

MAYO | 20
20

BUENAS PRÁCTICAS

PARA LA REINCORPORACIÓN
A LOS CENTROS DE TRABAJO
PARA EL SECTOR TURÍSTICO
ANTE EL COVID-19



GuanajuatoMexico



@guanajuato



guanajuato_mex

guanajuato.mx



Secretaría
de Turismo

GUANAJUATO
EL DESTINO CULTURAL DE MÉXICO

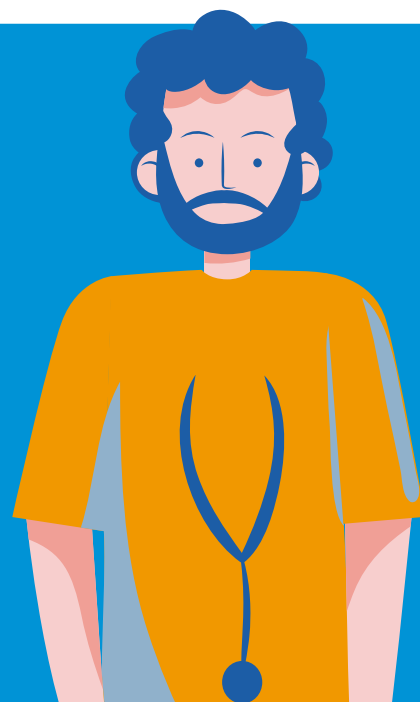
ÍNDICE

- 1** Introducción
- 2** Contexto
 - 2.1** ¿Qué es el COVID-19?
 - 2.2** Síntomas del COVID-19
 - 2.3** ¿Cómo se propaga el COVID-19?
- 3** Consideraciones generales
 - 3.1** Medidas básicas
- 4** Distintivo Guanajuato Sano
- 5** Lineamientos
 - 5.1** Instalaciones
 - 5.1.1** Seguridad e higiene en accesos
 - 5.1.2** Seguridad, higiene y uso de sanitizantes
 - 5.1.3** Inspección y buenas prácticas
 - 5.1.4** Comunicación y señalética
 - 5.2** Colaboradores
 - 5.2.1** Imagen y limpieza del personal
 - 5.2.2** Distanciamiento
 - 5.2.3** Uso de equipo de seguridad e higiene
 - 5.2.4** Liderazgo o supervisión
 - 5.2.5** Buenas prácticas generales
 - 5.2.6** Formación
 - 5.3** Relación con proveedores y servicios externos
 - 5.3.1** Calendario y horarios de atención
 - 5.3.2** Protocolo de recepción
 - 5.3.3** Evaluación de los protocolos de externos
 - 5.3.4** Buenas prácticas generales
 - 5.4** Atención a clientes
 - 5.4.1** Bienvenida
 - 5.4.2** Uso de instalaciones
 - 5.4.3** Información sobre seguridad e higiene
 - 5.4.4** Protocolos de contacto
 - 5.4.5** Buenas prácticas generales
- 6** Anexos
 - 6.1** Lineamientos Nacionales para aeropuertos
 - 6.2** Lineamientos Nacionales para transporte terrestre
 - 6.3** Lineamientos Nacionales para guías de turistas
 - 6.4** Infografías
- 7** Referencias



INTRODUCCIÓN

La Secretaría de Turismo del Estado de Guanajuato pone a disposición del sector turístico el presente protocolo con el objetivo de establecer las mejores prácticas de prevención y protección, que contribuyan a una correcta reapertura de los servicios de nuestros destinos, una serie de lineamientos basados en términos de higiene y seguridad, procurando minimizar los riesgos entre los diferentes agentes que intervienen en nuestro sector. Lo anterior en el contexto de que la reactivación se realizará en un ambiente donde aún está presente la circulación del virus COVID-19 y entendiendo que aún no se cuenta con una vacuna ni tratamiento específico.



Para ello la Secretaría de Turismo integró un equipo de trabajo conformado por especialistas que pudieran alinear las características del sector turístico de nuestro Estado a estándares internacionales y nacionales, contribuyendo a generar una serie de medidas de rápida implementación, a través de la atención a 4 temas fundamentales en el funcionamiento de una empresa: Instalaciones, colaboradores, clientes y proveedores. Durante la fase de desarrollo se realizaron mesas de trabajo con el sector privado generando retroalimentación y aportaciones objetivas, lo que convierte a este instrumento en una guía integral para la correcta reactivación de nuestras actividades.

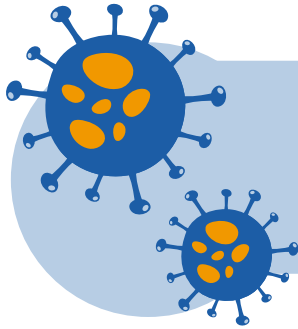
El diseño de este documento se elaboró tomando como referencia las actuales directrices e indicaciones que emiten las autoridades competentes, por lo que el contenido podrá reformarse de acuerdo a nuevas disposiciones.



CONTEXTO

Para entender el contexto de la situación de emergencia actual es importante tener en cuenta la siguiente información de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud, así como a la Secretaría de Salud del Estado de Guanajuato

¿Qué es el COVID-19?



El **COVID-19** es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente.

¿Cuáles son los síntomas del COVID-19?

Fiebre, tos seca, dolor de cabeza, malestar general, estornudos, dificultad para respirar y dolor muscular.



¿Cómo se propaga el COVID-19?



La enfermedad se propaga principalmente de persona a persona a través de las gotículas que salen despedidas de la nariz o la boca de una persona infectada al toser, estornudar o hablar.





CONSIDERACIONES GENERALES

La reactivación del sector turístico se dará en un esquema donde es indispensable la implementación de protocolos que promuevan la seguridad y la salud de los diferentes agentes que intervienen. Para ello es necesario atender las indicaciones y recomendaciones generales que emiten las autoridades sanitarias, además de promover estas medidas entre colaboradores y clientes. Algunas de las recomendaciones generales son las siguientes:

MEDIDAS BÁSICAS



Lavarse las manos frecuentemente, con agua y jabón o desinfectante a base de alcohol

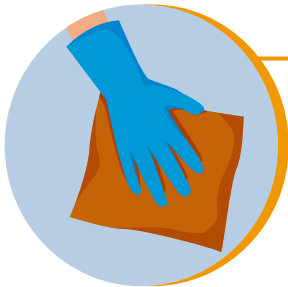
Al toser o estornudar, **cubrirse la nariz y la boca** con el codo o con un pañuelo





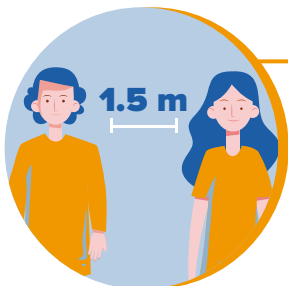
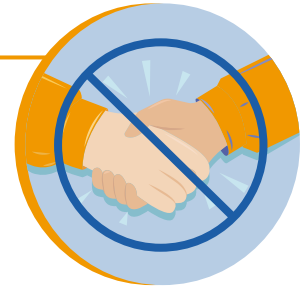
No tocarse los ojos, nariz o boca

Quedarse en casa si presenta síntomas COVID-19



Limpieza y desinfección de superficies

Evitar saludar de mano o beso



Mantener una **sana distancia**



DISTINTIVO GUANAJUATO SANO



A continuación, ponemos a tu alcance una guía de evaluación que te permitirá conocer los lineamientos que habrán de implementarse para la reactivación de tus actividades dentro del sector turístico. En el siguiente apartado se han considerado todos los elementos que tienen una repercusión determinante en los temas de salud e higiene para la prestación de los servicios turísticos, considerando las recomendaciones de las autoridades competentes. Los lineamientos están estructurados para dar atención a las siguientes 4 secciones:

- Instalaciones
- Colaboradores
- Relación con proveedores y servicios externos
- Atención a clientes

Cada giro tiene diferentes particularidades por lo que al momento de verificar el grado de cumplimiento te sugerimos reordenar los lineamientos a través de filtros de acuerdo a las características de tus actividades.

En el marco de la implementación de estas buenas prácticas la Secretaría de Turismo emitirá el Distintivo Guanajuato Sano, con el objetivo de poder reconocer a aquellos prestadores de servicios turísticos que cuenten con un grado de cumplimiento satisfactorio, por lo que, con el fin de complementar la implementación de estas buenas prácticas, la Secretaría de Turismo del Estado de Guanajuato pondrá a tu disposición asesoría a distancia.

INSTALACIONES

Reordenar lineamientos a través de filtros:

- A** Seguridad e higiene en accesos
- B** Seguridad e higiene y uso de sanitizantes
- C** Inspección y buenas prácticas
- D** Comunicación y señalética

	INSTALACIONES	SI	NO	N/A	HOTELES	RESTAURANTES	BARES	GUÍAS, OPERADORES Y TRANSPORTADORAS	AGENCIA DE VIAJES	RECINTOS
B	Cuando se realice algún tipo de lavado de loza, cristalería y plqué, si se dispone de lavalozas hacerlo a una temperatura mínima de 80°C., o bien, hacer el proceso de escamochar, lavar, enjuagar, desinfectar y secar.				✓	✓	✓			✓
B	Si cuenta con área de cocina, establecer procedimientos de limpieza y desinfección profunda en las diferentes líneas de preparación que garanticen la no contaminación de los alimentos; incluir en estos procedimientos carros transportadores, tablas de picar, utensilios de cocina, etc.				✓	✓	✓			✓
C	Establecer una distancia entre mesas de 2 metros como pasillo, además de establecer una distancia de 1.5 mts., entre comensales.				✓	✓	✓			✓
C	Contar con una bitácora de limpieza y desinfección de todas las áreas. Es importante asegurarse de que todas las superficies de contacto se desinfecten adecuadamente. La lista debe incluir todos los puntos de contacto en la recepción, oficinas, bares, restaurantes, discotecas, escaleras, pasillos, elevadores, áreas de piscinas, gimnasio, sauna, vestuarios, baños públicos, terrazas, etc.				✓	✓	✓	✓	✓	✓
B	Realizar una limpieza y desinfección profunda del establecimiento durante la noche, en caso de ser hotel realizarlo mientras los huéspedes estén en sus habitaciones. Realizar esta acción únicamente por personal capacitado. Así mismo, limitar el acceso mediante el uso de conos, bandas, cintas que eviten el paso a personas no autorizadas. Esta acción deberá informarse a los clientes.				✓					

INSTALACIONES

Reordenar lineamientos a través de filtros:

- A** Seguridad e higiene en accesos
- B** Seguridad e higiene y uso de sanitizantes
- C** Inspección y buenas prácticas
- D** Comunicación y señalética

	INSTALACIONES	SI	NO	N/A	HOTELES	RESTAURANTES	BARES	GUÍAS, OPERADORES Y TRANSPORTADORAS	AGENCIA DE VIAJES	RECINTOS
B	Adaptar el programa de limpieza con un incremento de las frecuencias de limpieza y desinfección, especialmente en las zonas de mayor contacto (superficies, lavabos, manijas de llaves de agua, manivelas, mostrador de recepción, puertas, teclados, terminal punto de venta, teléfonos, sillas, etc.). De forma específica, desinfectar la zona de trabajo de los empleados frecuentemente y al finalizar su turno (ej. mostradores, computadoras, teclados, sillas, etc.). Para la desinfección de equipos electrónicos utilizar productos específicos, aplicados con un paño, o toallitas desinfectantes especiales.				✓	✓	✓	✓	✓	✓
B	Realizar el almacenamiento del hipoclorito de sodio o de los productos certificados de desinfección que se utilicen en un sitio ventilado, apartado de ácidos, mantener en la oscuridad, bien cerrado, y almacenar solamente en el recipiente original.				✓	✓	✓	✓	✓	✓
C	Integrar y ajustar en el Programa Interno de Protección Civil del inmueble, los protocolos de actuación hacia alguna emergencia en un contexto al COVID-19.				✓	✓	✓	✓	✓	✓



Seguridad e Higiene en accesos



Seguridad e Higiene y uso de sanitizantes



Inspección y Buenas Prácticas



Comunicación y Señalética

COLABORADORES

Reordenar lineamientos a través de filtros:

- A** | Imagen y limpieza del personal
- B** | Distanciamiento
- C** | Uso de equipo de seguridad e higiene
- D** | Liderazgo o supervisión
- E** | Buenas prácticas generales
- F** | Formación

COLABORADORES

SI

NO

N/A

HOTELES

RESTAURANTES

BARES

GUÍAS, OPERADORES
Y TRANSPORTADORAS

AGENCIA DE VIAJES

RECINTOS

B

Capacitar al personal en función de las medidas de distanciamiento evitando el saludo tanto de mano como de beso y cualquier contacto físico entre compañeros y clientes, respetando el distanciamiento de seguridad siempre que sea posible. Esto incluye las convivencias internas de trabajo derivadas de festejos de cumpleaños o reconocimientos por productividad al personal, entre otros.



C

Capacitar al personal en función a las rutinas y actividades de limpieza y desinfección que apliquen en su área de trabajo, que incluyan el correcto uso y mantenimiento de mascarillas, guantes y equipo de protección individual que utilicen; Así mismo, contar con mecanismos de supervisión y/o verificación del cumplimiento a los lineamientos de sana distancia (tecnológicos, visuales, documentales, etc.) que deben seguir los trabajadores. Contar con mecanismos de supervisión y debe quedar registro de esta capacitación y seguimiento.



D

Supervisar que la solución de hipoclorito de sodio o de los productos certificados que se utilicen para desinfectar, se preparen de manera diaria y que no se mezclen con ninguna otra sustancia química, de acuerdo a sus rutinas de limpieza y a lo contenido en las fichas técnicas de los productos conforme lo aprendido en sus capacitaciones.



D

Verificar que los dispensadores de alcohol en gel al 70%, jabón, tapetes, etc., cuenten con las cantidades necesarias por turno de trabajo, así como supervisar los dispensadores de toallas desechables de papel.



COLABORADORES

Reordenar lineamientos a través de filtros:

- A** Imagen y limpieza del personal
- B** Distanciamiento
- C** Uso de equipo de seguridad e higiene
- D** Liderazgo o supervisión
- E** Buenas prácticas generales
- F** Formación

	COLABORADORES	SI	NO	N/A	HOTELES	RESTAURANTES	BARES	GUÍAS, OPERADORES Y TRANSPORTADORAS	AGENCIA DE VIAJES	RECINTOS
E	Establecer una normativa para el uso de espacios de uso común por el personal tales como elevadores, comedores, vestidores, accesos, zonas comunes, etc.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
E	Establecer un sistema para suministrar folletos, menús, encuestas y material escrito de manera segura, evitando el contacto directo con el visitante y el uso de material común (p.e mediante entrega individual, información digital, desechable o lavable).				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
A	De preferencia asegurar que el personal mantenga su cabello corto o recogido, evitando en la medida de lo posible el uso de anillos, pulseras, piercings, joyería en general, etc.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
F	Promover y asegurar la práctica de la sana distancia entre los trabajadores, durante las capacitaciones presenciales, así como hacer uso de alcohol en gel al 70% durante el ingreso y cubrebocas durante todo el proceso de capacitación. No exceder el aforo que marque la autoridad correspondiente. En caso de contar con los recursos tecnológicos, dar prioridad a estos para llevar a cabo la capacitación a distancia.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
E	Para los servicios de entrega a domicilio evitar el contacto entre el personal del establecimiento y el repartidor (servicios externos de entrega a domicilio o similares). Una vez entregado el pedido al repartidor en la zona habilitada para ello, el personal que entrega el pedido debe lavarse las manos.					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
C	Asegurar que el personal de limpieza de habitaciones cuente con su equipo de protección individual previamente establecido, bata resistente a líquidos, mascarilla, guantes, malla para cabello, etc.				<input checked="" type="checkbox"/>					

Reordenar lineamientos a través de filtros:

- A** Imagen y limpieza del personal
- B** Distanciamiento
- C** Uso de equipo de seguridad e higiene
- D** Liderazgo o supervisión
- E** Buenas prácticas generales
- F** Formación



Imagen y Limpieza de Personal



Distanciamiento



Uso de Equipo de Seguridad e Higiene



Liderazgo o Supervisión



Buenas Prácticas Generales



Formación

RELACIÓN CON PROVEEDORES Y SERVICIOS EXTERNOS

Reordenar lineamientos a través de filtros:

- A** Calendario y horarios de atención
- B** Protocolo de recepción
- C** Evaluación de los protocolos de externos
- D** Buenas prácticas generales

	RELACIÓN CON PROVEEDORES Y SERVICIOS EXTERNOS	SI	NO	N/A	HOTELES	RESTAURANTES	BARES	GUÍAS, OPERADORES Y TRANSPORTADORAS	AGENCIA DE VIAJES	RECINTOS
E	Establecer un programa anual para la fumigación y el control de plagas, conforme a las disposiciones sanitarias y las necesidades del establecimiento.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
E	Realizar periódicamente y conforme a la NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-251-SSA1-2009 el análisis bacteriológico de los elementos microbiológicos (bacterias, patógenos y hongos), en el agua, alimentos y materias primas para consumo, que representen un riesgo para la salud.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
C	Asegurar que los proveedores de materias primas, visitantes, así como de servicios externos cuenten con protocolos de higiene y sanidad COVID-19, sana distancia, uso obligado de cubrebocas, supervisando su ingreso, permanencia y salida del lugar, contando con una evaluación de estos, de manera permanente por el establecimiento.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
A	Definir horarios para la recepción de materia prima y productos, procurando que sean de forma alternada para evitar concentración de proveedores, evitar la contaminación dentro de las instalaciones, respetando la sana distancia y el uso de cubrebocas obligatorios.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
B	Establecer lineamientos en materia de higiene, sana distancia, uso obligado de cubrebocas, entre otros, para el control de visitas, proveedores y contratistas, el cual debe seguirse al ingreso, permanencia y salida del lugar.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
E	Asignar un espacio para los desechos de empaques y embalajes de la mercancía comprada.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
C	En el caso de que el transporte y entrega a domicilio lo realice personal externo al establecimiento (servicios externos de entrega a domicilio o similares) se solicitará al proveedor del servicio su plan de contingencia COVID-19.					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			

RELACIÓN CON PROVEEDORES Y SERVICIOS EXTERNOS

Reordenar lineamientos a través de filtros:

- A** | Calendario y horarios de atención
- B** | Protocolo de recepción
- C** | Evaluación de los protocolos de externos
- D** | Buenas prácticas generales

	RELACIÓN CON PROVEEDORES Y SERVICIOS EXTERNOS	SI	NO	N/A	HOTELES	RESTAURANTES	BARES	GUÍAS, OPERADORES Y TRANSPORTADORAS	AGENCIA DE VIAJES	RECINTOS
E	De la nueva materia prima e insumos que se reciban del proveedor eliminar todos los empaques de cartón y plástico antes de que el producto entre a almacén, cámaras de refrigeración o zonas de cocina en general.				✓	✓	✓			✓
C	En caso de que los servicios de limpieza estén subcontratados, la empresa supervisará que el personal cuente con los equipos de protección individual necesarios y que actúa bajo los procedimientos establecidos.				✓	✓	✓	✓	✓	✓
B	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 cocina.				✓	✓	✓			
E	Asegurar la higiene de manos del personal repartidor durante el proceso de entrega-recepción, de ser posible proveer de los insumos necesarios.				✓	✓	✓			
E	Cuando el servicio de valet parking sea contratado de manera externa, asegurarse que la empresa tenga al personal debidamente capacitado y con el equipamiento necesario para la prestación del servicio, debiendo en todos los casos utilizar su equipo de protección individual que corresponda así como toallas y alcohol en gel al 70% para la desinfección de manijas, volante y llaves del auto. En caso de que el personal entre y salga del establecimiento realizar las medidas sanitarias de acceso correspondientes. Así mismo, es necesario contar con un recipiente para el depósito de propinas a fin de evitar contacto con el cliente.				✓	✓	✓			✓

RELACIÓN CON PROVEEDORES Y SERVICIOS EXTERNOS

Reordenar lineamientos a través de filtros:

- A** Calendario y horarios de atención
- B** Protocolo de recepción
- C** Evaluación de los protocolos de externos
- D** Buenas prácticas generales

	RELACIÓN CON PROVEEDORES Y SERVICIOS EXTERNOS	SI	NO	N/A	HOTELES	RESTAURANTES	BARES	GUÍAS, OPERADORES Y TRANSPORTADORAS	AGENCIA DE VIAJES	RECINTOS
E	En caso de que la empresa cuente con transporte para sus trabajadores, y clientes considerar medidas que minimicen el riesgo de exposición, tales como: Limpieza y desinfección de la unidad antes de subir a los trabajadores; se otorgará desinfectante de manos a los trabajadores al momento de subir al transporte y se requerirá del uso obligado de cubrebocas y protección facial durante el trayecto, además de establecer un aforo del 50 % de su capacidad para garantizar la sana distancia.				✓	✓	✓	✓		✓



Calendario y
Horarios de Atención



Protocolo de
Recepción



Evaluación de los
Protocolos Externos



Buenas Prácticas
Generales

ATENCIÓN A CLIENTES

Reordenar lineamientos a través de filtros:

- A** Bienvenida
- B** Uso de instalaciones
- C** Información sobre seguridad e higiene
- D** Protocolos de contacto
- E** Buenas prácticas generales

	ATENCIÓN A CLIENTES	SI	NO	N/A	HOTELES	RESTAURANTES	BARES	GUÍAS, OPERADORES Y TRANSPORTADORAS	AGENCIA DE VIAJES	RECINTOS
E	Contar con la ocupación máxima que marque la autoridad correspondiente durante su jornada habitual, incluyendo, fines de semana y días festivos, para guardar la sana distancia de sus clientes, y establecer barreras físicas para evitar su contacto. Considerar el personal indispensable y esencial para el desarrollo de actividades, asegurando la seguridad y salud de los trabajadores.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
C	Notificar al cliente desde su reserva y colocar carteles y señalética sobre el cierre temporal de áreas sociales como albercas, gimnasios, spa, áreas infantiles (guarderías), salas de negocios, etc., conforme a las disposiciones que vaya publicando la Autoridad Sanitaria.				<input checked="" type="checkbox"/>					
B	En los establecimientos de hospedaje restringir el uso de los sanitarios públicos o limitar el aforo dependiendo de la capacidad física del área y hacer el aseo necesario inmediatamente después de que se desocupen.				<input checked="" type="checkbox"/>					
E	Considerar lo establecido en la Guía para la protección de la salud de las personas con discapacidad en el contexto del COVID-19 que elaboró la Secretaría de Salud.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
B	Privilegiar el uso de elevadores para personas con discapacidad. Cuidando el distanciamiento social y favoreciendo la limpieza y desinfección frecuente.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
C	Informar al cliente la capacidad máxima de aforo del establecimiento, para garantizar las medidas de prevención recomendadas por la Autoridad Sanitaria.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
E	Quedará estrictamente prohibido el uso de envases ajenos a los proporcionados por el establecimiento por la seguridad e higiene en el manejo de alimentos y bebidas ofrecidas por el establecimiento, así como el refill (relleno) de los mismos en dispensadores de bebidas de acceso público.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>

ATENCIÓN A CLIENTES

Reordenar lineamientos a través de filtros:

- A** Bienvenida
- B** Uso de instalaciones
- C** Información sobre seguridad e higiene
- D** Protocolos de contacto
- E** Buenas prácticas generales

	ATENCIÓN A CLIENTES	SI	NO	N/A	HOTELES	RESTAURANTES	BARES	GUÍAS, OPERADORES Y TRANSPORTADORAS	AGENCIA DE VIAJES	RECINTOS
B	Para los servicios de buffet y barras de alimentos, asegurarse que los alimentos estén cubierto para evitar su contaminación, contar con cubierta o panel anti-estornudo, un miembro autorizado específico estará a cargo de servir al comensal, con el equipo de protección (careta facial, cubre bocas y guantes desechables).				✓	✓	✓			✓
E	Para el caso del personal de contacto con el cliente (capitán, meseros, garroteros, etc.) elaborar un protocolo especial de postura de atención, a fin de garantizar que en cada interacción con el cliente se dé el lavado de manos y la desinfección correspondiente.				✓	✓	✓			✓
D	Para el caso del reparto de servicio a domicilio realizarlo aplicando los protocolos de sanidad, utilizando el equipo de protección necesario conforme al análisis de riesgos como son anteojos y cubre bocas. Asegurarse que los contenedores del reparto a domicilio se encuentren limpios y debidamente desinfectados, con las guardas necesarios que protejan de cualquier contaminación el producto o servicio al cuarto.				✓	✓	✓			
D	Contar con un espacio habilitado para la entrega del pedido al repartidor (barra, mesa, etc.). El personal de reparto o servicio al cuarto, no podrá acceder en ningún caso a la zona de cocinas.				✓	✓	✓			
D	Para los servicios de entrega a domicilio evitar el contacto entre el personal del establecimiento y el repartidor (servicios externos de entrega a domicilio o similares). Una vez entregado el pedido al repartidor en la zona habilitada para ello, el personal que entrega el pedido debe lavarse las manos.					✓	✓			

ATENCIÓN A CLIENTES

Reordenar lineamientos a través de filtros:

- A** Bienvenida
- B** Uso de instalaciones
- C** Información sobre seguridad e higiene
- D** Protocolos de contacto
- E** Buenas prácticas generales

	ATENCIÓN A CLIENTES	SI	NO	N/A	HOTELES	RESTAURANTES	BARES	GUÍAS, OPERADORES Y TRANSPORTADORAS	AGENCIA DE VIAJES	RECINTOS
E	Para los pedidos de entrega a domicilio, la comida se depositará en cajas o bolsas térmicas cerradas, preferiblemente selladas. La bolsa utilizada para el reparto se limpiará y desinfectará interior y exteriormente después de cada entrega.					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
D	Asegurar la higiene de manos del repartidor que entrega el servicio al cuarto (en caso de hotel), durante todo el proceso de entrega.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
E	Eliminar todos los accesorios de servicio en las mesas (vinagreras, saleros, aceiteras, máquinas de bebidas, azucareras, etc.) y cualquier elemento decorativo. Estos se deberán montar al momento y en proporciones individuales.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
E	Contar con un procedimiento específico de contingencia para cuando se detecte un caso sospechoso o positivo a COVID-19, informando a la persona sobre la situación, por lo que se informará a la Autoridad Sanitaria, preferentemente contar con un área destinada para el aislamiento o en su caso remitirlo a su domicilio con las medidas sanitarias correspondientes, para estos casos la limpieza y desinfección de habitaciones o espacios en donde estuvieron personas contagiadas deberán realizarse conforme a procedimientos especiales definidos y con el uso de equipo especial de seguridad así como realizar la desinfección de todas las superficies de contacto que tuvo dicha persona. En su caso desinfectar cortinas, pisos, tapetes, alfombras, baños con paños, estropajos, esponjas y bolsas específicas identificadas para proceder al final a su disposición en un área especial.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>

ATENCIÓN A CLIENTES

Reordenar lineamientos a través de filtros:

- A** Bienvenida
- B** Uso de instalaciones
- C** Información sobre seguridad e higiene
- D** Protocolos de contacto
- E** Buenas prácticas generales

	ATENCIÓN A CLIENTES	SI	NO	N/A	HOTELES	RESTAURANTES	BARES	GUÍAS, OPERADORES Y TRANSPORTADORAS	AGENCIA DE VIAJES	RECINTOS
E	Utilizar en las áreas de alimentos y bebidas, una mantelería para cada cliente, optando por materiales y soluciones que faciliten su cambio entre servicios. Asegurando la limpieza y desinfección de las superficies de la mesa y sillas que entran en contacto con los clientes. La superficie de las mesas (en caso de que éstas no se cubran) y descansabrazos, según aplique, limpiarse y desinfectarse después de cada uso.					✓	✓	✓		✓
D	Para los establecimientos que brinden servicio de alimentos y bebidas utilizar preferentemente menús a través de tableros, cartas desechables o en su caso digitales para evitar el riesgo de contagio. En caso contrario enmascarar y desinfectar antes y después de su uso.					✓	✓	✓		
D	Evitar el montaje (Mise en Place) de las mesas hasta que llegue el cliente a fin de garantizar una mayor higiene.					✓	✓	✓		✓





LINEAMIENTOS NACIONALES PARA AEROPUERTOS



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.

Mostradores, áreas de tránsito, filtros de seguridad, documentación y baggage drop, sala de última espera, salones premier, abordaje, cobus/shuttle, sanitización aeronaves, todas las áreas comunes del aeropuerto (COBUS, pasillos telescópicos, aduanas, áreas migratorias, carruseles, BHS).



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.



Actualización constante y mejora continua para responder al contexto cambiante.



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/goggles, guantes.



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.



Garantizar la conservación y mantenimiento adecuado de sistemas de ventilación (contar con documentación que acredite por lo menos su revisión anual).



LINEAMIENTOS NACIONALES PARA AEROPUERTOS



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.



Protocolos de monitoreo de casos sospechosos y positivos.



Acciones médicas en general.



Filtros migratorios equipados.

Protocolos de identificación de pasajero con síntomas a bordo

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.

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>

Filtros Migratorios

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

Para mayor información consulta los lineamientos Nacionales de Reapertura para el sector turístico

http://asetur.plexti.com/Propuesta_Lineamiento_Nacional_Turismo_20May2020_0030-logos.pdf



LINEAMIENTOS NACIONALES PARA 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.



LINEAMIENTOS NACIONALES PARA TRANSPORTE TERRESTRE

Limpieza y desinfección de áreas comunes: sanitarios, transporte, atención de clientes (taquilla o mostrador), sala de espera



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.



LINEAMIENTOS NACIONALES PARA TRANSPORTE TERRESTRE

Sala de espera



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

Condiciones para el abordaje de 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.



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.



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.)



Planificar la implementación del plan de contingencia y coordinarse para ello con sus grupos de interés (proveedores de servicios, autoridades, otros guías, etc.)



Diseñar de acuerdo a dichas conclusiones su plan de contingencia que pueda considerar varias fases de evolución con posibles restricciones.



Realizar una evaluación de los riesgos para extraer conclusiones.



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.
- ✓ 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.)



ANEXOS

LINEAMIENTOS NACIONALES PARA GUÍA DE TURISTAS

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

- ✓ 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.).
- ✓ Cumplirse bajo los estándares y medidas preventivas: durante el recorrido/la visita, en el desarrollo, tras el recorrido y durante la despedida.

Coordinación de 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.

Para mayor información consulta los Lineamientos Nacionales De Reapertura Para El Sector Turístico

http://asetur.plexti.com/Propuesta_Lineamiento_Nacional_Turismo_20May2020_0030-logos.pdf

INFOGRAFÍAS

● Decálogo para la prevención del COVID-19



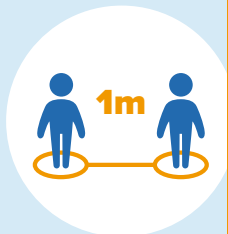
1

Lávate las manos con agua y jabón, si no tienes en el momento usa soluciones de gel alcohólicas.



2

Al toser o estornudar usa el ángulo interno del codo, o usa un pañuelo de papel, después colócalo en la basura y lávate las manos con agua y jabón.



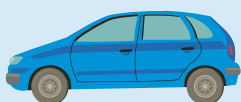
3

En lugares públicos es conveniente mantenerse a una distancia social sana (1m), evita el contacto físico a través de besos o dar la mano.



4

Evita tocarte los ojos, nariz o boca, ya que el virus se contagia a través de las mucosas.



5

Sólo lleva a cabo viajes cuando sea estrictamente necesario, y de preferencia en transporte particular.



6

Los adultos mayores y enfermos con el sistema inmunológico comprometido son personas de riesgo para contagiarse, limitar visitas de una sola persona a la vez manteniendo la distancia social sana, de ser posible mantén la cercanía por teléfono.



7

En los hospitales la visita de los pacientes se deberá limitar a una sola persona. En establecimientos de salud ambulatorios, edificios públicos priorizar solo la asistencia de la persona que solicitará algún trámite o atención.



8

En áreas públicas y puntos de contacto con personas aumentar la frecuencia de limpieza de calidad hospitalaria.

INFOGRAFÍAS



9

En los establecimientos públicos tener disponible gel antibacterial para usuarios y personal del mismo.



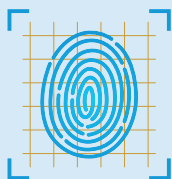
10

Consulta solo sitios oficiales con información disponible de COVID-19, no te automediques y acude en caso de síntomas respiratorios a atención médica, marca al número 800 62 SALUD o ingresa al sitio oficial <http://coronavirus.guanajuato.gob.mx>

● En tu empresa



Es preferible suspender el registro con checador.



Evita el uso de lector de huellas digitales.



Si tu negocio lo permite, reduce la asistencia de personal y que trabajen desde casa.

INFOGRAFÍAS

● Lavado de manos



La mejor medida preventiva para evitar contagios es el **lavado frecuente de manos**

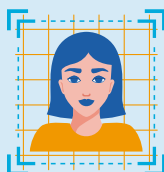
Utiliza agua y jabón para lavarte las manos o desinfectarte a base de alcohol en gel al 70% para eliminar los virus que puedes transmitir a tus ojos, nariz o boca.

Las manos tocan muchas superficies que pueden recoger el virus.

● Si padeces diabetes, obesidad o fumas



Evita a toda costa salir de casa.



No te toques ojos, nariz y boca.



Lava tus manos con agua y jabón..



Al toser o estornudar cúbrete con un pañuelo desechable o utiliza el ángulo interno del brazo

Infórmate: coronavirus.guanajuato.gob.mx
800 0044 800 y 800 627 2583

¡Contamos contigo!

#UnidosSomosGrandeza

REFERENCIAS

Secretaría de Salud de Gobierno de México

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

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2019)

Información sobre el COVID-19 sus causas y nuevos descubrimientos. Autor. (Versión en Línea). Disponible en: <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>.

Organización Panamericana de la Salud.

Materiales de comunicación COVID-19. Disponible en:

<https://www.paho.org/es/covid-19-materiales-comunicacion>

Secretaría de Turismo de Gobierno de México

Actualización del Protocolo de Atención para personas en centros de hospedaje y restaurantes durante la cuarentena obligatoria por COVID-19. Disponible en: <https://www.gob.mx/sectur/>

Lineamiento Nacional para la Reapertura del Sector Turístico.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social de Gobierno de México

Guía de Acción para los Centros de Trabajo ante el COVID-19 Disponible en: (https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/548062/GUI_A-

[DE_ACCIO_N_PARA_LOS_CENTROS_DE_TRABAJO_ANTE_EL_COVID-19_24_04_20_VF.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/548062/GUI_A-DE_ACCIO_N_PARA_LOS_CENTROS_DE_TRABAJO_ANTE_EL_COVID-19_24_04_20_VF.pdf)).

Secretaría de Salud del Estado de Guanajuato

Guía para la Reincorporación a los Centros de Trabajo ante el COVID-19. Disponible en:

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

<https://coronavirus.guanajuato.gob.mx/>

Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados

Protocolo de Prevención COVID-19 “Mesa Segura”.

Gobierno de España: Secretaria de Estado de Turismo, Ministerio de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno de España, Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE)

Guías para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 en el sector turístico (<https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/Paginas/Guias-sector-turistico.aspx>).

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>

Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

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

FDA U.S. Food & Drug

Mejores prácticas para el comercio minorista, tiendas de alimentos, restaurantes y servicios durante la pandemia de COVID-19. Disponible en: https://search.usa.gov/search?utf8=%E2%9C%93&affiliate=fda&sort_by=&query=covid19.

REFERENCIAS

Para mayor información se sugiere realizar la consulta de los siguientes documentos y referencias:

1. Lineamientos Técnicos de Seguridad Sanitaria en el Entorno Laboral., emitido por Gobierno de México.

Disponible en:

<https://www.gob.mx/stps/documentos/lineamientos-tecnicos-de-seguridad-sanitaria-en-el-entorno-laboral>

2. <https://coronavirus.gob.mx/documentos-de-consulta/>.

3. Semáforo Estatal para la Reactivación, disponible en:

<https://reactivemosgto.guanajuato.gob.mx>

ROJO



NARANJA



AMARILLO



VERDE

