminación.

Excepción:

- Se podrán suspender las recolecciones si las autoridades así lo dictaminaran, de ser así, el operador deberá solicitar su baja de bandera mediante el formato implementado en este protocolo. Anexando el oficio por parte de la autoridad correspondiente, en hoja membretada, firmada y con sello.

RECOMENDACIONES

- Realizar el lavado frecuente de manos con la técnica que recomienda el Gobierno de México (<http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/infografias/lavado-manos>).
- En la zona de arena mantenga una distancia de al menos 1.5 metros.
- Asistir en grupos pequeños evitando aglomeraciones.
- Hacer uso constante de los dosificadores con gel desinfectante con que cuentan en las áreas correspondientes.
- Adoptar medidas de higiene sanitarias al toser o estornudar, cúbrase la boca y nariz con el codo flexionado o cúbrase con un pañuelo desechable.
- Mantener siempre en uso exclusivo de sus artículos de limpieza.
- Utilizar cubre bocas de manera adecuada y deséchelo en el contenedor correspondiente.
- Evitar tocarse la cara (ojos, nariz y boca).
- Use racionalmente el agua para el lavado de manos.

Recomendaciones para los operadores de Playas después de la contingencia sanitaria:

- Documentar con evidencia fotográfica y física la limpieza continua del quisco, baños y en su caso vestidores (colocar dosificadores con desinfectante), tales como bitácoras.
- El encargado del módulo deberá tener mascarilla y guantes (dotar de material al personal operativo para realizar el cambio según especificaciones de vida útil).



- El equipo operativo (personal de limpieza, guardavidas, seguridad, etc.) deberá contar con el equipo mínimo necesario para la salud: cubre bocas, mascarilla y guantes.
- Media hora antes del horario de apertura, se deberá contar con una bitácora con nombre y hora registrado de quién sanitizó mesas, manijas, barandales, lavamanos, bebederos, sillas anfibia, camillas, sillas de ruedas, muletas (en caso de contar con ellas).
- Se deberá colocar un contenedor especial para la disposición de mascarillas, cubre bocas, pañuelos y papel higiénico.
- El encargado del módulo deberá tener los números de emergencia actualizados para cualquier situación, incluyendo el que proporcionó el Gobierno de México para "Orientación médica telefónica y COVID-19, línea gratuita 800-2222-668" (<http://www.imss.gob.mx/prensa/archivo/202003/162>)
- Identificar gráficamente las zonas de distanciamiento social en áreas de baños y vestidores, el Gobierno de México recomendó de dos a tres brazos de distancia.
- En la medida de lo posible escalonar las horas de acceso a la playa, así como áreas comunes.
- Se recomienda el uso de material de sanitización conforme a las recomendaciones de la OMS.



PARQUES ACUÁTICOS



PARQUES ACUÁTICOS

Antes de embarcar todos los tripulantes, proveedores y pasajeros serán revisados con termómetro infrarrojo corporal, para descartar alguna afección. Así mismo deberán responder un cuestionario donde manifiesten afecciones preexistentes, y de existir alguna pasaran a una revisión médica previa.

- **Taquilla:** El colaborador en turno invitara al cliente que use el gel antibacterial colocado a un costado de la base de taquilla, así mismo cuidando la sana distancia de 1.5 metros por cada cliente que se encuentre formado.
- **Entrada Principal:** Los clientes pasaran a la entrada principal, invitándolos al uso de los sanitizantes colocados en una Isla de sanitización y sea de fácil acceso. Cuidando la sana distancia de 1.5 metros por cada cliente en la fila.
- **Equipamiento (Mesas, sillas, pasamanos, hornillas):** Se llevará un procedimiento de limpieza y sanitización de herramientas de trabajo, lavar y desinfectar al inicio y al final de la jornada, en el transcurso de las actividades con un paño impregnado con solución desinfectante se lleva a cabo la sanitización.
- **Áreas comunes (Palapas, camastros, sombrillas) juegos para niños:** Al inicio de la jornada y al final se llevara a cabo el proceso de desinfección, durante el día se utilizará un paño con solución desinfectante antes de ser entregado al cliente.
- **Áreas de alimentos y bebidas (barras, mesas, sillas, cartas, bancos, periqueras):** Al inicio y al final de la jornada se llevara a cabo el proceso de desinfección de las superficies, durante la operación se tendrá que realizar el proceso de sanitización, después de que cada cliente o comensal termine de usarlo se recomienda usar un paño con solución desinfectante.
- **Área de albercas (camastros, sombrillas, pasamanos, sillas y mesas):** Al inicio y final de la jornada se llevara a cabo el proceso de desinfección y durante la operación sanitizar con paño y solución desinfectante. En cuanto a las albercas seguir los procedimientos que marcan y exigen las autoridades avaladas.
- **Áreas específicas**
 - **Hospedaje (habitaciones):** En las instalaciones se realizará un procedimiento de limpieza y sanitización de todas las áreas. Las toallas, sábanas, cubre camas y almohadas después de cada uso serán remplazados por otros limpios y desinfectados,



esto último aplica a las llaves de los sanitarios, manijas, muebles, controles de T.V, clima y teléfono, así como llaves de acceso ya sea electrónicas o de metal. El personal (camaristas) deberá de contar con equipos de protección, como guantes y cubre bocas. La limpieza de sanitarios y botes de basura se realizará bajo estrictos controles de seguridad así como la disposición de los residuos. Se sanitizara toda la habitación previa a asignarla nuevamente.

Nota: En caso de rentar casas de campaña deberá de cumplir con el proceso de sanitizacion (sanitizada y desinfectada), cada vez que se use.

- **Spa:** En las instalaciones del SPA se realizará en procedimiento de limpieza y sanitizacion de mostrador, sanitarios, tinas de hidromasaje, mesas de masaje, sillas y sillones de descanso y de espera.

- **Área de vestidores y regaderas:** En estas instalaciones los procedimientos de limpieza serán a profundidad acorde a las necesidades de cada empresa en donde se dará especial cuidado en la sanitización de migitorios, tazas de baño, manuales, manijas, puestas y seguros de cancelas, manijas de desagüe, llaves de lavabo, manija de despachadores de papel (sanitizar y desinfectar), en su caso equipos para cambiar pañales a los bebés así mismo, colocar la ayuda visual correspondiente para seguir el procedimiento del lavado de manos. Colocar en su caso señalética en el piso marcando la sana distancia de las personas que estén en espera de uso de los sanitarios.

- Se recomienda el almacenamiento adecuado y correcto de los productos químicos.



Playas y otros balnearios

Las autoridades locales y estatales decidirán si se abrirán playas, extensiones de aguas naturales o balnearios. Consulte los detalles específicos de cada playa o balneario en particular.

Sí: Mantenerse al menos a 6 pies de distancia de los demás ("distanciamiento social") y tomar otras medidas para prevenir el COVID-19.

Si un parque, una playa o un centro recreativo están abiertos al público, está permitido concurrir siempre y cuando se mantenga el distanciamiento social y se tomen medidas cotidianas como lavarse las manos con frecuencia y cubrirse la boca al toser y estornudar. Cumpla con estas medidas cuando concurra a un parque, una playa o un centro recreativo:

Mantenga en todo momento una distancia de al menos seis pies de las demás personas. Los espacios abiertos, senderos y circuitos podrían ser las mejores opciones. No vaya a un área concurrida.

Evite encuentros con otras personas fuera de los miembros del hogar.

Lávese las manos frecuentemente con agua y jabón por al menos 20 segundos, especialmente después de ir al baño, antes de comer y después de sonarse la nariz, toser o estornudar.

Lleve un desinfectante de manos que contenga al menos un 60 % de alcohol para utilizar en caso de que no haya agua y jabón disponibles.

No: Usar las áreas de juegos

No utilice las áreas de juegos, incluidos los juegos acuáticos, que se encuentran dentro de los parques locales, estatales o nacionales.

El uso de las áreas de juegos pueden propiciar la propagación del COVID-19 debido a que:

Suelen estar muy concurridas y posiblemente impidan el cumplimiento de la guía recomendada para las congregaciones.

Podría resultar difícil mantener las superficies limpias y desinfectadas.



El virus puede propagarse cuando niños pequeños tocan equipos contaminados y luego se llevan la mano a los ojos, la nariz o la boca.

No: Participar en deportes o actividades organizadas

En general, no se recomienda realizar la mayoría de los deportes y actividades organizadas, como básquetbol, béisbol y fútbol, que se practican en campos de juego, espacios abiertos y canchas. Estas actividades y deportes por lo general requieren de la presencia de entrenadores y deportistas que no pertenecen al mismo grupo familiar ni viven en la misma casa como para mantener contacto cercano, lo que aumenta la posibilidad de exposición al COVID-19.

Sí: Ser prudente en las piscinas y alrededores. Mantener distancia entre usted y las demás personas.

No hay evidencias que demuestren que el COVID-19 pueda propagarse entre los seres humanos a través del agua. Un mantenimiento y una desinfección (con cloro y bromo) adecuados de las piscinas deberían resultar eficaz para combatir el COVID-19.

La natación y otras actividades acuáticas son excelentes opciones para realizar la [actividad física](#) necesaria para llevar una vida saludable. Si no está enfermo ni presenta los síntomas del COVID-19, puede usar las piscinas siempre y cuando tome las [medidas](#) necesarias para [reducir la propagación](#) del COVID-19:

Ponga en práctica el [distanciamiento social](#) manteniendo una distancia de al menos seis pies (dos metros) de las demás personas.

Evite encuentros [masivos](#) de más de 10 personas.

Lávese las manos con agua y jabón para mantenerlas limpias, especialmente después de ir al baño, antes de comer y después de sonarse la nariz, toser o estornudar. Use un desinfectante de manos a base de alcohol que contenga al menos un 60 % de alcohol, en caso de que no haya agua y jabón disponibles.

No: Usar bañeras de hidromasajes, spas y parques o juegos acuáticos.

Si bien el mantenimiento y la desinfección (con cloro y bromo) adecuados de las piscinas deberían resultar eficaz para combatir el COVID-19 en bañeras de hidromasajes, spas y parques acuáticos, en este momento no debería utilizar estas instalaciones dentro de los parques locales, estatales o nacionales porque:

Suelen estar muy concurridas y posiblemente impidan el cumplimiento de la [guía recomendada para las congregaciones](#).



Podría resultar difícil mantener las superficies [limpias y desinfectadas](#).

El virus puede propagarse cuando las personas tocan las superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca antes de lavarse las manos.



BALNEARIOS Y ALBERCAS



Esta sección se encuentra en elaboración por parte de los Prestadores de Servicios turísticos que la integran.

La información se remitirá una vez que se haya recibido en la Secretaría de Turismo.



TIANGUIS Y FERIAS



Esta sección se encuentra en elaboración por parte de los Prestadores de Servicios turísticos que la integran.

La información se remitirá una vez que se haya recibido en la Secretaría de Turismo.



❖ **BARES, DISCOTECAS Y CENTROS NOCTURNOS**



Esta sección se encuentra en elaboración por parte de los Prestadores de Servicios turísticos que la integran.

La información se remitirá una vez que se haya recibido en la Secretaría de Turismo.



TEATROS Y CONCIERTOS



Esta sección se encuentra en elaboración por parte de los Prestadores de Servicios turísticos que la integran.

La información se remitirá una vez que se haya recibido en la Secretaría de Turismo.



❖ **ESTADIOS Y EVENTOS
DEPORTIVOS MASIVOS**



Esta sección se encuentra en elaboración por parte de los Prestadores de Servicios turísticos que la integran.

La información se remitirá una vez que se haya recibido en la Secretaría de Turismo.



MUSEOS



MUSEOS

SEGURIDAD DEL VISITANTE

- Implementar un control de temperatura de todos los visitantes, así como también vigile a las personas que no se sienten bien. Estos visitantes deben ser rechazados y alentados a buscar atención médica.
- Implementar medidas de registro de visitantes y seguimiento de contactos en las entradas y puntos de admisión a eventos y lugares, como obtener los datos de contacto de los visitantes y participantes (nombre, número de teléfono y dirección de correo electrónico).
- Considere obtener declaraciones de viaje y salud de los visitantes y participantes y rechazar a los visitantes y participantes que han estado en áreas con un brote generalizado en los últimos 14 días.
- Siempre que sea posible, asegúrese de que todos los visitantes y participantes usen una máscara.
- Suspenda todos los eventos con un gran número de participantes (más de 100 participantes en cualquier momento, aunque esto puede depender de las reglamentaciones y avisos locales).
- Suspender programas y eventos dirigidos a personas mayores y otros grupos vulnerables.
- Suspender todas las visitas guiadas.
- Para los eventos que continúan, se deben implementar las siguientes medidas de precaución:
 - A)** Asegurar una distancia física adecuada entre los visitantes y los participantes manteniendo una distancia mínima de 1 metro entre cada visitante y participante. Algunas formas de lograr esto incluyen:
 - Usar marcadores de piso (u otras formas de barricadas) para guiar a los visitantes y mantener una distancia de 1 metro entre cada individuo (para eventos y escenarios donde los visitantes normalmente se pararían en el lugar o se moverían, como las colas de entrada para lugares y eventos); y o hacer que los visitantes y participantes individuales (o grupos de visitantes / participantes) se sienten en asientos alternos y en filas alternas, es decir, asientos de tablero de ajedrez (para eventos sentados y establecimientos de comida dentro de los



lugares). Asimismo, la distancia mínima que separa a los visitantes y los participantes debe ser de 1 metro.

B) Oriente a los visitantes y participantes a que no lo visiten en grupos grandes (excepto cuando los visitantes y participantes sean del mismo hogar). Identifique las áreas donde es probable que los visitantes y los participantes se agrupen y establezca medidas para dispersarlos (por ejemplo, estacionar al personal en estos puntos para acompañarlos). Para reducir la congestión de visitantes y participantes, también se deben evitar las recepciones previas o posteriores al evento, no se deben servir A&B en los eventos, aunque se pueden proporcionar bebidas embotelladas.

C) Establecer medidas de acordonamiento apropiadas (por ejemplo, barricadas), especialmente para lugares o eventos al aire libre y al aire libre, para limitar el acceso de visitantes y participantes. Si no es posible limitar el número de participantes y garantizar una separación adecuada de los participantes, dichos eventos o programas deben diferirse o cancelarse.

SEGURIDAD DEL PERSONAL

- Implemente un control diario de temperatura dos veces al día para todo el personal, una vez a la llegada y una segunda vez a las 2 p.m., cuyos resultados deben registrarse. Si se registra una temperatura de más de 37.5 grados centígrados, el miembro del personal debe ser enviado a casa con instrucciones para ver a un médico, con un informe del diagnóstico registrado en la oficina.
- Todo el personal debe usar máscaras, especialmente el personal del frente de la casa.
- Recuerde a todo el personal, los artistas y los participantes que practiquen la responsabilidad social y controlen sus propias condiciones de salud, evitando la asistencia a eventos si no se encuentran bien.
- Proporcione desinfectantes para manos al personal, especialmente al personal de atención al público que maneja efectivo y otros dispositivos de pago y no puede lavarse las manos con frecuencia.
- Considere implementar arreglos de trabajo flexibles, con cada departamento dividido en dos o tres equipos. Implemente un sistema para que las personas que ingresen al lugar de trabajo sean gestionadas por rotación, mientras que otras trabajan desde su hogar para garantizar la continuidad del negocio.

GESTIÓN DE INSTALACIONES

- Aumentar la frecuencia de limpieza y desinfección de locales, especialmente superficies y artículos que se tocan con frecuencia, eliminando todos los objetos manejables donde sea posible. Además, suspenda el uso de guías de audio y cierre las



áreas de juego, etc., si estos elementos / áreas no pueden limpiarse y desinfectarse lo suficiente.

- Coloque desinfectantes para manos en lugares fácilmente accesibles, de modo que los participantes y el personal puedan desinfectarse las manos (por ejemplo, después de tocar las manijas de las puertas).
- Fomentar la compra en línea y móvil de boletos para eventos / lugares y adoptar pagos electrónicos para minimizar el manejo de efectivo.

COMUNICACIÓN PÚBLICA

- Comunique de manera proactiva las precauciones vigentes en términos de distanciamiento social, registro de visitantes y control de temperatura, etc.
- Evite y gestione las expectativas de los visitantes, participantes y socios informándoles que:

A) Coloque avisos y carteles en lugares destacados para recordar a los clientes que cumplan con las medidas de prevención y control relevantes (por ejemplo, eviten estrechar la mano de otros participantes del evento y practiquen una buena higiene personal).

B) Haga una invitación a los visitantes, participantes y socios para que cooperen practicando una buena higiene, controlando su salud y alejándose de lugares y eventos en caso de que se sientan mal (y acudan a un médico lo antes posible). Distancia de 1 metro entre sí.

C) Oriente a los visitantes, participantes y socios a familiarizarse con los hechos del brote y su propagación, compartiéndolos con la comunidad para evitar la estigmatización o discriminación relacionada con Covid-19.



BIBLIOGRAFÍA

- ❖ 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.
- ❖ Protocolo de operación a hoteles que se sumaron al apoyo durante la emergencia sanitaria COVID-19.- Asociación De Hoteles Y Moteles Del Valle De México Ac.
- ❖ 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>

- ❖ Ministerio de Industria Comercio y Turismo del Gobierno de España

<https://www.mincotur.gob.es/es-es/Paginas/index.aspx>

- ❖ Guía de buenas prácticas para los establecimientos del sector comercial.-

http://www.comercio.mineco.gob.es/es-ES/noticias/Documents/200319_Guia_Buenas_practicas_establecimientos_sector_comercial.pdf

- ❖ Turisteros analizan crear destinos 'Covid Free' y pasaporte sanitario

<https://www.forbes.com.mx/negocios-turisterosdestinos-covid-free-pasaporte-sanitario/>

- ❖ Greece preparing new tourism rules with EU in wake of coronavirus

- ❖ Packed pools, beaches and tour buses will not return immediately as country plans for scaled back 2020 season

<https://www.theguardian.com/world/2020/apr/26/greece-preparing-new-tourism-rules-in-zwake-of-coronavirus>

- ❖ Crearán "sello distintivo" Covid-Free para el turismo



<https://periodicoviaje.com/2020/05/01/crearan-sello-distintivo-covid-free-para-el-turismo/>

- ❖ Protocolo de Sana Distancia de la Secretaría de Turismo y Cultura del Gobierno del Estado de Veracruz

[Sectur-sanadistancia.veracruz.mx](https://sectur-sanadistancia.veracruz.mx)

- ❖ COVID-19: Materiales de comunicación

<https://www.paho.org/es/temas/coronavirus/enfermedad-por-coronavirus-covid-19/covid-19-materiales-comunicacion>

- ❖ Lidar con el estrés durante brote de COVID-19

<https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/200762-coping-with-stress-during-the-2019-sp.pdf>

- ❖ Para este apartado se han seguido las recomendaciones de la Secretaría de Salud.

<https://www.gob.mx/salud>

- ❖ Las 12 guías con protocolos anti Covid-19 del ICTE validadas por Sanidad

https://www.hosteltur.com/136578_las-12-guias-con-protocolos-anti-covid-19-del-icte-validadas-por-sanidad.html

- ❖ Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2

<https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/GuiasSectorTurismo/Restaurantes.pdf>

- ❖ 10 medidas que deberá aplicar el hostelero frente al Covid-19

<https://www.thegourmetjournal.com/noticias/10-medidas-que-debera-aplicar-el-hostelero-frente-al-covid-19/>

1. Gobierno Federal Mexicano: "Lista de Comprobación ante el COVID-19- Retorno al Trabajo". Disponible en: <https://www.gob.mx/stps/prensa/guia-de-accion-para-los-centros-de-trabajo-ante-el-covid-19-238630>

2. COVID-19 | Secretaría de Salud | Gobierno | gob.mx Disponible en: <https://www.gob.mx/salud/documentos/covid19>

3. GOBIERNO DE MEXICO; IMSS: Lista de Comprobación ante el COVID-19 Retorno al Trabajo.



4. Norma Oficial Mexicana NOM-251-SSA1-2009, Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios. Disponible en: <https://www.dof.gob.mx/normasOficiales/3980/salud/salud.htm>
5. Gobierno de España; Ministerio de Sanidad, Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. Secretaría de Estado de Turismo. Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE): "Medidas para la Reducción del Contagio por el Coronavirus SARS-CoV-2".
6. Lineamientos generales espacios públicos cerrados COVID-19. Disponible en: <https://coronavirus.gob.mx/>
7. OMS | Infecciones por coronavirus. Disponible en: https://www.who.int/csr/disease/coronavirus_infections/es
8. Centros de Control y Prevención de Enfermedades. Todo lo que los trabajadores de supermercados y minoristas de alimentos necesitan saber sobre COVID-19. Disponible en: <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019ncov/community/organizations/grocery-food-retailworkers.html>
9. Centros de Control y Prevención de Enfermedades. Orientación para empresas y empleadores para planificar y responder a la enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19). Disponible en: <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019ncov/community/guidance-business-response.html>
10. Occupational Safety and Health Act of 1970 (OSHA). Preparing Work Place for a COVID-19 Outbreak. Disponible en: <https://www.osha.gov>
11. Administración de Alimentos y Drogas. Seguridad alimentaria ante la Enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19). Disponible en: <https://www.fda.gov/food/food-safetyduringemergencies/food-safety-and-coronavirusdisease2019-covid-19>
12. Administración de Alimentos y Drogas. Mejores prácticas para el comercio minorista, tiendas de alimentos, restaurantes y servicios de delivery durante la pandemia de COVID-19. Disponible en: <https://www.fda.gov/food/food-safety-duringemergencies/bestpractices-retail-food-storesrestaurants-and-foodpick-updelivery-services-duringcovid-19>
13. National Restaurant Association: COVID-19 Guía de Reapertura. Disponible en: <https://restaurant.org/Downloads/PDFs/business/COVID19-Reopen-Guidance.pdf>
14. BCG: Boston Consulting Group: "Epidemic Projections COVID-19 Response".
15. Bain & Company: "COVID-19: Impacts and Actions for Restaurants and Food Service".
16. Technomic: "The Post-Pandemic Playbook".
17. Mc Kinsey & Company: "COVID-19 Briefing note; Global Health and Crisis Response".
18. Hostelería Madrid: Crisis Sanitaria COVID-19: "GUÍA Práctica Sanitaria de Establecimientos de Hostelería".
19. Alaska Government: "Reopen Alaska Responsibly Plan". Disponible en: <https://covid19.alaska.gov/>
20. Florida Government: "Safe. Smart. Step-by-Step. Plan for Florida's Recovery".
21. Texas Government: "Minimum Standard Health Protocols for Re-opening Restaurants".
22. Official Portal for North Dakota State Government: "ND Smart Restart- Roadmap to a better, safer, healthier tomorrow".
23. Official Portal for North Dakota State Government: "ND Smart RESTART Protocols for Restaurants, Bars, Breweries, Distilleries, Food Truck".



24. Florida Restaurant and Lodging Association in Partnership with The National Restaurant Association and The American Hotel and Lodging Association: "Critical COVID-19 Guidance Standards for Hospitality Reopening".
 25. City of Miami Beach: "Reopening and Recovery Framework & Draft Planning".
 26. Illinois Government: "Restore Illinois; A Public Health Approach to Safety Reopen our State".
 27. The State of Georgia: "Executive Order: Reviving a Healthy Georgia".
 28. State of Kansas: "Kansas Statewide Reopening plan: Executive Order No. 20-29: "Implementing Phase One Astra Plan".
 29. Indiana Government: "Detailed Plan for Slowly Returning Indiana to a New Normal since the Novel Coronavirus".
 30. Show Me Strong, Missouri's Government Recovery Plan: "General Guidelines to Reopen Missouri's Economy.
 31. State of Nevada Executive Department: "Declaration of Emergency, Directive 018: Phase One Reopening Plan".
- Metro Public Health Department; Nashville/Davidson Country: "Restaurant and Bars- Phase One Reopening"