

Coahuila

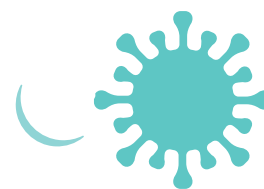
SECTUR

SECRETARÍA DE
TURISMO Y DESARROLLO
DE PUEBLOS MÁGICOS

SS

SECRETARÍA
DE SALUD

LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LOS SERVICIOS TURÍSTICOS ANTE LA CONTINGENCIA CAUSADA POR COVID-19



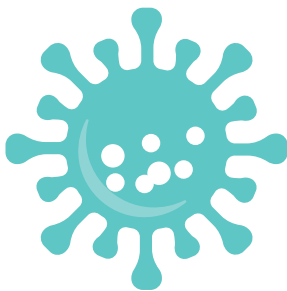
HAZ TURISMO en
Coahuila

¡Fuerte,
Coahuila **es!**





**LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN
E IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS
PARA LOS SERVICIOS TURÍSTICOS
ANTE LA CONTINGENCIA CAUSADA POR
 COVID-19 **





LIC. LUCÍA AZUCENA RAMOS RAMOS, Secretaria de Turismo y Desarrollo de Pueblos Mágicos, con fundamento en los artículos 18, fracción XV, 19 fracción VII y 33 TER de la Ley Orgánica de la Administración Pública para el Estado de Coahuila de Zaragoza; y los artículos 3 y 6 del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo y Desarrollo de Pueblos Mágicos.

Introducción.-	3
Fundamento.-	4
Justificación.-	5
Prevención y Atención para el Personal que Presta Servicios Turísticos.-	6
- Medidas de higiene.-	7
Prevención y Atención en los Centros de Trabajo de Prestadores de Servicios Turísticos.-	10
- Medidas de Higiene.	11
- Otras recomendaciones en la Limpieza de Espacios.	12
Prevención y Atención General para Proveedores.-	13
- Recepción de Alimentos e Insumos.	
Prevención y Atención General en el Uso y Manejo de Alimentos y Bebidas.-	13
- Medidas de Higiene.	
Empresas de Servicios de Alimentos y Bebidas.-	14
- Medidas Preventivas Generales.	15
Medidas de Prevención y Atención para el Personal.-	16
- Medidas de Higiene.	
- Ingreso del Personal.	17
Medidas de Prevención y Atención para los Clientes.-	17
- Ingreso de Clientes.	
Medidas de Interacción Personal y Clientes.-	18
Centros de Hospedaje.-	19
Medidas de Prevención y Atención para el Personal.-	20
- Medidas de Higiene.	
- Ingreso del Personal.	21
Medidas de Prevención y Atención para los Huéspedes.-	22
- Medidas de Higiene.	
- Recepción a la Llegada del Huésped	23
Medidas de interacción Personal y Huésped	25
Medidas de Limpieza en Áreas Comunes.-	26
- Recepción.	
- Habitaciones.	
- Comidas en la habitación (SERVICIO A HUÉSPEDES ROOM SERVICE)	29
- Áreas Públicas del Centro de Hospedaje.	30
- Manejo de Alimentos y Bebidas en Centros de Hospedaje.	31
Normas Generales.-	33
Procedimiento Específico de Limpieza y Desinfección de una Habitación en la que haya estado o está alojada una Persona Infectada de COVID-19 (SARS-CoV-2).-	35



INTRODUCCIÓN

La industria turística es una importante generadora de empleo, inversión y desarrollo económico para cualquier estado o nación, cada día son más los gobiernos tanto regionales como de diversos países, incluido México, que ven en el turismo una significativa fuente de ingresos financieros y crecimiento generalizado.

La aparición del coronavirus SARS-CoV-2, el grado de contagio de la enfermedad por él provocada, conocida como COVID-19 y la severidad de la misma, en determinados casos han provocado la aparición de múltiples instrucciones, protocolos y recomendaciones con medidas orientadas a la gestión de esta crisis sanitaria, la cual afectó seriamente al ramo turístico, por lo que es importante recuperar la confianza en los viajes y potenciar la contribución del turismo.

La Secretaría de Turismo y Desarrollo de Pueblos Mágicos del Gobierno del Estado de Coahuila de Zaragoza, con responsabilidad y compromiso, apoyaremos y trabajaremos en coordinación con la cadena del valor turística, preparándonos y fomentando la unidad en el sector para cuando vuelva a operar, genere certeza y confianza en los visitantes, con la finalidad de que surja un crecimiento más fuerte y sostenible que traduzca los planes y programas de recuperación del turismo, en empleo y desarrollo económico.

Es por ello que ponemos a su disposición los presentes lineamientos, con la finalidad de facilitar a las empresas que tienen que ver con servicios turísticos como hospedaje, alimentos y bebidas, agencias de viajes, transportes turísticos, operadores turísticos y centros turísticos, la implementación de acciones y normas de seguridad y cuidado para aplicar de manera inmediata en sus negocios y que con estas, se evite el riesgo de contagios y den certeza de seguridad e higiene al personal a su cargo y a los clientes.

Al igual exhortamos a todas las empresas, que en la medida de sus posibilidades, aprovechen y utilicen herramientas tecnológicas disponibles para operar aquellos procesos de negocio de manera virtual, tales como llamadas, softwares de asistencia remota (Apps), servicios en la nube, entre otras, con la intención de minimizar en lo posible el contacto del personal entre proveedores y clientes.

Cuando no sea posible la utilización de herramientas tecnológicas para la operación del negocio de manera virtual, esperamos que se utilice el presente documento como herramienta para seguir operando bajo la nueva normalidad y el cumplimiento de las regulaciones sanitarias en beneficio de todos.



FUNDAMENTO.-

Se emite los presentes lineamientos por la Secretaría de Turismo y Desarrollo de Pueblos Mágicos en fecha 21 de mayo del año dos mil veinte, con información establecida por el Organización Mundial de Turismo, Organización Mundial de Salud, y tomando en consideración los Acuerdos expedidos por Secretaria de Salud Federal y Estatal, los Decretos del Gobierno del Estado de Coahuila de Zaragoza por la emergencia derivada del COVID-19, así como los Acuerdos del Comité Técnico para la Prevención, Atención y Control del COVID-19 en el Estado de Coahuila de Zaragoza y de los Sub Comités Técnicos Regionales COVID-19.

El Estado a través de la Secretaría de Turismo y Desarrollo de Pueblos Mágicos de acuerdo a el articulo 19 fracciones VI y VII Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Coahuila de Zaragoza y los artículos 2, 3, 4 , 6 fracción XVII y 31 de la Ley de Turismo del Estado de Coahuila de Zaragoza, podrá implementar y emitir recomendaciones que se realizaran de forma obligatoria al sector turístico.

El sector turístico, siempre se encuentra en constante evolución y más que ninguna otra actividad económica cuenta con un impacto social fuerte el cual se basa en la interacción entre personas; por lo tanto la contingencia ocasionada por la pandemia de Covid-19 (SARS-CoV-2), plantea un desafío importante.

El nuevo turismo, tiene el compromiso de poner en primer lugar a las personas y su bienestar, promoviendo para el futuro, viajes seguros y con responsabilidad por lo que tocará hacer la difusión de las medidas preventivas básicas que llegaron para quedarse.

Actualmente nos vemos afectados, por lo que debemos promover la solidaridad y apoyar la recuperación que vendrá.

El presente instrumento será completado por los usuarios con las estrategias y planes de acción que sean implementados por las diversas dependencias y entidades públicas de Salud, Protección Civil, Trabajo y Seguridad Social de los tres órdenes de gobierno, así como las implementadas por los Sub Comités Técnicos Regionales COVID-19, las adoptadas por las asociaciones de la industria de servicios de hospedaje y manejo de alimentos y bebidas, así como por las implementadas por las marcas y cadenas a las que pertenezcan, para seguir salvaguardando la integridad del personal y los clientes. Además se deberán de ir adecuando a las etapas que manejen los Subcomités Técnicos Regionales COVID-19.



JUSTIFICACIÓN.-

La cadena de valor turística se encuentra en el ramo privado, la cual está sufriendo económicamente por la contingencia generada por el COVID-19 (SARS-CoV-2).

Las empresas turísticas se sitúan en un marco estratégico y los servicios de hospedaje, alimentos y bebidas, son de los pocos que no pueden estar cerrados por tiempos prolongados, ya que el sector servicios es de los principales generadores de derrama económica en el Estado, es por ello, que resulta de gran importancia crear sinergia con los mismos, para dar servicios de calidad e higiene y así garantizar su apertura lo más pronto posible.

Las organizaciones nacionales e internacionales concuerdan que “En el corto plazo habrá una preferencia por destinos cercanos, por vía terrestre y destinos/marcas con percepción de buenos protocolos de seguridad y garantías ante imprevistos.” 2020 Deloitte S © 2020 Deloitte S-Latam, S.C.

Es por eso que para prevenir el COVID-19 (SARS-CoV-2), se requerirá de la participación de todos y esto comienza con acciones de higiene y cuidado cotidiano de la persona y su entorno, por lo que es primordial que los turistas sean atendidos y orientados por personal que los ayude a seguir con buenas practicas desde su entrada y salida de cualquier establecimiento.

Este documento se deberá tomar en cuenta para aplicar en sus instalaciones y especificará los procedimientos de limpieza, desinfección y mantenimiento que es necesario llevar a cabo para garantizar la salud y seguridad de las personas que laboran en las empresas y de los clientes.





LINEAMIENTOS.-

Las empresas prestadoras de servicios turísticos que incumplan los lineamientos, deberán de atender las sanciones que emitan las dependencias en el rubro que corresponda.

El personal titular de la dirección o gerencia en turno deberá notificar al 911 a cualquier persona que pueda estar enfermo, si se tiene sospecha fundada por sintomatología de COVID-19 (SARS-CoV-2), establecida por la Secretaría de Salud del Estado de Coahuila de Zaragoza.

Los servicios turísticos, se desarrollan en entornos con elevado tránsito de personas y cuya convivencia es estrecha, por lo que podrían ser puntos donde de manera más fácil se declare la presencia o transmisión de casos de virus.

Por ello es conveniente tener en consideración medidas de prevención, para reducir la probabilidad de propagación de casos de enfermedad entre los clientes y sus trabajadores. Las medidas a considerar son las siguientes:

PREVENCIÓN Y ATENCIÓN PARA EL PERSONAL QUE PRESTA SERVICIOS TURÍSTICOS.-

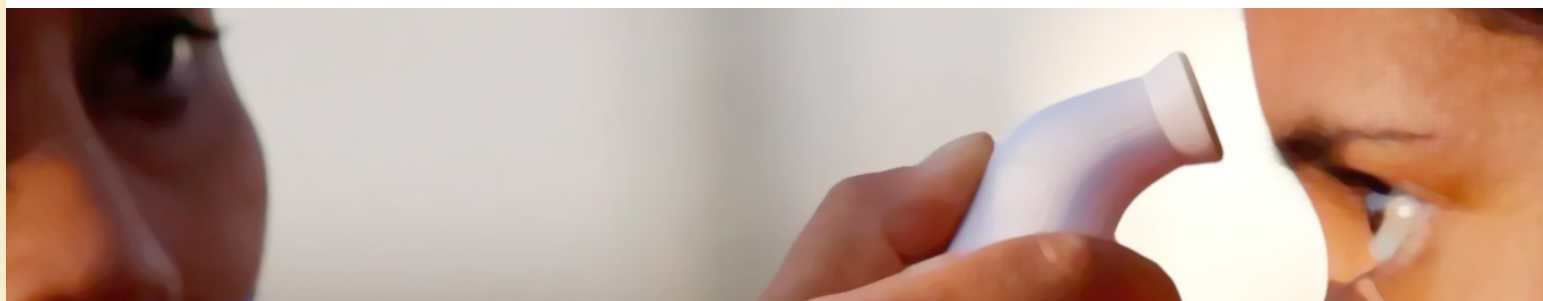
El establecer un control de entrada del personal, como medida provisional para el lugar en donde labora, asegura salud para sus compañeros de trabajo y para las personas que asisten en calidad de clientes.

Con esta medida no se transgrede ninguna garantía para el trabajador, al contrario, lo cuida cada día al ingresar y al salir de su centro de trabajo, otorgándole así bienestar para su familia.

Se establece que las empresas consideren en la medida de lo posible, o por el lugar donde se encuentren los centros de trabajo, se otorgue además de los insumos necesarios de salud para trabajar los que se mencionaran en los siguientes párrafos, que proporcionen transporte de traslado (de la casa al trabajo y del trabajo a la casa) en parques vehiculares creando rutas para asistir a trabajar a aquellos empleados que no cuenten con automóvil, esta medida previene el contagio en masas.

Las empresas asumirán la responsabilidad que tienen cada una en su ramo y acatarán las recomendaciones que deriven de las autoridades y dependencias en cuestión de su rubro, además de las medidas que se vayan imponiendo por las asociaciones, cámaras, marcas o cadenas a las cuales pertenezcan, por la contingencia derivada por el COVID-19 (SARS-CoV-2), por lo que la persona titular de la dirección o gerencia de la empresa de servicios turísticos, será responsable de supervisar que se realicen las acciones correspondientes del presente documento.

Así mismo, se deberán seguir las recomendaciones instituidas por el Subcomité Técnico Regional COVID-19 que corresponda al sector donde se encuentra la empresa turística.



MEDIDAS DE HIGIENE.-

Todo el personal debe conocer a detalle el protocolo higiénico, los productos químicos empleados y la frecuencia con la que deben aplicarse.

Es de suma importancia que los empleados tengan conocimiento acerca del virus denominado COVID-19 (SARS-CoV-2).

Los empleados usarán el uniforme adecuado en función de las actividades que realicen, y acatarán las responsabilidades de conformidad con las normas y directrices estatales o locales establecidas, además deberán de ser capacitados sobre cómo usar y desechar adecuadamente los insumos que utilicen.

Para el caso del personal que labora, se sujetará a las siguientes disposiciones:

1. Las personas que pertenezcan a los grupos considerados como de mayor riesgo para complicaciones por COVID-19 (SARS-CoV-2), no podrán laborar mientras así lo decrete el gobierno del Estado y se sujetarán a lo establecido por la Secretaría del Trabajo y la Secretaría de Salud para salvaguardar los derechos de la clase trabajadora.
2. Se deberá cancelar temporalmente el registro de llegada con huella digital, hacerlo con algún otro medio, si no es posible, cada empleado deberá lavarse las manos, y desinfectar el checador antes y después de registrar su entrada y su salida.
3. Se sujetarán al filtro laboral sanitario que complementan los emitidos por la Secretaría de Salud Federal.
4. Se tendrá que disponer de un tapete impregnado de solución clorada al ingreso de personal.



5. Se sujetarán a las medidas básicas de higiene personal y del entorno que deben de realizarse siempre, las cuales protegen no solo del COVID-19 (SARS-CoV-2), sino también de diversas enfermedades infecciosas, tomando en cuenta lo siguiente:

- Lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón (de 10 a 20 veces diarias), al llegar de la calle, periódicamente durante el día, después de tocar áreas de uso común, después de ir al baño, tocar dinero y antes de comer o preparar alimentos.
- Cubrirse la nariz y la boca con un pañuelo desechable o con el ángulo interno del brazo, al toser o estornudar. En caso de tener sintomatología respiratoria es necesario lavarse las manos después de limpiarse la nariz.
- Tener reposo en casa, cuando se tienen padecimientos respiratorios y acudir a recibir atención médica si se presentan síntomas de enfermedad grave (fiebre continua y dificultad para respirar).
- Nunca escupir en el suelo. Si es necesario escupir, hacerlo en un pañuelo desechable, tirarlo a la basura y lavarse las manos.
- Mantener la higiene adecuada de los entornos en común (oficinas, centros de reunión, etcétera.), ventilarlos y permitir la entrada del sol.
- No tocarse nariz, boca y ojos con las manos sucias.
- No saludar de beso, mano o abrazo.
- Lavar y planchar frecuentemente los uniformes y material de uso como manteles, sabanas, mandiles, etcétera, de preferencia después de cada uso.



6. Revisión de temperatura del personal a laborar en cada turno, con las especificaciones siguientes:

- Cualquier persona que muestre una temperatura superior a 37.5° C será llevada a un área privada para un examen secundario de temperatura corporal.
- Deberá hacer test al personal sobre sintomatología: si presenta síntomas compatibles con la enfermedad como tos, fiebre, sensación de falta de aire, etcétera. Los empleados que tengan una temperatura superior a 37.5° no podrán ingresar al negocio y serán dirigidos a la atención médica adecuada.
- Contar con el uniforme limpio y desinfectado.
- Uso de cofias, guantes y cubre bocas por parte del personal.
- A cada empleado se le proporcionará una máscara y deberá usar esa máscara mientras se encuentre en la empresa.
- Realizar lavado y desinfección de manos frecuente con agua y jabón, líquido de preferencia, y desinfectar con gel antibacterial o solución alcoholada al 70%. (El uso de gel antibacterial con base de alcohol mayor al 70% es también efectivo para la eliminación de virus y bacterias, y se recomienda su uso cuando no se tenga la oportunidad de lavarse las manos con agua y jabón.)

7. El personal laboral durante su turno deberá evitar lo siguiente:

- Después de lavarse las manos, NO aplicar crema para manos ya que esto ocasiona que los virus permanezcan adheridos por más tiempo a la piel, por lo tanto, es más factible diseminarlos al tocar los objetos o superficies.
- Tocarse los ojos, la nariz y la boca, ya que las manos facilitan su transmisión.
- Evitar los abrazos, besos o estrechar las manos con los clientes o con otros empleados.
- Se recomienda no compartir objetos con clientes u otros empleados.
- Dentro de lo posible, mantener una distancia de metro y medio ante cualquier cliente o persona.



PREVENCIÓN Y ATENCIÓN EN LOS CENTROS DE TRABAJO DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS.-

Es necesario limpiar los espacios cerrados, así como las superficies que pueden estar contaminadas con gotitas de saliva, ya que es la manera como se evita la transmisión del virus.

La supervivencia del virus que causa COVID-19 (SARS-CoV-2), varía de acuerdo con el tipo de superficie en el que se deposita, convirtiéndose en otra fuente de exposición si estas no se limpian y desinfectan adecuada y frecuentemente.

La evidencia científica muestra que el COVID-19 (SARS-CoV-2) sobrevive hasta:

- Tres horas sobre la piel.
- 4 horas en superficies de cobre.
- 12 horas en superficies porosas, tales como telas (ropa, sábanas, manteles) o papel.
- 24 horas en superficies de cartón.
- 48 horas en superficies lisas como pisos, paredes, pasamanos, puertas, sillas o butacas, ventanas, mesas, mosaicos de baño.
- 72 horas en superficies de plástico y acero inoxidable.

Tomando en cuenta estos tiempos que marca la Organización Mundial de la Salud, es indispensable incrementar la frecuencia y el tipo de medidas higiénicas que deben implementarse en espacios cerrados. De inicio, para lograr una higiene adecuada de los entornos y superficies donde se desempeñan las actividades cotidianas, es necesario que primero se realice una limpieza con agua y jabón, esta eliminará la suciedad y hará efectivo el proceso de desinfección. Los procedimientos de limpieza son los que habitualmente se realizan, se puede usar cualquier jabón disponible comercialmente, el agua puede ser fría o tibia, o según se recomiende en la etiqueta del producto de limpieza utilizado.





MEDIDAS DE HIGIENE.-

Las medidas de higiene de los espacios cerrados son muy importantes para evitar la propagación del virus y el contagio. Además de la limpieza permanente (con agua y jabón) del entorno y de las superficies, es necesario realizar procesos de desinfección.

Los recorridos turísticos en espacios abiertos y/o cerrados, durante la contingencia y de acuerdo a las etapas interpuestas por los Subcomité Técnico Regional COVID-19 que corresponda, deberán tener una afluencia de no más de 10 personas por grupo, en intervalos de tiempo de 20 minutos, en las áreas recorridas; por lo que se recomienda que los recorridos sean previa cita.

La desinfección de superficies debe hacerse diariamente antes de iniciar las actividades del sitio cerrado y antes de cerrar. La frecuencia de la limpieza y desinfección se determinará dependiendo del escenario en el que se encuentre el inmueble y el flujo de personas.

La solución de hipoclorito de sodio de uso común (cloro comercial), es un desinfectante eficaz para la desinfección de superficies. Es un producto económico y seguro para la limpieza de viviendas, oficinas, albergues, auditorios, y locales comerciales, cines, restaurantes entre otros.

Aplicar esta solución en pisos y superficies después de la limpieza con jabón, preferentemente con un paño humedecido con la solución, y dejar que la superficie permanezca húmeda hasta que seque naturalmente. Es importante evitar los métodos de limpieza y/o desinfección que producen vapores o aerosoles, o que dispersan el polvo en áreas, ya que se puede propiciar la dispersión del virus.

Los tapices y pisos con alfombra se deben aspirar previos al tratamiento de desinfección utilizando de preferencia aspiradoras equipadas con filtros HEPA10.

En caso de contar con un equipo de desinfección, este deberá tener un programa de mantenimiento preventivo permanente, a fin de asegurar su buen funcionamiento.

Seguir los procedimientos para garantizar las características de efectividad de las soluciones de limpieza (jabones, detergentes, desinfectantes), como usar cubetas separadas para las soluciones como jabones, detergentes, desinfectantes y el agua para enjuagar, cambiar con frecuencia las soluciones, reemplazar paños sucios por paños limpios, utilizar artículos de limpieza de microfibra.

Si es factible, ventilar todas las áreas de los sitios cerrados. Hay que asegurar que no haya obstrucción ni apilamiento de materiales y equipo en las ventanas que obstruya la ventilación e iluminación natural de las áreas.

Si existe aire acondicionado mantener el clima con una gradación entre los 24° C y los 26° C y una humedad entre 50 y 60%. Se deberá realizar el programa de mantenimiento específico para cada sistema, en especial limpieza de filtros. Se recomienda utilizar los filtros HEPA.



Otras recomendaciones en la limpieza de espacios:

- No se debe mezclar detergente con solución clorada o con otros productos ya que pueden producir gases tóxicos.
- La solución de detergente y el agua deben ser renovadas en los diferentes espacios y el número de veces que sea necesario.
- Desinfección con solución clorada:
 - Se llenará un balde con agua tibia y detergente en cantidad suficiente para que haga espuma, otro con agua limpia y un tercero con solución clorada.
 - En principio, se limpiarán con la solución de detergente el equipamiento, paredes, aberturas y todos aquellos elementos que sea necesario limpiar.
 - Se enjuagará luego con el agua limpia y se secará.
 - Finalmente, se realizará la desinfección por contacto directo aplicando sobre las superficies, solución clorada y se dejará secar.
 - Los pisos se limpiarán aplicando la misma técnica anteriormente descrita.
- Desinfección rutinaria:
 - En cada habitación hay que identificar las superficies de contacto frecuente (perillas, barandales de cama, teclados, teléfonos, superficies de mesas, lámparas de mesa)
 - Estas superficies deben desinfectarse diariamente mínimo una vez por día, idealmente una vez por turno.
 - Se puede utilizar para la desinfección un paño impregnado con solución desinfectante o con alcohol al 70%.
- Para un litro de solución desinfectante es necesario:
 - Llenar una botella con un litro de agua limpia.
 - Agregar 10 mililitros de cloro comercial.
 - Tapar la botella y agitar.
 - Etiquetar la botella indicando que contiene agua clorada.
 - Dejar reposar 30 minutos antes de utilizarla.
 - Guardar el recipiente en un lugar oscuro y fuera del alcance de los niños.



PREVENCIÓN Y ATENCIÓN GENERAL PARA PROVEEDORES.-

Las compañías que prestan los servicios de proveer alimentos e insumos en general, a las empresas de servicios turísticos, juegan un importante papel en estas medidas de prevención contra el virus denominado COVID-19 (SARS-CoV-2), puesto que con ellos se tiene contacto constante en cantidades primordiales para surtir las necesidades de las empresas, por lo tanto deben de tener la calidad en higiene necesaria y seguir con los procedimientos de entrega y recepción.

Recepción de Alimentos e Insumos:

- Programar las compras en medida de lo posible para aumentar el volumen y espaciar el tiempo de la recepción de mercancías.
- Realizar el proceso de cálculo, pedido y labores administrativas en forma remota o home office basado en la confianza al personal, con metas de trabajo y políticas claras.
- Establecer un control de entrada del personal del proveedor, con termómetro a distancia, para restringir el acceso de personas con temperatura arriba de 37.5° C, y/o con síntomas catarrales (moqueo, congestión nasal o conjuntival, tos seca o productiva, lagrimeo, aspecto febril).
- Disponer de un tapete impregnado de solución clorada al ingreso de proveedores.
- Realizar el desempaque o desembalaje de mercancías con guantes, o bien, al terminar lavarse las manos y limpiar con gel antibacterial.
- Inmediatamente a la recepción, se deben desinfectar los insumos en su empaque exterior y en caso de verduras y frutas frescas lavar y desinfectar, previo a su almacenamiento.
- Evitar el contacto estrecho y mantener una distancia de un metro y medio con los proveedores.

PREVENCIÓN Y ATENCIÓN GENERAL EN EL USO Y MANEJO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.- MEDIDAS DE HIGIENE.-

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



Limpieza y Desinfección de Vajilla y Área de Comensales.

- Lavar y desinfectar toda la vajilla, cubertería y cristalería, incluida la que no se haya usado, pero haya podido estar en contacto con los clientes.
- Los manteles y servilletas deben ser lavados y desinfectados, aumentando la frecuencia del cambio de manteles.
- En medida de lo posible mantener ventilado el área de comensales.
- Realizar limpieza y desinfección de superficies, máquinas dispensadoras, puertas, mostradores de bufet, etcétera, y en general, cualquier superficie que haya podido ser tocada con las manos siguiendo los procesos de limpieza establecidos al efecto.
- Lavado y desinfección de insumos como vegetales, productos de origen animal, etcétera.
- Lavado y desinfección de insumos como latas, empaques, cajas, etcétera.
- Cocción de los alimentos a temperaturas por encima de los 70 grados centígrados.
- Preservar la cadena de frío y mantener los alimentos conservados protegidos físicamente en todo momento mediante recipientes.

EMPRESAS DE SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.-

Las empresas como lo son restaurantes, cafeterías, bares, centros nocturnos y aquellos que se dediquen a proporcionar el servicios de alimentos y bebidas, deberán realizar las actividades preventivas que señalen las autoridades en las instalaciones y mantener desinfectadas las mesas, sillas, cartas, servilleteros, mostradores, muebles de baño y perillas en el restaurante.

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



MEDIDAS PREVENTIVAS GENERALES.

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

- Mesas y sillas: previo y después de sentar a los comensales.
- Sanitarios comunes: cada hora.
- Teléfonos, terminales y puntos de venta: previo y después de su uso.
- Área infantil: cada media hora. Se recomienda que el área se encuentre cerrada hasta que pase por completo la contingencia.
- Menús: previo y después de ser utilizado por cada grupo comensales.
- Barra, desinfectar todos los utensilios previos y después de su uso.
- Los programas de limpieza profunda deben estar activos y acortarse en su periodicidad, así como establecer un “checklist ” o bitácoras de lista de actividades para la verificación de cada acción.
- Estaciones de servicio desinfectar cada hora como mínimo.
- En el área de cocina: limpiar y desinfectar las líneas de preparación, carros, transportadores, tablas de picar, utensilios de cocina, etcétera.
- Mantén los alimentos protegidos en todo momento con film, tappers y etiquetas.
- Lava y desinfecta la vajilla preferentemente en temperaturas superiores a los 80°C.
- Lava manteles, servilletas y ropa de trabajo en lavadoras industriales a más de 60°C.
- Es importancia tener especial cuidado en los trapos de limpieza que se utilicen. Estos también deberán pasar por procesos de desinfección continua.
- Mantener ventilación natural en medida de lo posible y limpiar periódicamente las salidas de ventiladores o aire acondicionado para evitar que acumulen polvo.
- En caso que el restaurante proporcione o tenga contratado servicio de Valet Parking, se recomienda que se suspenda hasta que pase la contingencia.
- Se debe fomentar el servicio para llevar manteniendo en todo momento, los estándares de higiene.
- No deben mantenerse utensilios comunes en mesa como servilleteros salseros y similares. Deberán entregarse porciones individuales a los clientes.



MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN PARA EL PERSONAL.-

- Medidas de Higiene.

- El establecimiento debe contar con gel antibacterial para uso de su personal en la entrada y salida, área de Lockers, comedores de empleados, y áreas de servicio a empleados y en cada oficina.
- Establecer estaciones exclusivas de lavado de manos y capacitar constantemente a los colaboradores en el proceso correcto de lavado de manos (Lavado de mano frecuente por al menos 20 segundos con agua y jabón o instar al uso de soluciones alcoholadas).
- El personal debe utilizar cubre bocas en todo momento, hasta que se levante la alerta sanitaria.
- El personal de cocina debe de utilizar red, cubre bocas y de acuerdo a la actividad guantes. Los guantes, se deben desechar después del cambio de cada actividad para evitar contaminación cruzada.
- Evitar el contacto estrecho y mantener una distancia de un metro y medio con las personas.
- Evitar intercambio de objetos entre compañeros de trabajo. En caso necesario, desinfectar objetos y manos.
- Cubrirse la boca y la nariz con pañuelos desechables al toser o estornudar y lavarse las manos inmediatamente.
- Evitar tocar se los ojos, la nariz y la boca, ya que las manos facilitan su transmisión.
- Siempre que sea posible, se debe establecer un sistema de trabajo en turnos, con rotación de empleados para minimizar riesgos sin que varíe la atención y servicio a los clientes.
- Es obligatorio para los trabajadores el uso de los elementos de seguridad los cuales deberán de ser entregados por la empresa (careta, guantes, cubre bocas, etcétera).





- Ingreso del Personal.

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

MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN PARA LOS CLIENTES.-

- Ingreso de clientes.-

- Establecer a la entrada del área de comensales un tapete desinfectante de calzado con solución clorada al 10 %.
- El personal del establecimiento revisará la temperatura de los clientes. Cualquier persona que muestre una temperatura superior a 37.5° será llevada a un área privada para un examen secundario de temperatura temporal.
- Deberá hacer test al cliente sobre sintomatología: Si presenta síntomas compatibles con la enfermedad como tos, fiebre, sensación de falta de aire, etcétera.
- Los clientes que tengan una temperatura superior a 37.5° no podrán ingresar al establecimiento y se sugerirá la atención médica correspondiente.
- Si el cliente presenta síntomas compatibles con la enfermedad, avisar a las autoridades sanitarias al 911.
- El personal de servicio del área de comensales deberá recomendar a los clientes a desinfectar sus manos con gel desinfectante a la entrada y a la salida del comedor.
- En los accesos a los sanitarios, se deberá contar con dispensadores de gel antibacterial, para su uso a la entrada y a la salida del mismo.
- En las áreas de comensales reducir la capacidad aforo al 50% de acuerdo a las etapas establecidas por el Subcomité Técnico Regional COVID-19 que corresponda.



MEDIDAS DE INTERACCIÓN, PERSONAL Y CLIENTES.-

- Evitar los abrazos, besos o estrechar las manos con los clientes o con otros empleados.
- Se recomienda no compartir objetos con clientes u otros empleados.
- Dentro de lo posible, mantener una distancia de metro y medio ante cualquier cliente o persona.
- Se recomienda no permitir que los clientes sean atendidos por personal de los grupos de riesgo comentados por el gobierno: personas mayores, mujeres embarazadas, cualquier persona con antecedentes de diabetes, hipertensión o enfermedades respiratorias, así como los inmunodeprimidos. Esto para evitar exponerlos a un posible contagio. Esta práctica podrá adecuarse gradualmente.
- Fomentar el pago por tarjeta. Limpieza del TPV tras cada uso con solución desinfectante. Asimismo, es importante fomentar el uso de medios de pago contactless como es el pago con celular.
- En caso de pedir el cliente el remanente de sus alimentos “para llevar” recomendar al cliente que empaque sus productos.
- Evitar que el personal que manipule dinero u otros medios de pago despache simultáneamente alimentos.
- Si fuera necesario, y en la medida de lo posible, colocar barreras de acrílico en la caja, o bien, que la persona que cobra use careta transparente.
- Evitar aglomeración de clientes dentro del local, si no se puede mantener la distancia de un metro y medio entre las personas, cerrar el aforo hasta el siguiente sitio. Es recomendable manejar sistema de reservaciones.



CENTROS DE HOSPEDAJE.-

Los centros de hospedaje como hoteles, moteles, casas de hospedaje, o algún otro establecimiento donde se preste alojamiento mediante el pago de una retribución, son entornos con elevado tránsito de personas y cuya convivencia es estrecha, por lo que pueden ser puntos donde de manera más fácil se declare la presencia o transmisión de casos del virus COVID-19 (SARS-CoV-2).

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

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

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

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

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

- Ascensores para huéspedes y garaje.
- Puertas de entrada.
- Kioscos electrónicos.
- Credenzas.
- Pasamanos de escaleras mecánicas.
- Pasamanos.
- Mesas de comedor y mostradores para empleados.
- Puertas de empleados entrada al hotel.
- Áreas de fumar.
- Bancos exteriores.
- Contenedores de basura.
- Todos los baños de áreas públicas.
- Desinfecte todos los puntos de contacto de los huéspedes después de cada transacción, incluida la terminal de tarjeta de crédito, dispositivos electrónicos, bolígrafos y encimeras de registro.
- Las llaves de la habitación se desinfectarán antes de almacenar.
- Oficinas, centros de llamadas, escritorios de registro que se limpiarán y desinfectarán en caso de cambio de turno.

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



MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN PARA EL PERSONAL.-

- Medidas de Higiene.

- El establecimiento debe contar con gel antibacterial para uso de su personal en la entrada y salida, área de lockers, comedores de empleados, y áreas de servicio a empleados y en cada oficina.
- Establecer estaciones exclusivas de lavado de manos y capacitar a los colaboradores en el proceso correcto de lavado de manos (Lavado de mano frecuente por al menos 20 segundos con agua y jabón o instar al uso de soluciones alcoholadas).
- El personal debe utilizar cubre bocas en todo momento, hasta que se levante la alerta sanitaria.
- El personal de cocina debe de utilizar red, cubre boca y de acuerdo a la actividad guantes. Los guantes, se deben desechar después del cambio de cada actividad.
- Evitar el contacto estrecho y mantener una distancia de más de un metro y medio con las personas.
- Evitar intercambio de objetos entre compañeros de trabajo. En caso necesario, desinfectar objetos y manos.
- Cubrirse la boca y la nariz con pañuelos desechables al toser o estornudar y lavarse las manos inmediatamente.
- Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca, ya que las manos facilitan su transmisión.
- Siempre que sea posible, se debe establecer un sistema de trabajo en turnos, con rotación de empleados para minimizar riesgos sin que varíe la atención y servicio a los clientes.
- Es obligatorio para los trabajadores el uso de los elementos de seguridad los cuales deberán de ser entregados por la empresa (careta, guantes, cubre bocas, etcétera.).
- El personal de limpieza utilizará equipo de protección individual adecuado dependiendo del nivel de riesgo que se considere en cada situación, y los desechará de forma segura tras cada uso, procediendo posteriormente al lavado de manos.



- Ingreso del Personal.

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





MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN PARA LOS HUÉSPEDES.-

- Medidas de Higiene.

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

Este filtro consiste en colocar a la entrada de cada inmueble un módulo en el que a cada una de las personas que ingresan se les realice un cuestionario rápido sobre su estado de salud, se les aplique gel antibacterial, revisión de temperatura corporal y se dé información sobre las medidas de mitigación del COVID-19 (SARS-CoV-2), y le indique la ubicación de las unidades de salud más cercanas

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

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



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

- Agua, jabón o bien gel antibacterial (base alcohol mayor al 70%); y una solución para mantenerlo limpio y desinfectado.
- Pañuelos desechables.
- Bote de basura con tapa para los desechos (se deberá evitar acumulación de los desechos).
- Termómetro (sin mercurio), puede ser digital, infrarrojo o tiras plásticas.
- Cuestionarios de detección de signos y síntomas y si el personal detecta fiebre y síntomas respiratorios, este deberá remitirla al servicio médico más cercano para su valoración.
- Se deberá aplicar gel antibacterial a todas las personas que ingresen al inmueble.
- Establecer a la entrada del establecimiento un tapete desinfectante de calzado con solución clorada al 10 %.

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

- Recepción a la llegada del huésped.-

- Establecer a la entrada del establecimiento un tapete desinfectante de calzado con solución clorada al 10 %.
- El personal del establecimiento revisará la temperatura de los clientes. Cualquier persona que muestre una temperatura superior a 37.5° será llevada a un área privada para un examen secundario de temperatura temporal.
- Deberá hacer test al cliente sobre sintomatología: Si presenta síntomas compatibles con la enfermedad como tos, fiebre, sensación de falta de aire, etcétera.
- Los clientes que tengan una temperatura superior a 37.5° no podrán ingresar al establecimiento y se sugerirá la atención médica correspondiente. Y llamar a teléfono de emergencia 911.
- Si el cliente presenta síntomas compatibles con la enfermedad, avisar a la dirección y/o gerencia.



- El personal de seguridad y/o recepción deberá recomendar a los clientes a desinfectar sus manos con gel desinfectante a la entrada y a la salida.
- Se aconsejará a los huéspedes que practiquen el distanciamiento físico al pararse a un metro y medio de distancia de otros grupos de personas que no viajan con ellos mientras se encuentran en fila, usando ascensores o moviéndose por el establecimiento.
- Los huéspedes ingresarán al hotel a través de puertas que están abiertas, automatizadas o que son operadas manualmente por un empleado.
- Colocar en las puertas de acceso gel antibacterial para el servicio de los huéspedes.
- En caso de transportación ofrecida por el establecimiento, no se permitirán más de cuatro huéspedes por SUV, más de dos huéspedes por sedán y huéspedes en el asiento del pasajero delantero.
- Se debe de brindar información a los clientes en el check-in de forma general que las autoridades sanitarias establezcan en caso de detección de casos en la zona o en el propio establecimiento, así como las medidas preventivas específicas que deben establecerse en caso de detectar síntomas compatibles.
- El personal de recepción realizará una desinfección de manos después del intercambio de objetos con cada cliente como por ejemplo tarjetas de pago, billetes, bolígrafos, etcétera.



MEDIDAS DE INTERACCIÓN PERSONAL Y HUÉSPED

- El valet parking no debe estar en funcionamiento, hasta que no se levante por completo la contingencia.
- Los empleados no abrirán las puertas de automóviles o taxis.
- Los vehículos del hotel se limpiarán a fondo antes y después de cada uso.
- Evitar los abrazos, besos o estrechar las manos con los clientes o con otros empleados.
- Se recomienda no compartir objetos con clientes u otros empleados.
- Dentro de lo posible, mantener una distancia de un metro y medio ante cualquier cliente o persona.
- Se recomienda no permitir que los clientes sean atendidos por personal de los grupos de riesgo comentados por el gobierno: personas mayores, mujeres embarazadas, cualquier persona con antecedentes de diabetes, hipertensión o enfermedades respiratorias, así como los inmunodeprimidos. Ello todo, para evitar exponerlos a un posible contagio. Esta práctica podrá adecuarse gradualmente.
- Fomentar el pago por tarjeta. Limpieza del TPV tras cada uso con solución desinfectante. Asimismo, es importante fomentar el uso de medios de pago contactless como es el pago con celular.
- Si fuera necesario, y en la medida de lo posible, colocar barreras de acrílico en recepciones y atención al cliente, o bien, que la persona que atienda use careta transparente.
- Evitar aglomeración de clientes dentro del hotel en áreas comunes. Sugerirles dirigirse a su habitación o si es en el proceso de registro tomar las medidas para atenderlos manteniendo una distancia entre los huéspedes de un metro y medio.



MEDIDAS DE LIMPIEZA EN ÁREAS COMUNES.-

Recepción:

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

Habitaciones.-

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



- En caso de presunto caso de COVID-19 (SARS-CoV-2), la habitación del huésped será retirada del servicio y puesta en cuarentena. La habitación de huéspedes no será devuelta al servicio hasta que el caso haya sido confirmado o despejado. En el caso de un caso positivo, la habitación solo volverá a estar en servicio después de someterse a un protocolo de saneamiento mejorado por un tercero experto con licencia y de acuerdo a los protocolos aprobados por las autoridades. Tomando en cuenta el siguiente protocolo de Desinfección:
 - 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 (ver más adelante técnica de los tres baldes).
- En caso de que una persona sea detectada y no pueda regresar a su hogar por caso extremo y evaluado el caso para seguir con el servicio de hospedaje por el gerente o director del centro de hospedaje y quede en aislamiento en la habitación del hotel, se utilizará la misma metodología de limpieza, teniendo el personal que seguir las precauciones requeridas (aislamiento de contacto y gotas).
- En caso de derrames de fluidos corporales sobre las superficies, se deberá proceder de la siguiente forma:
 - Colocarse guantes y cubrir la superficie con papel/material absorbente.
 - Retirar la mayor cantidad de suciedad.
 - Tirar el papel/lavar otro material.
 - Por último, continuar con la limpieza en forma habitual.



- Desinfección con solución clorada:
 - Se llenará un balde con agua tibia y detergente en cantidad suficiente para que haga espuma, otro con agua limpia y un tercero con solución clorada.
 - En principio, se limpiarán con la solución de detergente el equipamiento, paredes, aberturas y todos aquellos elementos que sea necesario limpiar.
 - Se enjuagará luego con el agua limpia y se secará.
 - Finalmente, se realizará la desinfección por contacto directo aplicando sobre las superficies, solución clorada y se dejará secar.
 - Los pisos se limpiarán aplicando la misma técnica anteriormente descrita.
- Desinfección rutinaria:
 - En cada habitación se identificarán las superficies de contacto frecuente (perillas, barandales de cama, teclados, teléfonos, superficies de mesas, lámparas de mesa).
 - Estas superficies deben desinfectarse diariamente mínimo una vez por día, idealmente una vez por turno.
- Se puede utilizar para la desinfección un paño impregnado con solución desinfectante o con alcohol al 70%.
- Para un litro de solución desinfectante es necesario:
 - Llenar una botella con un litro de agua limpia.
 - Agregar 10 mililitros de cloro comercial.
 - Tapar la botella y agitar.
 - Etiquetar la botella indicando que contiene agua clorada.
 - Dejar reposar 30 minutos antes de utilizarla.
 - Guardar el recipiente en un lugar oscuro y fuera del alcance de los niños.
- Filtro de aire y limpieza de climatización. La frecuencia de reemplazo del filtro de aire y la limpieza del sistema de ventilación se incrementará y se maximizará el intercambio de aire fresco.



Comidas en la habitación (servicio a huéspedes room service)

Limpieza y desinfección:

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

Distanciamiento físico.

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

Los mini bares se deberán de retirar todo el producto suelto y suspender el servicio hasta nuevo aviso.



- Áreas Públicas del Centro de Hospedaje.-

- El área llamada centro de negocios o kioscos electrónicos, deberá de reacomodarse con una distancia adecuada de por lo menos un metro u medio de distancia para permitir la separación física entre los huéspedes. Los supervisores y gerentes de estas áreas se asegurarán de que los huéspedes no se congreguen en estas estaciones.
- En los espacios de reuniones y convenciones, deberá de tomarse en cuenta los arreglos para la organización de reuniones y banquetes permitiendo el distanciamiento físico entre los huéspedes en todas las reuniones y eventos según las normas internacionales pertinentes y las recomendaciones estatales. El servicio de comida estilo buffet de autoservicio será suspendido y reemplazado por estilos de servicio alternativos.
- En caso de contar con área alberca, los asientos de la piscina se configurarán para permitir al menos metro y medio de separación entre grupos de huéspedes, en caso de que los clientes quieran tomar el sol. Pero no se permitirá el uso de la alberca hasta que se levante por completo la emergencia.
- En caso de que el centro de hospedaje cuente con operaciones de golf deberá realizar la limpieza y desinfección de la forma siguiente:
 - o Los carros de golf deben ser desinfectados antes y después de cada ronda por un equipo designado.
 - o Saneamientos de los clubes de préstamo antes y después de cada ronda.
 - o Los vestuarios y el área del vestíbulo se desinfectan al menos una vez cada cuatro horas; áreas de contacto de huéspedes en cada desinfectado después de cada uso.
 - o Todos los empleados recibirán desinfectantes y toallitas para manos de tamaño personal para mantenerlos durante sus turnos y durante el curso.
 - o Los empleados deberán de lavarse las manos o desinfectarse las manos después de tocar cualquier equipo de huéspedes, incluidos palos, bolsos o zapatos.
 - o Deberá considerarse solamente un jugador por carro a menos que sean miembros de la familia inmediata y/o después de las actualizaciones de la orientación de las autoridades locales.
 - o Adición de insertos en las copas de los hoyos de golf para permitir la fácil extracción de las bolas.



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

Manejo de alimentos y bebidas en centros de hospedaje y restaurantes al interior del mismo.-:

- Limpieza y desinfección:

- En las áreas de comensales reducir la capacidad aforo al 50% de acuerdo a las etapas establecidas por el Subcomité Técnico Regional COVID-19 que corresponda.
- Los anfitriones, incluido todo el equipo asociado se desinfectará al menos una vez por hora.
- Estaciones de servicio, carros de servicio, estaciones de bebidas, mostradores, pasamanos y bandejas se desinfectarán al menos una vez por hora y se registrarán por un gerente.
- Las terminales de cobro se asignarán a un único servidor cuando sea posible y se desinfectarán entre cada usuario y antes y después de cada turno.
- Si se asignan varios servidores a una terminal de cobro, los servidores desinfectarán sus manos después de cada uso.
- Mesas de comedor, barras de bar, taburetes y sillas para desinfectar después de cada uso.
- Condimentos para servir en envases de un solo uso (desechables o lavados después de cada uso).
- Verifique que 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.
- Se recomienda que los menús deben ser de un solo uso y/o desechables.
- Manteles individuales porosos deben ser reemplazados con manteles individuales desechables o no porosos que se pueden lavar a máquina y desinfectar después de cada uso.
- Desinfecte las bandejas (todos los tipos).
- Contenedores de almacenamiento se deberán desinfectar antes y después de cada uso.
- Las estaciones de preparación de alimentos deben desinfectarse al menos una vez por hora.
- Las cocinas deben limpiarse y desinfectarse al menos una vez al día.
- Alimentos y bebidas se preparan para ser transferidos a otros empleados utilizando métodos sin contacto (dejando en mesas de transporte, transportadores, etcétera.)
- El servicio de servilletas de tela se suspenderá hasta nuevo aviso.
- La cocina junto a la mesa se suspenderá hasta nuevo aviso.
- Los bocadillos se servirán por invitado individual y no serán compartidos por la mesa.
- Todos los alimentos y bebidas se colocarán en la mesa, mostrador, u otra superficie en lugar de entregarse directamente al invitado.
- Vasos y tazas de un solo uso para bebidas.



Área de mantenimiento

- Se debe comprobar el funcionamiento de todos los lavavajillas, a fin de que sean correctas las temperaturas a alcanzar (superior a 80°C en el aclarado) y la dosificación de productos químicos.
- Se debe revisar al menos diariamente el funcionamiento de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel desechable, etcétera, procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías, haciendo un registro de estas acciones.
- Se debe vigilar el funcionamiento y la limpieza de sanitarios y grifos de aseos comunes.
- Se recomienda mantener la climatización en una temperatura ambiente entre 23 – 26°C, asegurando una renovación del aire suficiente.
- Se debe revisar el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de filtros.

Limpieza y desinfección en áreas comunes.-

- Extremar las medidas establecidas en el programa de limpieza y desinfección, especialmente en las áreas comunes, manteniendo siempre una frecuencia adecuada en los servicios de limpieza.
- Hay que ventilar todas las habitaciones y áreas comunes a diario, en manera de lo posible.
- Se recomienda una especial atención a los objetos que se manipulan frecuentemente como manivelas, botones, pasamanos, ascensores, interruptores, etc.
- Disponer en los carros de limpieza, gel o solución desinfectante para manos, pañuelos, guantes desechables, delantales y bolsas de basura.
- Cuando el uso de blanqueador no es adecuado, por ejemplo, para teléfonos, controles remotos, manijas de puertas, botones de ascensor, etc. se puede usar alcohol al 70%.
- Siempre que sea posible, use solo materiales de limpieza desechables.



NORMAS GENERALES.-

1. Se recomienda llevar a cabo un libro o agenda de registro de acciones que se tomen, especificando la fecha, la hora, las personas responsables, etcétera, y guardar toda la documentación que pueda generarse: partes de limpieza, controles externos de mantenimiento, albaranes de servicios, bajas laborales, etcétera.
2. Señalización en áreas públicas de las empresas de servicios turísticos, en donde establezcan los recordatorios de salud e higiene en todo el establecimiento, incluida la forma adecuada de usar, manipular y desechar las máscaras.
3. Se colocarán carteles en todo el establecimiento para recordarles a los empleados la forma correcta de usar, manipular y desechar las máscaras, guantes, lavado de manos, estornudar y evitar tocarse la cara.
4. No utilizar áreas infantiles mientras la autoridad correspondiente no levante la emergencia de manera total.
5. Los proveedores deberán someterse a las mismas reglas de los empleados, portando cubrebocas y utilizando gel antibacterial.
6. Los proveedores deberán encargarse de la desinfección de sus unidades de transporte así como el monitoreo de su personal ante síntomas del COVID-19 (SARS-CoV-2).
7. Todos los empleados recibirán capacitación sobre los protocolos de seguridad y saneamiento de COVID-19 (SARS-CoV-2) con una capacitación más integral para nuestros equipos con contacto frecuente con los huéspedes, incluidos los servicios de limpieza, alimentos y bebidas, departamento de área pública, operaciones hoteleras y seguridad.
8. En caso de que en los establecimientos cuenten con ascensores deberá contar con gel antibacterial y un empleado estará presente para desinfectar los paneles de botones a intervalos regulares, al menos una vez por hora.
9. Se colocará señalización para explicar los procedimientos actuales de higiene.
10. No se permitirán más de cuatro usuarios por ascensor.



11. En caso de los servicios de hospedaje se procurará que cada huésped reciba una bolsa de accesorios durante el check-in que contiene máscaras, desinfectante para manos y una tarjeta de concientización sobre el COVID-19 (SARS-CoV-2) y medidas de higiene que deberá de seguir. Se proporcionará una botella con atomizador de desinfectante y/o toallitas en cada habitación para uso de los huéspedes.
12. En áreas de comensales se reducirán la capacidad de asientos para permitir un aforo del 50% según las etapas del Subcomité Técnico Regional COVID-19 que corresponda.
13. En los accesos a los sanitarios, se deberá contar con dispensadores de gel antibacterial, para su uso a la entrada y a la salida del mismo.
14. Se deberá continuar con la distancia física cumpliendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias estatales y locales sobre el distanciamiento físico adecuado.
15. En caso de hacer algún tipo de fila se establecerá un área adecuada para los clientes, la cual deberá estar marcada claramente para un distanciamiento físico apropiado. Esto incluye check-in, check-out, vestíbulos de ascensores, cafeterías, restaurantes, líneas de taxis y centro de negocios.
16. Establecer protocolos internos para los empleados e instalar un comité interno de vigilancia a la salud que será el canal de comunicación tanto externo como interno en la atención en la contingencia.





PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE UNA HABITACIÓN EN LA QUE HAYA ESTADO O ESTÁ ALOJADA UNA PERSONA INFECTADA DE COVID-19 (SARS-CoV-2).-

Los protocolos de actuación ante la detección de una persona diagnosticada de COVID-19 (SARS-CoV-2) en un establecimiento y las posibles medidas de salud pública subsecuentes serán determinados por las autoridades sanitarias, y lógicamente deberá mostrarse la máxima colaboración por parte de la gerencia o dirección en el cumplimiento de los protocolos establecidos.

En el escenario epidemiológico actual, la situación más probable es que, ante la detección de un caso confirmado de un cliente o un empleado en el establecimiento, se realoje al afectado a un centro de salud o al domicilio, según criterio de las autoridades sanitarias.

Las autoridades de salud pública realizarán un análisis de la situación para la toma de decisiones sobre las actuaciones necesarias para el control de la transmisión de la infección. En este caso, se establecerán los protocolos específicos para tal situación que las autoridades sanitarias determinen.

A continuación, se desarrollan una serie de recomendaciones en dos aspectos que siempre deben tenerse presentes en este tipo de situaciones, como son los procedimientos de limpieza y la gestión de la información. En todo caso, será necesario que estas recomendaciones sean compatibles en todo momento con los protocolos oficiales que se determinen en cada situación y contarán con la supervisión de los servicios de prevención.

- Se deberá recomendar al cliente que se quede en la habitación hasta la visita médica y se le facilitará una mascarilla quirúrgica que deberá llevar puesta siempre que entre alguien más en la habitación o que haya otra persona alojada con él.
- Los servicios a realizar por el personal del establecimiento en la habitación de ese cliente, como limpieza, mantenimiento, room service, etcétera, se limitarán al máximo.
- La entrada de personal deberá contar siempre con la autorización expresa de la dirección del establecimiento y se realizará extremando las medidas de protección que establezcan los servicios de prevención de riesgos laborales.
- Todo el personal del hotel que tenga que acceder a la habitación cuando esté presente el cliente enfermo (camareras de piso, camareros de comedor, etcétera.) 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 un metro y medio del cliente.
- La camarera se pondrá un delantal o bata apropiada, se recomienda que sea desechable, y guantes antes de entrar en la habitación.



- No se debe entrar con el carro de limpieza en la habitación.
- Retirar ropa de cama y las toallas y ponerlas en una bolsa separada del resto (se recomienda disponer de bolsas amarillas / rojas) hasta el momento de lavarlas, advirtiendo de ello al personal de lavandería para su manipulación higiénica (no sacudir la ropa sucia y evitar el contacto directo de la piel).
- 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, cubre bocas, vasos, etcétera.) 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 (amenidades, rollos de papel higiénico, bolsas de aseo, etcétera.) y desecharlas.
- Hacer una limpieza adecuada y una desinfección posterior con solución recién preparada de cualquier 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 manivelas, interruptores, teléfonos, mando de control de televisión o del aire acondicionado, sillas, mesitas, etcétera.
- Es conveniente ventilar espacios comunes y habitaciones lo más posible.
- Evitar los riesgos de contaminación cruzada entre distintas habitaciones por el uso de los mismos materiales sin su previa desinfección.





“SUFRAGIO EFECTIVO. NO REELECCIÓN”
LA SECRETARIA DE TURISMO Y DESARROLLO DE PUEBLOS MÁGICOS

LIC. LUCÍA AZUCENA RAMOS RAMOS



HAZ TURISMO en
Coahuila

¡Fuerte,
Coahuila **)es!**