

Plan Jalisco para la
Reactivación
Económica 

Protocolo de acción ante Covid-19

Sector Turismo


Si lo hacemos mal **retrocedemos** | Si lo hacemos bien **avanzamos**



Protocolo de acción ante Covid-19

Sector Turismo



Índice

Introducción

Normativa

Aspectos generales

Protocolo de acceso del personal a los
establecimientos

Protocolo de acción en restaurantes

Protocolo de acción en hoteles

¿Qué hacer si se detecta a un trabajador,
cliente, proveedor o visitante enfermo o
con síntomas de COVID-19?



Introducción

Este protocolo fue diseñado con el apoyo de la Cámara de Comercio de Guadalajara, su Centro de Mejora Regulatoria, Secciones especializadas y la Oficina de Visitantes y Convenciones de Guadalajara.

El Gobierno del Estado de Jalisco pone en sus manos el Protocolo de acción para el sector turismo ante COVID-19, que contiene recomendaciones sanitarias y buenas prácticas de atención en establecimientos del sector terciario, y orientación básica sobre la normativa legal a cumplir que impulsen un entorno higiénico saludable, que garantice el manejo y protección adecuada, derivado de la pandemia del COVID-19.

La aplicación de estas medidas permitirá minimizar y prevenir riesgos entre el personal, proveedores y clientes, de adquirir el nuevo Coronavirus, toda vez que estamos en una nueva normalidad operativa. Con este protocolo queremos facilitar a las empresas la implementación de acciones y normas de seguridad obligatorias que se puedan aplicar de manera inmediata en sus negocios.

Estas medidas se adicionan a la normativa aplicable a cada establecimiento, ante la emergencia sanitaria derivada de COVID-19, por lo tanto, será responsabilidad de cada empresa asegurarse que la aplicación del protocolo esté alineado a las particularidades de su centro de trabajo para minimizar riesgos, así como también es su obligación permanecer atento a nuevas disposiciones oficiales que puedan ser expedidas posteriormente por las autoridades.

Los presentes protocolos se podrán actualizar y precisar, tomando en consideración las propuestas del comité de seguridad e higiene y del comportamiento de la pandemia COVID-19.



Normativa

Como empresa, deberás cumplir con diversas Normas Oficiales Mexicanas que aplicarán en tu negocio dependiendo del número de trabajadores.

Estas normas serán verificadas periódicamente por la Secretaría del Trabajo, tanto Estatal como Federal, por lo que te recomendamos implementarlas a la brevedad para evitar posibles molestias y sanciones.

Algunas de las normas que verificarán en tu negocio o establecimiento son:

NOM-001-STPS-2008

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

NOM-017-STPS-2018

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

NOM-019-STPS-2011

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

NOM-030-STPS-2009

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

Aspectos Generales:

1. Las empresas con más de 100 empleados deberán contar con un servicio médico, el cual deberá establecer comunicación y mecanismos de colaboración con la coordinación de la Secretaría del Trabajo y la Secretaría de Salud Jalisco para conocer las rutas a seguir en caso de identificar un caso en el establecimiento.
2. Designar y adecuar los espacios de atención y aislamiento de casos sospechosos en los servicios médicos de los establecimientos. Estas áreas deben cumplir con las medidas de ventilación natural y limpieza máxima y deben idealmente ubicarse a distancia del resto de los espacios laborales y de las áreas administrativas.
3. Contar con personal de salud, a fin de asegurar el seguimiento de los casos puestos en aislamiento y revisión diaria de los empleados.
4. Evaluar el estado de salud del personal previo a su ingreso y mantener la vigilancia del estado de salud de los mismos.
5. A los empleados que presenten síntomas respiratorios derivarlos al servicio médico y éste, a su vez, a la evaluación médica en el IMSS y solicitarles mantener el aislamiento domiciliario por al menos 14 días.
6. Cada empresa tendrá que sujetarse a las disposiciones de vigilancia epidemiológica interna que proponga la Secretaría de Salud del Estado.
7. Asegurar la disposición de unidades móviles y otros vehículos adecuados para la prestación de traslados gratuitos al personal en caso de emergencias de salud.
8. Establecer procedimientos para brindar apoyo psicológico y de salud mental al personal.
9. Reducir la movilidad del personal entre diversos sectores, áreas o departamentos de la misma empresa.
10. Establecer horarios escalonados de entrada y salida, así como para las áreas de comedor a fin de evitar aglomeraciones; evitar que el personal comparta alimentos entre sí
11. Comunicar de manera clara, directa, sencilla y permanente al personal sobre la vulnerabilidad individual y colectiva al COVID-19, las opciones terapéuticas y la respuesta que se podrá articular en y desde la empresa, así como las acciones y restricciones adoptadas para hacer efectiva la prevención y el control del COVID-19.
12. Asegurar la limpieza y desinfección de las áreas de trabajo.

13. Reuniones y eventos privados en espacios cerrados, se realizarán con un aforo máximo de 15 personas.
14. Demostrar las medidas implementadas para la reducción del riesgo de COVID 19, mediante un registro documental, por ejemplo, una bitácora de limpieza y desinfección, una bitácora de ausencia de síntomas en los empleados, entre otras.
15. Asegurar que todas las personas que ingresan o trabajan en las diferentes

Para fines de este protocolo, se entiende por:

- Limpieza: acción que tiene por objeto quitar la suciedad, eliminación de polvo, residuos alimentarios, grasa u otra materia objetable.
- Desinfección: reducción del número de microorganismos presentes, por medio de agentes químicos y/o métodos físicos, a un nivel que no comprometa la inocuidad o la aptitud del alimento, bebida o suplemento alimenticio.
- Los procedimientos de desinfección se realizarán por lo menos con solución clorada o gel antibacterial, de acuerdo con lo establecido en la tabla 1, o con productos comerciales destinados para este fin.

Tabla 1. Desinfección ante la contingencia COVID- 19.

Desinfectante	%	Modo de empleo	Preparación	Tiempo de contacto
Cloro Comercial (hipoclorito de sodio)	6 o 7%	En superficies inertes poner con un atomizador y dejar de 5 a 10 minutos	10 mililitros de cloro al 6 o 7% en 1000 ml de agua* (1000 ppm)	5- 10 minutos
Alcohol (gel antibacterial con base alcohol al 70%)	70%- 80%	Aplicar directamente con dispersador o atomizador en superficies inertes** o superficies vivas*** y dejar secar	Uso directo	Dejar secar

*Asegurarse de usar agua potable.

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

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

Nota:

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

PROTOCOLO DE ACCESO DEL PERSONAL A LOS ESTABLECIMIENTOS



- Establecer un Filtro de Supervisión, para la toma de temperatura con termómetro infrarrojo y aplicación de gel antibacterial en manos al ingreso del establecimiento. Así mismo, deberá restringir el acceso de personas con temperatura arriba de 37 °C, o con síntomas catarrales (moqueo, congestión nasal o conjuntival, tos seca o productiva, lagrimeo), asegurar que usen cubrebocas y solicitarles que se aíslen y se pongan en contacto con las autoridades sanitarias.
- Colocar un tapete sanitizante impregnado de solución clorada al ingreso de personal.
- Cancelar temporalmente el registro de llegada y salida del personal con huella digital, y hacerlo con algún otro medio.
- Si usa uniforme, traerlo de su casa en una bolsa, y cambiarse en el establecimiento, lo mismo a la salida, quitarse el uniforme y llevarse dentro de su bolsa para su lavado.
- Los uniformes deberán lavarse diariamente.
- Limpiar y desinfectar el área de trabajo al inicio de cada jornada, y al término o tantas veces como su uso lo requiera.
- Escalonar los horarios de entrada para evitar aglomeraciones al registrar entradas o salidas, mantener siempre la sana distancia.
- Es obligatorio para todos los trabajadores el uso de los elementos de seguridad que le sean entregados, según corresponda (careta, guantes, cubrebocas, etc.)

PROTOCOLO DE ACCIÓN EN RESTAURANTES



Protocolo del establecimiento

- Los restaurantes deberán mantener los más altos estándares de limpieza y desinfección en todas sus áreas.
- Cada restaurante deberá incorporar a sus protocolos de limpieza establecidos, las acciones de desinfección.
- Los restaurantes, sumado a los estándares de la marca de cada propiedad, deberán colaborar con las autoridades sanitarias en el cumplimiento de los lineamientos que se definan a nivel local y federal.
- Es importante comprender que la desinfección implica realizar procesos diferentes a la limpieza ordinaria. Para que esta sea efectiva, es necesario limpiar con el proceso tradicional, para posteriormente desinfectar con productos de grado comercial para estos efectos. Es importante asegurarse de que los productos químicos que utilice cuenten con especificaciones técnicas y de seguridad en la etiqueta
- Lavado de loza, plqué y cristalería, cuando se disponga de lava loza, se realizará a una temperatura mínima de 80 °C. Cuando no se disponga de lava loza se debe usar el proceso de escamochar, lavar, enjuagar, desinfectar y secar.
- El restaurante debe poner énfasis en la desinfección periódica utilizando una solución clorada 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.
 - Menús: previo y después de ser utilizado por cada mesa de comensales.
 - Barra: desinfectar todos los utensilios previos y después de su uso.
 - Estaciones de servicio: desinfectar cada hora.

- En el área de cocina: limpiar y desinfectar las líneas de preparación, carros, transportadores, tablas de picar, utensilios de cocina, etc.
- Los trapos de limpieza deberán pasar por un proceso de desinfección cada que sea necesario.

- 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.
- Asegurar la ventilación natural de todas las áreas. Si cuenta con aire acondicionado se deberán limpiar y desinfectar filtros.
- Es necesario suspender cualquier servicio de buffet.
- En caso que el restaurante proporcione o tenga contratado servicio de valet parking, deberá confirmar que la empresa ejecute el Protocolo especializado en valet parkings.
- Se debe fomentar el servicio para llevar y en restaurantes de hoteles, el servicio a la habitación/ room service, manteniendo en todo momento, los estándares de higiene.
- Conforme a las disposiciones emitidas por las autoridades de salud:
 - Contar con gel antibacterial al ingreso del establecimiento.
 - Los cubiertos deberán ser entregados envueltos en servilletas.
 - Los restaurantes y cafeterías trabajarán con máximo 50 empleados por establecimiento.
 - Mantener una distancia (1.5 a 2.25 mts) entre mesas.
 - No tener una ocupación mayor de 4 personas por mesa.
 - De existir menús físicos deberán ser desinfectados entre cliente y cliente. Se sugieren menús digitales (a través de códigos QR) que el comensal consulte desde su teléfono móvil.
 - Contar con información visible sobre medidas de prevención del COVID-19.
 - Contar con información en baños para un correcto lavado de manos.

Se recomienda mantener un menú “á la carte” reducido, como opción para ayudar a minimizar los ingredientes/elementos utilizados en el “mise en place”.

Protocolo para el personal

- El restaurante debe contar con gel antibacterial para uso de su personal en la entrada del personal, área de lockers, vestidores, comedores de empleados, y áreas de servicio a empleados y en cada oficina.
- Realizar lavado de manos con agua y jabón, frotar por lo menos 20 segundos o utilizar gel antibacterial.
- El personal debe utilizar cubrebocas en todo momento, hasta que se levante la alerta sanitaria.
- El personal de cocina debe de utilizar red, cubreboca y de acuerdo a la actividad, guantes. Los guantes, se deben desechar después del cambio de cada actividad. El uso de guantes no sustituye el lavado de manos.
- Evitar el contacto estrecho y mantener sana distancia (1.5 a 2.25 mts) con las personas.
- Evitar intercambio de objetos entre compañeros de trabajo. En caso necesario, desinfectar objetos y manos.
- Al toser o estornudar, aplicar el modo de etiqueta.
- Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- Capacitar a los empleados sobre la información que tienen que dar a los clientes o huéspedes.
- 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.
- Lavado y desinfección diaria de los uniformes. Las prendas textiles deben lavarse de forma mecánica (en lavadora).
- Es obligatorio para los trabajadores el uso de los elementos de seguridad que le sean entregados (careta, guantes, cubrebocas, etc.)

Protocolo de interacción con clientes

- Establecer en todos los accesos un Filtro de Supervisión, para la toma de temperatura con termómetro infrarrojo y aplicación de gel antibacterial en manos al ingreso del establecimiento. Además, deberá restringir el acceso de personas con temperatura arriba de 37 °C, o con síntomas catarrales (moqueo, congestión nasal o conjuntival, tos seca o productiva, lagrimeo), asegurar que usen cubrebocas y solicitarles que se aislen y se pongan en contacto con las autoridades sanitarias.
- En ninguna circunstancia debe atender a los clientes alguna persona de los grupos vulnerables: personas mayores, mujeres embarazadas, cualquier persona con antecedentes de diabetes, hipertensión o enfermedades respiratorias, así como los inmunodeprimidos. Esta práctica podrá adecuarse gradualmente.
- Fomentar el pago por tarjeta. Limpiar la TPV tras cada uso con solución desinfectante. Además, es importante fomentar el uso de medios de pago contactless como es el pago con celular.
- Cuando se tenga contacto con dinero, proceder al lavado de manos, con agua y jabón o usar gel antibacterial.
- En caso de pedir el cliente el remanente de sus alimentos “para llevar” recomendar al cliente que empaque sus productos.
- No deben mantenerse utensilios comunes en mesa, como servilleteros, salseros y similares. Deberán entregarse porciones individuales a los clientes.
- Evitar que el personal que manipule dinero u otros medios de pago despache simultáneamente alimentos.
- En cuanto al uso de telefonía, jamás debe pasarse de mano en mano y debe desinfectarse el equipo telefónico al final de turno. De la misma forma, evitar el uso de teléfonos celulares personales durante la jornada laboral.
- Evitar aglomeración de clientes dentro del local, si no se puede mantener la sana distancia (1.5 a 2.25 mts.) entre las personas, cerrar el aforo hasta el siguiente situm. Para ello es recomendable manejar sistema de reservaciones.
- Colocar barreras de acrílico en la caja o área de pago, o bien, que la persona que cobra use careta transparente.

TPV=Terminal Punto de Venta



Protocolo para la recepción de alimentos e insumos

- Protocolo para la recepción de alimentos e insumos.
- Programar las compras para aumentar el volumen y espaciar en el tiempo la recepción de mercancías. Disminuir el número de recepciones, programando las compras de manera asertiva.
- Se recomienda 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 Filtro Sanitario para restringir el acceso de personas con temperatura arriba de 37 °C, y/o con síntomas catarrales (moqueo, congestión nasal o conjuntival, tos seca o productiva, lagrimeo).
- Disponer de un tapete sanitizador impregnado de solución clorada para el ingreso de proveedores y verificar que todos los proveedores desinfecten su calzado en él antes de entrar en las instalaciones.
- Lavado y desinfección de manos para realizar el desempaque o desembalaje de mercancías.
- Inmediatamente se deben desinfectar los insumos en su empaque exterior o en caso de verduras y frutas frescas lavar y desinfectar conforme a la NOM-251-SSA1-2009 . Esto previo a su almacenamiento.
- Evitar el contacto estrecho y mantener sana distancia (1.5 a 2.25 mts.) con los proveedores.
- 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.

PROTOCOLO DE ACCIÓN EN HOTELES



- Los Hoteles deben mantener altos estándares de limpieza y desinfección, así mismo, deberán colaborar con las autoridades sanitarias en los lineamientos que se definan.
- La desinfección son procesos diferentes a la 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.
- Utilizar productos químicos que permitan una debida desinfección de las habitaciones y áreas comunes. Así como sistemas de limpieza con vapor, cloro o con lámparas vUV.
- El hotel debe poner énfasis en la desinfección de espacios como lobby, corredores, áreas comunes y desinfección en habitaciones, mediante estas medidas:
 - Pisos: cada dos horas.
 - Elevadores: desinfectar botones cada hora.
 - Manijas de puertas, barandales y similares: cada hora.
 - Baños comunes: cada hora.
 - Teléfonos comunes o públicos, cada 2 horas. v
- Reforzar la limpieza de lugares como los ascensores, gimnasios, piscinas o spas.
- Se deben buscar productos de desinfección que den garantías a los viajeros. Recomendable utilizar productos químicos con marcas comerciales o institucionales con registro.
- Mantener ventilación constante.



Protocolo para el personal

- El hotel debe contar con gel antibacterial para uso de su personal en la entrada del personal, área de lockers, comedores de empleados, y áreas de servicio a empleados.
- Realizar lavado de manos con agua y jabón por al menos 20 segundos, o utilizar gel antibacterial.
- El personal debe utilizar cubrebocas en todo momento.
- En puestos de trabajo donde no sea posible proceder al lavado de manos de forma frecuente, limpiarse frecuentemente con gel antibacterial.
- Evitar el contacto estrecho y mantener una sana distancia (1.5 a 2.25 mts.) con las personas.
- Evitar intercambio de objetos entre compañeros de trabajo. En caso necesario, desinfectar objetos y manos antes y después de usarlos.
- Al toser o estornudar, aplicar el modo de etiqueta.
- Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- Establecer un sistema de trabajo en turnos, con rotación de empleados para minimizar riesgos sin que varíe la atención y servicio a los clientes.



- El hotel debe garantizar que se tenga suficiente jabón y toallas de papel en baños de uso común, esto para asegurar que los huéspedes o visitantes puedan realizar un correcto lavado de manos.
- En caso de tener restaurante, éste debe regirse conforme al Protocolo de Acción en Restaurantes.
- Contar con gel antibacterial en lobby y baños para huéspedes.
- Verificar que todos los espacios tengan limitaciones de aforo estrictas, que reduzcan la capacidad en al menos un 50%.
- En caso de contar con salones de eventos o reuniones, éstos deberán regirse conforme al Protocolo emitido para atención en salones de eventos.

Protocolos de interacción con los huéspedes

- En ninguna circunstancia debe atender a los clientes alguna persona de los grupos de riesgo identificados por las instancias sanitarias: personas mayores, mujeres embarazadas, cualquier persona con antecedentes de diabetes, hipertensión o enfermedades respiratorias, así como los inmunodeprimidos.
- Establecer filtro sanitario para restringir el acceso de personas con temperatura arriba de 37 °C, y/o con síntomas catarrales (moqueo, congestión nasal o conjuntival, tos seca o productiva, lagrimeo) e invitarles a ponerse en contacto con las autoridades sanitarias si consideran que pudieran estar en riesgo.
- El valet parking no debe estar en funcionamiento. Se sugiere explicar porqué sí está permitido en restaurantes y porqué no en hoteles. En caso de que haya algún decreto, poner la referencia.
- Colocar en las puertas de acceso gel antibacterial para el servicio de los huéspedes.
- Cuando se tenga contacto con dinero, proceder al lavado de manos con agua y jabón o gel antibacterial.
- Fomentar el pago por tarjeta. Limpiar la TPV tras cada uso con solución desinfectante. Además, fomentar el pago desde el celular..
- En cuanto al uso de telefonía, si se pasa de mano en mano favor de desinfectar y enseguida colgar. De la misma forma, evitar el uso de teléfonos celulares personales durante la jornada laboral.
- Evitar aglomeración de clientes dentro del hotel en áreas comunes (recepción, albercas, comedor, cafetería, estacionamiento entre otras). Sugerirles dirigirse a su habitación o si es en el proceso de registro tomar las medidas para atenderlos manteniendo una sana distancia entre los huéspedes (1.5 a 2.25 metros).

Respecto a la limpieza de la habitación:

- a. Poner atención a la salida de los huéspedes en áreas de contacto frecuente tales como cortinas, apagadores, mesas, controles remoto, chapas, teléfonos, tapetes y baños. Estos deben ser perfectamente desinfectados antes de que ingrese otro huésped.
- b. Los procesos de limpieza de la habitación deben realizarse todos los días durante la contingencia del COVID-19, utilizando desinfectantes para tal fin.



¿QUÉ HACER SI SE DETECTA A UN TRABAJADOR ENFERMO O CON SÍNTOMAS DE COVID-19?

- Si se identifica a la persona enferma o con síntomas al ingreso, deberá asegurarse el uso de cubrebocas, solicitar que se retire y aísle en su domicilio e instruir a que solicite atención médica y se ponga en contacto con las **líneas de salud 3338233220**
- Si el paciente inicia con síntomas dentro de su área de trabajo, deberá aislarse del resto, el paciente debe evitar tocar a las personas, las superficies y los objetos.
Informar al área médica (medicina del trabajo) de la empresa y seguir los protocolos establecidos.
- Si se trata de una emergencia (si está gravemente enfermo o si su vida corre peligro) debe llamar 911.
- Todas las áreas y los objetos con los que estuvo en contacto el personal enfermo, deberán limpiarse y desinfectarse.
- Se deberá informar inmediatamente a la autoridad sanitaria competente a fin de dar seguimiento al caso y sus contactos, e implementar las medidas correspondientes.

