



GOBIERNO DE
MÉXICO

LINEAMIENTO NACIONAL
PARA LA REAPERTURA DEL
SECTOR TURÍSTICO

Versión integral 15.08.20



CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	3
II. DISPOSICIONES GENERALES	4
III. RECOMENDACIONES POR ACTIVIDADES EN EL SECTOR TURÍSTICO	9
Hospedaje	9
▪ Servicios de hospedaje a través de mecanismos digitales	15
Tiempos compartidos	17
Alimentos y bebidas	22
▪ Bares, Discotecas y Centros Nocturnos	28
Guía de turistas	32
Parque temático	37
Balnearios y Parques acuáticos	41
Guardavida o Salvavidas	47
Oficinas de servicios al turista y/o visitante	49
▪ Agencias de viaje, agencias integradoras de servicios, arrendadoras de autos y tour operador receptivo	49
Operadora de aventura o naturaleza	52
Operadora de buceo	56
Operadora de marina turística	60
Campos de golf	64
Spa	67
Vuelo en globo aerostático	71
Campamentos	75
Actividades permitidas y medidas sanitarias en playas	79
Centros de convenciones, Tianguis y Ferias	80
Museos	80
Transporte	80
BIBLIOGRAFÍA	81

I. INTRODUCCIÓN

La enfermedad causada por el virus SARS-CoV-2 denominada COVID-19 se transmite a través de gotitas de saliva que expulsan al estornudar, toser o hablar, así el virus entra al organismo de una persona sana por vía respiratoria y mucosas como ojos, nariz y boca. Este virus sobrevive en diversas superficies, por lo que también se transmite al manipular objetos de alto contacto o uso común, que se han contaminado por el virus (mesas, barandales, celulares, teclados, entre otros) y después se introduce al organismo al tocar con las manos contaminadas alguna parte de la cara (ojos, nariz y boca).

En este documento, la Secretaría de Salud en coordinación con la Secretaría de Turismo establece las recomendaciones para el Sector Turístico a fin de que se refuercen las medidas de higiene personal, del entorno y de sana distancia en todos los ámbitos de trabajo y frente a cualquier escenario de exposición, una vez que en el marco de la Nueva Normalidad para que el sector pueda comenzar a operar paulatinamente.

Estas medidas básicas son complementarias con los Lineamientos Técnicos Específicos para la Reapertura de las Actividades Económicas publicados en el Diario Oficial de la Federación el 29 de mayo. La correcta implementación de ambos documentos es necesaria para una reapertura exitosa¹. Estarán delimitadas por el periodo especificado por las autoridades sanitarias correspondientes; afectará a todos los procesos de trabajo y estará dirigida a prevenir y mitigar al máximo los riesgos de contagio.

¹ Diario Oficial de la Federación. "ACUERDO por el que se establecen los Lineamientos Técnicos Específicos para la Reapertura de las Actividades Económicas". Consultado en: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5594138&fecha=29/05/2020

II. DISPOSICIONES GENERALES

Los centros de trabajo dedicados al turismo deberán apearse a estas disposiciones y facilitarán los medios necesarios para que las personas trabajadoras puedan realizar los protocolos destacando lo siguiente:

A) Instalaciones y personal de servicios turísticos

1. Plan de limpieza y desinfección

a. Higiene del entorno

- Se deberá realizar con regularidad la desinfección exhaustiva de todo el centro de trabajo. Lavar con agua y jabón, y desinfectar con una solución de hipoclorito de sodio con concentraciones de al menos del 0.5% o con productos registrados ante la Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos (EPA) certificados para eliminar SARS-CoV-2.²
- Garantizar el abasto de insumos para lavado y desinfección del centro de trabajo.
- Asegurar que el centro de trabajo cuente con ventilación natural o mecánica.
- Contar con protocolos específicos de limpieza y desinfección diaria del suelo; objetos de contacto y de uso común como: sillas, barandales, manijas, puertas, superficies horizontales, teléfonos, equipos de cómputo y cualquier otro elemento de fácil alcance para los empleados, clientes o y proveedores.
- Limpieza rutinaria de paredes, muros y ventanas.
- Prestar especial atención al área de sanitarios e incrementar frecuencia de limpieza en lo general y en objetos de contacto frecuente como manijas, grifos, dispensadores, entre otros.

b. Insumos y seguimiento del protocolo

- Asignar a un responsable dedicado a asegurar la correcta implementación de las medidas sanitarias.
- Adquisición y disposición de insumos para la desinfección de espacios, para la protección personal, para la colocación de barreras físicas si fuera el caso y para mantener la higiene (equipos, recursos y materiales necesarios) en el centro de trabajo, a fin de garantizar el retorno seguro de los

² Para mayor información podrá consultar este enlace: https://espanol.epa.gov/sites/production-es/files/2020-05/documents/052120_spanish_x0483_spanish_list_n.pdf

trabajadores, clientes y proveedores a las actividades esenciales del centro de trabajo.

- Establecer el protocolo para los filtros sanitarios³ y la detección de signos de enfermedades respiratorias (fiebre, tos, flujo nasal, dificultad para respirar).
- Detección de personal en grupos en riesgo (personas mayores, mujeres embarazadas, personas con antecedentes de diabetes, hipertensión, enfermedades cardio-respiratorias o inmunocomprometidas) para garantizar la seguridad de los mismos y descartar riesgos, al momento de la reapertura. Puede hacer uso de la herramienta que se encuentra en la siguiente liga: <http://www.imss.gob.mx/covid-19/calculadora-complicaciones>.
- Para las personas trabajadoras en las que se detectaron signos de enfermedades respiratorias y/o temperatura corporal mayor a 37.5°C, designar un área de estancia y aislamiento, dotarlas de un cubrebocas y remitirlas al domicilio particular o a los servicios médicos, y cuando sea procedente asistir a las personas trabajadoras para el trámite del permiso COVID-19.
- Remitir a su domicilio en aislamiento voluntario a quien presente síntomas de COVID-19 para disminuir el riesgo de contagio para el resto de las personas.
- Continuar con el aislamiento de personas trabajadoras que tenga confirmación de COVID-19, o haya estado expuesto al agente biológico infeccioso durante 14 días o el tiempo necesario para la recuperación, no se presentará a trabajar para evitar el contagio de la enfermedad en el centro de trabajo.

c. Sistema de pago

- Se deberán tomar las medidas de precaución en cuanto al manejo de dinero en efectivo, promoviendo en todo momento medios de pagos electrónicos.
- Se debe usar un medio de desinfección de manos con mayor frecuencia (ejemplo: gel antibacterial a base de alcohol de al menos 60%, paños húmedos, toallas/papel con soluciones desinfectantes, entre otros).
- Se recomienda utilizar facturación electrónica. Evitar la firma de recibos, voucher, facturas, entre otros.
- Desinfectar dispositivos digitales, plumas, porta cuentas y las Terminales de Punto de Venta (TPV) después de cada uso. Limpiar de manera frecuente área de caja.

³ Como referencia revisar los "Lineamientos general para la mitigación y la prevención de COVID-19 en espacios públicos privados", en el siguiente enlace: https://coronavirus.gob.mx/wp-content/uploads/2020/03/Lineamiento_Espacio_Cerrado_27032020.pdf

2. Capacitación del personal del centro del centro de trabajo

a. Uso de equipo de protección personal (cubre boca, careta facial, guantes)

- El personal que interactúe con los usuarios de servicios y realice acciones de limpieza deberá emplear equipo de protección personal.
- Para desecharlo, deberá colocarlo en una bolsa con una leyenda que indique “desecho sanitario” y que previamente deberá ser rociada con solución de hipoclorito de sodio con concentraciones al 0.5% o con productos registrados ante la EPA certificados para eliminar SARS-CoV-2.
- En el caso de material de protección no desechable (carena facial) se deberá desinfectar diariamente con hipoclorito de sodio al 0.5%.

b. Higiene personal

- La higiene de manos es una de las medidas principales de prevención y control de la infección. Se deberá garantizar que se cuente con jabón líquido, en gel o espuma y con dispensadores de toallas de papel desechables (evitar por completo el uso de toallas de tela), botes de basura, papel higiénico, agua potable y gel antibacterial a base de alcohol de al menos 60%.
- En caso de estornudar o toser, se deberá usar el ángulo interno del brazo para cubrir nariz y boca, aún con el uso de cubre boca y careta.
- No escupir. Si es necesario hacerlo, utilizar un pañuelo desechable, meterlo en una bolsa de plástico, anudarla y tirarla a la basura; después lavarse las manos.
- No tocarse la cara con las manos sucias, sobre todo nariz, boca y ojos.

c. Cursos y herramientas de capacitación

- El personal que realice acciones de limpieza y desinfección deberá recibir capacitación e información sobre el manejo seguro de sustancias químicas peligrosas a usar.
- El personal que realice acciones de limpieza y desinfección deberá conocer a detalle el lineamiento de limpieza y desinfección instaurado en el centro de trabajo, el cual, deberá contener al menos lo siguiente:
 - ✓ Limpieza y desinfección general
 - ✓ Limpieza y desinfección cuando se confirmen casos de COVID-19
 - ✓ Solución desinfectante a usar
 - ✓ Uso seguro de productos de limpieza y desinfección
 - ✓ Programa de limpieza y desinfección.

- Se recomienda a todo el personal tomar el curso en línea “Todo sobre la prevención del COVID-19” en: <http://www.imss.gob.mx/covid-19/cursos>.
- Se recomienda a los integrantes del comité o las personas designadas para implementar y supervisar las medidas de seguridad sanitaria, tomen el curso en línea “Formación de Monitores para el Retorno Saludable” en: <http://www.imss.gob.mx/covid-19/cursos>
- Se recomienda acceder a los cursos para el retorno al trabajo tanto generales como específicos para el sector turismo en el sitio <https://climss.imss.gob.mx/>
- Se recomienda acceder al kit de herramientas, guía y consejos prácticos para aprovechar al máximo el teletrabajo en el enlace: www.gob.mx/juntosporeltrabajo.

B) Cuidado de la salud de los usuarios nacionales e internacionales

a. Sana distancia

- Evitar el contacto entre personas (desalentar el saludo de mano y/o beso) y mantener la distancia es necesario. Se recomienda un distanciamiento social de 1.5 metros.
- Promover la implementación de marcas en el piso, barreras físicas o bloqueo de sillas o mesas para promover la sana distancia de al menos 1.5 metros.

b. Control de entrada

- Se realizará la toma de temperatura con equipos digitales clínicos a distancia para todos los visitantes e identificación de signos de enfermedades respiratorias y se les pedirá que usen gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60% y uso del cubrebocas en todo momento.
- En las personas que se detectaron signos de enfermedades respiratorias y/o temperatura corporal mayor a 37.5°C, serán dirigidas a un lugar privado preferentemente con sanitario donde se les informará sobre la posibilidad de que presenten COVID-19, se les recomendará asistir a la valoración de un servicio médico y se les proporcionará una tarjeta de información COVID-19.

c. Aislamiento

- En caso de detectar un diagnóstico sospechoso o positivo al COVID-19 se debe establecer un espacio, preferentemente con baño, dentro del centro de trabajo para el aislamiento temporal (no mayor a 12 horas) de las personas usuarias y acompañantes, con el fin de dar canalización a las autoridades sanitarias para su atención.

C) Difusión de información sanitaria para el usuario y la comunidad

- Contar con información actualizada de los servicios de salud, seguridad, protección civil en el destino, así como con información oficial del color del semáforo epidemiológico en el que se encuentre la comunidad, con la finalidad de no poner en riesgo la salud y seguridad de todas las personas (eventos naturales, suspensión de actividades no esenciales, restricción de vuelos, entre otros).
- Promover la difusión de información actualizada y oficial del Gobierno de México, disponible en:

<https://www.gob.mx/salud/documentos/covid-19-materiales-de-consulta?state=published>

Este lineamiento se actualizará conforme se aprueben nuevas recomendaciones acordes con la evidencia científica disponible y en tanto se vaya avanzando en las fases de recuperación y reapertura ante la emergencia sanitaria del COVID-19.

III. RECOMENDACIONES POR ACTIVIDADES EN EL SECTOR TURÍSTICO

Estos lineamientos se enfocan en la reapertura de actividades en el sector turístico, considerando no solamente las necesidades del personal de los centros de trabajo sino de los usuarios de los servicios. Por lo anterior, para la definición de medidas se consideran los siguientes:

Hospedaje

En muchos casos algunos servicios turísticos de hospedaje se ofrecen servicios relacionados con los otros apartados, como centros de recreación y servicios de alimentos y bebidas, por lo que deberán no sólo referirse a esta sección sino a aquellas otras que les pudieran aplicar dentro de este documento.

A) Instalaciones y personal de servicios turísticos

1. Plan de limpieza y desinfección en áreas comunes

- d. Colocación de recipientes con solución desinfectante (para la suela de zapatos) para el acceso y salida, estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, gel antibacterial a base de alcohol de al menos 60% de preferencia con dispensador automático – sensor, en la recepción y en áreas comunes para alentar la higiene de manos.
- e. Colocación y desinfección de mamparas/pantallas y marcas en el suelo para establecer la sana distancia de al menos 1.5 metros y la protección sobre todo en zonas de atención al usuario.
- f. Desinfectar dispositivos digitales, plumas, porta cuentas y las Terminales de Punto de Venta (TPV) después de cada uso. Limpiar de manera frecuente área de caja.
- g. Limpieza y desinfección de oficinas, vestidores del personal, ropería de uniformes, área de recepción de mercancías, productos, servicios y almacenes, comedores del personal, taller de mantenimiento y lavandería, entre otras.
- h. Cada empleado será responsable de limpiar y desinfectar sus objetos de trabajo como escritorio, equipo de cómputo, lapiceros, tableta, entre otros.
- i. Pañuelos y botes de basura: Se recomienda poner al alcance del cliente pañuelos desechables, así como un bote con tapa y pedal. No se recomiendan botes con tapa que deba tocarse con las manos para abrirla.
- j. Limpieza y desinfección de áreas comunes, lobby, restaurantes, boutiques, salones de eventos, salas de reuniones, bares, entre otras (piso, alfombras, paredes, techo, ventanas, cortinas o persianas, espejos, repisas, entre otros) y de los dispositivos / equipamiento que entra en contacto con el personal y/o huéspedes
 - a. Mostradores
 - b. Puertas, manijas

- c. Sillones, sillas, mesas y demás mobiliario
- d. Elevadores
- e. Interruptores de elevadores
- f. Escaleras, barandales
- g. Limpieza y desinfección de máquinas de autoservicio
- h. Supervisar la correcta aplicación y seguimiento de las medidas de seguridad e higiene.

i. Motor Lobby / Estacionamiento

- ✚ Limpieza y desinfección del área del estacionamiento y desinfección de equipos (Dispensador automático de ticket, barandales, entre otros)
- ✚ Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para el acceso al lobby, estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, gel antibacterial a base de alcohol de al menos 60% de preferencia con dispensador automático-sensor, en puntos estratégicos de entrada y salida (Máquinas dispensadoras de ticket, caja, elevador, entre otros).
- ✚ Colocación de mampara en la caja, con frecuente desinfección
- ✚ Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 1.5m) en puntos estratégicos.
- ✚ Para el caso de casetas de cobro, colocación de mamparas o uso de caretas por parte del personal.

ii. Lobby

- ✚ Limpieza y desinfección del área y del equipamiento (Computadoras, escritorio, material de escritorio, sillones, mesas, sillas, postes delimitadores, pantallas planas, entre otros.
- ✚ Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para el acceso al lobby, estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, gel antibacterial a base de alcohol de al menos 60% de preferencia con dispensador automático-sensor
- ✚ Colocación de mamparas / pantallas en el front desk, con frecuente desinfección.
- ✚ Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 1.5 metros) en puntos estratégicos.
- ✚ Información en varios idiomas del manejo del Hotel en cuanto temas de Desinfección.
- ✚ Informar a los clientes sobre las medidas tomadas por el hotel y las recomendaciones a seguir por el cliente para minimizar y controlar la expansión del virus.
- ✚ Implementar procedimientos de colas para períodos pico, incluido un Coordinador de Lobby cuando el número de huéspedes exceda la capacidad del lobby.

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

iii. **Habitaciones**

Se capacitará sobre el procedimiento específico de limpieza y desinfección de una habitación y en particular en la que haya estado o está alojada una persona infectada de COVID-19.

El personal (camaristas y amas de llaves) deberán contar con equipo de protección, como guantes y cubre bocas.

- ✚ Programa de desinfección de los equipos y materiales utilizados por las amas de llaves (carros de ama de llaves / recamaristas, insumos de amenidades / cortesías, materiales de limpieza).
- ✚ En las habitaciones se realizará un procedimiento de limpieza y desinfección de todas las áreas, cama, sábanas, cubre camas y almohadas después de cada uso serán remplazados por otros limpios y desinfectados (evitar sacudir toallas y ropa de cama).
- ✚ Las superficies horizontales que incluyen mesas, escritorios, sillas, 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, evitando dispersar el polvo.
- ✚ Las paredes, ventanas, espejos y puertas que incluyen las manijas deben limpiarse en forma regular.
- ✚ Limpieza y desinfección de muebles, tiradores y herrajes, controles de TV y clima, termostatos, teléfono, luces y controles de iluminación.
- ✚ Armarios, perchas y otras comodidades.
- ✚ La limpieza y desinfección de sanitarios, toallas, tocadores y accesorios de baño llaves de grifo y regadera.
- ✚ La limpieza de los botes de basura se realizará bajo estrictos controles de seguridad, así como la disposición de los residuos.
- ✚ Evitar relojes digitales en la habitación
- ✚ Evitar las decoraciones que sean difíciles de limpiar o desinfectar.
- ✚ Adecuación de apertura de puertas con el dispositivo con aplicaciones móviles, en la medida de lo posible.
- ✚ Adecuación de lavabos, WC y regaderas / tinas para suministro de agua con sensor, en la medida de lo posible.
- ✚ Reducción de alfombras, en la medida de lo posible.
- ✚ Implementar un programa continuo de limpieza y desinfección.
- ✚ Asegurar la correcta reposición y aprovisionamiento de los diferentes materiales necesarios para el cumplimiento de las medidas de seguridad.
- ✚ Asegurar el cumplimiento de las medidas operativas e higiénicas por parte de todo el personal.

- ✚ Implementar para los huéspedes el *check out* Express desde la comodidad de su habitación, con esto a su vez se reduce, en medida de lo posible, el uso de papelería dentro de las instalaciones.
- ✚ Se desinfectará toda la habitación previa a asignarla nuevamente.
- ✚ Limpieza y desinfección de la habitación para el aislamiento temporal (no mayor a 12 horas) de los huéspedes y acompañantes con diagnóstico positivo al COVID-19.

2. Capacitación del personal

El centro de trabajo definirá un programa de capacitación con las medidas descritas en el apartado de Disposiciones Generales e impartirá el entrenamiento periódico y necesario a todo su personal en las políticas de cumplimiento obligatorio en seguridad e higiene para la prevención y control del COVID-19, considerando:

- ✚ Procedimiento específico de limpieza y desinfección de una habitación en la que haya estado o está alojada una persona infectada de covid-19
- ✚ Limpieza y desinfección en:
 - ✓ Restaurantes (remitirse a la sección de “Alimentos y bebidas”)
 - ✓ Buffet (remitirse a la sección de “Alimentos y bebidas”)
 - ✓ Área de alberca
 - ✓ Club de Golf (remitirse a la sección de “Club de golf”)
 - ✓ Bares y club nocturno (remitirse a la sección de “Alimentos y bebidas”)
 - ✓ Salón de eventos/centro de convenciones/centros de negocios (remitirse a la sección de “Centros de convenciones”)
 - ✓ Baños áreas públicas
 - ✓ Elevadores
 - ✓ Boutiques
 - ✓ Amenidades deportivas y recreativas
 - ✓ Oficinas (remitirse a la sección de “Oficinas de servicios al turista”)
 - ✓ Áreas de entrada y salida del personal / proveedores / contratistas / visitantes
 - ✓ Salas de reunión / capacitación del personal
 - ✓ Vestidores del personal y ropería de uniformes
 - ✓ Baños del personal
 - ✓ Elevadores para uso exclusivo del personal
 - ✓ Área de recepción de mercancías, productos, servicios y almacenes
 - ✓ Cocinas
 - ✓ Comedores del personal
 - ✓ Casetas de seguridad
 - ✓ Taller de mantenimiento
 - ✓ Lavandería
 - ✓ Unidades de transporte de personal
 - ✓ Otras áreas del centro de trabajo

- ✚ Supervisión mutua entre el personal para el uso obligatorio de equipo de protección personal – EPP y aplicación obligatoria de las políticas de seguridad e higiene.
- ✚ Trato al Huésped para informarle cordialmente sobre las normas de convivencia y uso de las instalaciones, así como de la observación y aplicación de las políticas, lineamientos y/o recomendaciones de seguridad e higiene.

B) Cuidado de la salud de los usuarios nacionales e internacionales

a. Control y medidas a la entrada del hospedaje

- Se establecerá un protocolo para la realización de los filtros sanitarios⁴ y detección de signos de enfermedades respiratorias (fiebre, tos, flujo nasal, dificultad para respirar) en las entradas principales del centro de trabajo con el objetivo de detectar algún riesgo de salud. Los visitantes serán evaluados y se les pedirá que usen desinfectante para manos y una máscara (que será proporcionada por el centro de trabajo).
- Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 1.5 metros) en puntos estratégicos.
- Se solicitará a los huéspedes que usen gel antibacterial con base de alcohol de al menos el 60 % para manos y deberán utilizar cubrebocas en todo momento.
- 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 tiempo que dure el hospedaje.
- Se colocará a la vista un aviso en donde se mencione que el visitante que muestre una temperatura mayor a 37.5°C se le proporcionará información.
- Informar a los clientes sobre las medidas tomadas por el hotel y las recomendaciones a seguir para minimizar el riesgo de propagación del SARS-COV2 (COVID-19).
- Se colocará gel antibacterial a base de alcohol de al menos 60% de preferencia con dispensador automático – sensor, en la recepción y en áreas comunes para alentar la higiene de manos.
- En las personas que se detectaron signos de enfermedades respiratorias y/o temperatura corporal mayor a 37.5°C, serán dirigidas a un lugar privado preferentemente con sanitario donde se les informará sobre la posibilidad de que presenten COVID-19, se les recomendará asistir a la valoración de un servicio médico y se les proporcionará una tarjeta de información COVID-19.
- Designar a un coordinador en el lugar de trabajo para que supervise la correcta aplicación y seguimiento de las medidas de sanidad e higiene para evitar la propagación del SARS- COV2 (COVID-19).

⁴ Como referencia revisar los "Lineamientos general para la mitigación y la prevención de COVID-19 en espacios públicos privados", en el siguiente enlace: https://coronavirus.gob.mx/wp-content/uploads/2020/03/Lineamiento_Espacio_Cerrado_27032020.pdf

b. Manejo de huéspedes caso sospechoso

- ✚ En las personas que durante su estancia se detecten con signos de enfermedades respiratorias y/o temperatura corporal mayor a 37.5°C, se le dirigirá a la atención médica y se le proporcionarán recomendaciones basadas en los mandatos de autoridades nacionales y las pautas de las autoridades locales de salud.
- ✚ Se contará con habitación (es) para el aislamiento temporal (no mayor a 12 horas) de los huéspedes y acompañantes sospechosos o positivos a COVID-19, con las siguientes características: Habitación individual con baño exclusivo, pero si eso no es posible, las camas deben colocarse al menos a 1,5 m de distancia, con el fin de facilitar a las autoridades sanitarias su atención.
- ✚ El Supervisor de Seguridad que maneja el caso notificará inmediatamente a sus superiores para continuar con el protocolo que indiquen las autoridades correspondientes y en su caso. recopilará información básica de los contactos del huésped, incluidos el nombre de los huéspedes o personal de contacto cercano en su grupo de viaje, notificando a la autoridad sanitaria correspondiente.

C) Difusión de información sanitaria para el usuario y la comunidad

- Contar con información actualizada de los servicios de salud, seguridad, protección civil en el destino, así como con información oficial del color del semáforo epidemiológico en el que se encuentre la comunidad, con la finalidad de no poner en riesgo la salud y seguridad de todas las personas (eventos naturales, suspensión de actividades no esenciales, restricción de vuelos, entre otros).
- Promover la difusión de información actualizada y oficial del Gobierno de México, disponible en: <https://www.gob.mx/salud/documentos/covid-19-materiales-de-consulta?state=published>

▪ **Servicios de hospedaje a través de mecanismos digitales**

A) Instalaciones y personal de servicios turísticos

1. Plan de limpieza y desinfección en áreas comunes

- ✓ Limpieza y desinfección⁵ de superficies duras como piso, paredes, techo, ventanas, persianas, espejos, repisas, las barras de cocina, mesas, fregaderos, gabinetes, aparatos electrodomésticos y electrónicos, escaleras, barandales, puertas, perillas de las puertas, manijas, interruptores de luz, controles de clima o TV, entre otros.
 - ✓ Limpiar todas las superficies suaves según las instrucciones del fabricante. Las superficies suaves incluyen las alfombras, la ropa de cama, las cortinas y la tapicería de sillas y sillones. Eliminar cuidadosamente cualquier suciedad visible y luego limpiar con los productos adecuados indicados para estas superficies.
 - ✓ Limpieza y desinfección de sanitarios, toallas, tocadores y accesorios de baño llaves de grifo y regadera.
 - ✓ Pañuelos y botes de basura: Se recomienda poner al alcance del cliente pañuelos desechables, así como un bote con tapa y pedal. No se recomiendan botes con tapa que deba tocarse con las manos para abrirla.
 - ✓ Lavar todas las prendas textiles de forma mecánica en ciclos de lavado a 60/90 °C. Evitar sacudir las sábanas sucias, ya que esto podría aumentar la propagación de gérmenes. Cambiar los guantes desechables antes de tocar la ropa de cama limpia.
 - ✓ Lavar todos los utensilios de cocina, incluso aquellos que se encuentren guardados en el gabinete.
 - ✓ Colocación de recipientes con solución desinfectante (para la suela de zapatos) para el acceso y alentar la higiene de manos.
-
- ✚ La persona que haga la limpieza deberá usar equipo de protección personal.
 - ✚ Verificar que el espacio se haya limpiado y desinfectado perfectamente.
 - Lavar y desinfectar los artículos de limpieza.
 - Vaciar y desinfectar la aspiradora después de cada limpieza.
 - ✚ Reponer los productos que se hayan agotado para el próximo huésped.

2. Capacitación del personal del centro de trabajo

⁵ https://coronavirus.gob.mx/wp-content/uploads/2020/07/Lineamiento_Espacio_Cerrado_27032020_2.pdf Pág. 8 y 9

a. Uso de equipo de protección personal (cubre boca, careta facial, guantes)

El anfitrión definirá un programa de entrenamiento periódico para el personal que realice la limpieza, de cumplimiento obligatorio en seguridad e higiene para la prevención y control del COVID-19, considerando:

- ✓ Usar equipo de protección en todo momento. Antes de entrar en el espacio, colocar equipo de protección como guantes desechables, delantales o batas y mascarillas o cubrebocas.
- ✓ Ventilar las habitaciones antes de limpiar.
- ✓ Revisar las pautas de seguridad de los productos químicos. Leer siempre las etiquetas de tus productos para conocer cuáles son los ingredientes activos y cómo utilizarlos de forma correcta.
- ✓ Desconectar aparatos antes de limpiar, como son los electrodomésticos.

B) Cuidado de la salud de los usuarios nacionales e internacionales

- ✚ 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 alojamiento.
- ✚ Proporcionar artículos de limpieza para huéspedes. Existe la posibilidad de que los huéspedes deseen limpiar por su cuenta durante su estancia en el alojamiento.

C) Difusión de información sanitaria para el usuario y la comunidad

- ✚ Contar con información actualizada de los servicios de salud, seguridad, protección civil en el destino, así como con información oficial del color del semáforo epidemiológico en el que se encuentre la comunidad, con la finalidad de no poner en riesgo la salud y seguridad de todas las personas (eventos naturales, suspensión de actividades no esenciales, restricción de vuelos, entre otros), se puede encontrar material de difusión encontrar material de difusión actualizado del Gobierno de México a través de la siguiente liga:

<https://www.gob.mx/salud/documentos/covid-19-materiales-de-consulta?state=published>

Tiempos compartidos

A) Instalaciones y personal de servicios turísticos

1. Plan de limpieza y desinfección

- ✚ Áreas públicas limpiar oficinas internas y externas
- ✚ Limpieza y desinfección⁶ de superficies duras como piso, paredes, techo, ventanas, persianas, espejos, repisas, las barras de cocina, mesas, fregaderos, gabinetes, aparatos electrodomésticos y electrónicos, escaleras, barandales, puertas, perillas de las puertas, manijas, interruptores de luz, controles de clima o TV, entre otros.
- ✚ Limpiar todas las superficies suaves según las instrucciones del fabricante. Las superficies suaves incluyen las alfombras, la ropa de cama, las cortinas y la tapicería de sillas y sillones. Eliminar cuidadosamente cualquier suciedad visible y luego limpiar con los productos adecuados indicados para estas superficies.
- ✚ Limpieza y desinfección de sanitarios, toallas, tocadores y accesorios de baño llaves de grifo y regadera.
- ✚ Pañuelos y botes de basura: Se recomienda poner al alcance del cliente pañuelos desechables, así como un bote con tapa y pedal. No se recomiendan botes con tapa que deba tocarse con las manos para abrirla.
- ✚ Lavar todas las prendas textiles de forma mecánica en ciclos de lavado a 60/90 °C. Evitar sacudir las sábanas sucias, ya que esto podría aumentar la propagación de gérmenes. Cambiar los guantes desechables antes de tocar la ropa de cama limpia.
- ✚ Cada centro de trabajo deberá asignar a un responsable dedicado a asegurar la correcta implementación de las medidas de higiene, limpieza y desinfección.
- ✚ Proveedores, concesionarios del hotel, personal de ventas, así como cualquier persona que ingrese al hotel que no sea huésped, entrará por el acceso de personal pasando por un filtro sanitario⁷.
- ✚ Colocación de recipientes con solución desinfectante (para la suela de zapatos) para el acceso y salida.

i. **Restaurant**

- ✚ Es mandatorio el uso de gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60% a la entrada del restaurant. Al igual que en la sala de ventas se reducirá la cantidad de mesas para mantener la sana distancia, de acuerdo con el cupo permitido según semáforo.

⁶ https://coronavirus.gob.mx/wp-content/uploads/2020/07/Lineamiento_Espacio_Cerrado_27032020_2.pdf Pág. 8 y 9

⁷ Como referencia revisar los "Lineamientos general para la mitigación y la prevención de COVID-19 en espacios públicos privados", en el siguiente enlace: https://coronavirus.gob.mx/wp-content/uploads/2020/03/Lineamiento_Espacio_Cerrado_27032020.pdf

- ✚ Suspender el servicio de buffet, o en su caso, se recomienda la colocación de mamparas de acrílico (cubre estornudos), el montaje de alimentos en porciones individuales y se deberá designar un miembro autorizado del equipo que estará a cargo de servir al comensal quien deberá portar en todo momento el equipo de protección personal, el cual deberá cambiarse cada 4 horas, o bien, los alimentos podrán ser llevados a la mesa por los meseros
- ✚ Adaptación del proceso de toma de comanda del cliente, con menús plastificados, y de fácil limpieza o menús con Código QR para que puedan ser escaneados por los comensales.

ii. **Kids club**

- ✚ Se deberán suspender las actividades de contacto. Se reducirá el número de niños dentro del área del club.
- ✚ El personal del área debe estar atento y ofrecer a los niños gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60% a la entrada.

iii. **Módulos de servicio**

- ✚ Los empleados deberán utilizar una careta que permita a los prospectos ver la cara del Promotor. Sin olvidar el uniforme completo y credencial.
- ✚ En cada módulo deberá haber disponibles toallitas húmedas desinfectantes y/o gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60% Todo promotor deberá guardar y hacer guardar una distancia de 1.5 metros entre cada persona.
- ✚ No podrán saludar de mano o tocar al visitante.
- ✚ Deberán contar con pantallas o computadoras para poder ofrecer de manera virtual la información del Resort y las opciones de convertidores que manejan en su pitch-book, así los prospectos evitarán tocar cualquier material.
- ✚ Al momento de solicitar el pago revisar recomendaciones en generalidades
- ✚ Al momento de llenar la invitación, el promotor deberá utilizar gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60% antes y después de la entrega. La invitación la entregará en físico cuando no cuenten con otra alternativa, ofreciendo al prospecto gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60%.
- ✚ Cada Promotor será responsable de limpiar su área de trabajo y objetos de uso, tales como: escritorio, equipo de cómputo, aparatos telefónicos, lapiceros, tabletas, entre otros.

2. Capacitación del personal del centro de trabajo

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

- ✚ Tipo de equipo de protección personal (EPP) a utilizar.
- ✚ Uso constante de equipo de protección personal (EPP).

- ✚ Lineamientos de descarte del equipo de protección personal (EPP) diario o por turnos, en contenedores apropiados.
- ✚ Frecuencia y técnicas de lavado de manos.
- ✚ Respeto a la sana distancia (mínimo de 1.5 m).
- ✚ Saludo y despedida sin contacto físico (no abrazar, no saludar de mano, no beso u otro gesto de acercamiento).
- ✚ Higiene respiratoria (Protección de estornudo y tos con la parte interna del antebrazo).
- ✚ Restricciones del contacto de la cara (boca, nariz y ojos) con las manos.
- ✚ Técnicas de limpieza y desinfección de acuerdo a las áreas, equipos, materiales y mobiliario.
- ✚ Información al personal de permanecer en casa y evitar acudir a concentraciones de gente, en su horario libre o de descanso.
- ✚ Medidas de seguridad e higiene para el uso de transporte público.
- ✚ Comunicación entre el personal y los mandos superiores en caso de presentar síntomas propios del COVID-19, para aislar inmediatamente al personal, proveedor, contratista y/o visitante, así como aplicar el Plan Interno de Atención a Contingencia COVID-19.
- ✚ Supervisión mutua entre el personal para el uso obligatorio de equipo de protección personal (EPP) y aplicación obligatoria de las políticas de seguridad e higiene.
- ✚ Trato al Huésped para informarle cordialmente sobre las normas de convivencia y uso de las instalaciones, así como de la observación y aplicación de las políticas, lineamientos y/o recomendaciones de seguridad e higiene.
- ✚ Carta compromiso y entendimiento de la capacitación.
- ✚ Uso de las tecnologías de comunicación con el objetivo de estar en constante actualización de la información sobre acciones de prevención.
- ✚ El responsable dedicado a asegurar la correcta implementación de las medidas sanitarias supervisará que todos los empleados lleven a cabo las medidas del presente Protocolo y del “Lineamiento Nacional para la reapertura del Sector Turístico.”

B) Cuidado de la salud de los usuarios nacionales e internacionales

i. Área de ventas

- ✚ Los empleados deberán utilizar una careta, lentes de protección y cubre bocas y ofrecerá a los invitados la misma protección en caso de que no cuenten con ella a la entrada del desarrollo, incluyendo a los niños.
- ✚ En cada lugar donde se tenga contacto con la gente, deberá haber disponibles toallitas húmedas desinfectantes y/o gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60%.
- ✚ Todo empleado que tenga contacto con los prospectos deberá guardar y hacer guardar una distancia de 1.5 metros entre cada persona.
- ✚ No podrán saludar de mano o tocar al visitante. Deberá reducirse la cantidad de mesas para respetar la sana distancia y no podrán sentarse más de 4 personas en cada una de estas.

- ✚ Cada colaborador será responsable de limpiar su área de trabajo y objetos de uso, tales como: escritorio, equipo de cómputo, aparatos telefónicos, lapiceros, tabletas, entre otros, antes y después de cada tour.

ii. **En áreas generales**

- ✚ Es obligatorio mantener una distancia de 1.5 metros entre persona y persona.
- ✚ El piso se marcará con viniles para indicar la distancia que debe haber entre persona y persona en los lugares donde se acostumbre a hacer filas.
- ✚ Lavarse las manos por lo menos cada 30 minutos o cada vez que sea necesario después de sonarse la nariz, toser, rascarse, ir al baño, manipular dinero o alimentos crudos, tocar perillas, puertas o equipo, entre otros
- ✚ Evitar llevarse las manos a la cara y tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- ✚ Al toser o estornudar, cubrirse la boca y la nariz con el codo flexionado o con un pañuelo, tirar el pañuelo inmediatamente y lavarse las manos.
- ✚ Bañarse y usar ropa limpia diariamente.
- ✚ Se prohíbe saludo de mano, beso o abrazo.
- ✚ Los teléfonos celulares tendrán que desinfectarse con toalla húmeda desinfectante mínimo cada 60 minutos o cada vez que sea necesario.
- ✚ Ante cualquier pregunta sobre la contingencia epidemiológica, evitar comentarios u opiniones personales e informar que se están implementando medidas preventivas para resguardar la seguridad de todos.

iii. **Área de pick ups en prospectación**

- ✚ El Receptor o Promotor deberá de cuidar su distancia de cualquier persona que se encuentre en el área de pick up.
- ✚ El Receptor o Promotor no podrá saludar de mano a nadie.
- ✚ El Receptor o Promotor además de su uniforme y credencial deberá utilizar una careta y cubre bocas.
- ✚ El Receptor o Promotor deberá mantener la distancia apropiada al momento de solicitar la invitación y le dirigirá al taxi, abrirá la puerta para ellos e informará al taxista a donde llevarlos.
- ✚ El Receptor o Promotor deberá asegurarse que el taxi traiga gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60% y que el chofer cuente con cubrebocas el cual deberá utilizar en todo el viaje.

C) Difusión de información sanitaria para el usuario y la comunidad

- ✚ Contar con información actualizada de los servicios de salud, seguridad, protección civil en el destino, así como con información oficial del color del semáforo epidemiológico en el que se encuentre la comunidad, con la finalidad de no poner en riesgo la salud y seguridad de todas las personas (eventos naturales, suspensión de actividades no esenciales, restricción de vuelos, entre otros), se puede encontrar material de difusión encontrar material de difusión actualizado del Gobierno de México a través de la siguiente liga:

<https://www.gob.mx/salud/documentos/covid-19-materiales-de-consulta?state=published>

Alimentos y bebidas

A) Instalaciones y personal de servicios turísticos

1. Plan de limpieza y desinfección

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

- Realizar, previa a la apertura inicial del establecimiento y a través de procedimiento, limpieza y desinfección exhaustiva de todo el establecimiento.
- Proveer y supervisar el uso obligatorio del equipo de trabajo.
- Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para el acceso y salida, estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60% de preferencia con dispensador automático-sensor.
- Pañuelos y botes de basura: Se recomienda poner al alcance del cliente pañuelos desechables, así como un bote con tapa y pedal. No se recomiendan botes con tapa que deba tocarse con las manos para abrirla.
- Disposición de gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60% en áreas comunes para alentar la higiene de manos y garantizar la asepsia.
- Garantizar el abasto de insumos para lavado y desinfección del establecimiento.
- Utilizar, por parte del personal de limpieza, el equipo de protección individual de acuerdo al resultado de la evaluación de riesgos realizada.
- Contar con protocolos específicos de limpieza y desinfección diaria de áreas, superficies y objetos de contacto y de uso común, que incluyan lavar con agua y jabón, y desinfectar con una solución de hipoclorito de sodio con concentraciones de al menos del 0.5% u otra certificada.
- Realizar limpieza continua de todo elemento de fácil alcance para los clientes, empleados y proveedores.
- Realizar limpieza profunda y general del suelo, paredes, muros y ventanas periódicamente.
- Los mostradores deben limpiarse y desinfectarse de forma periódica.
- Los sanitarios deberán disponer de jabón líquido o de espuma y toallas de papel desechables.
- La mantelería deberá ser cambiada por completo después de cada servicio. Todas las prendas textiles deberán de lavarse de forma mecánica en ciclos de lavado a 60/90 °C.
- Garantizar que el proceso de desinfección de vajillas, cubertería y mantelería.
- Procurar en la medida de lo posible que el establecimiento cuente con ventilación natural o mecánica.

- Incrementar la frecuencia de limpieza de objetos de uso constante como manijas, grifos, dispensadores, así como de utensilios.
- Para el caso de los bares, todas las botellas en display se limpian y desinfectan diariamente al iniciar y finalizar el turno.
- Para los centros nocturnos, las prendas de los clientes que se dejan en el servicio de guardarropa deben protegerse con fundas desechables para evitar el contacto directo entre las mismas y asegurar su higiene, para lo cual deberá entregarse la bolsa al cliente para que introduzca sus prendas y la devuelva al personal.

i. Sistema de pago

- Se deberán tomar las medidas de precaución en cuanto al manejo de dinero en efectivo, promoviendo en todo momento medios de pagos electrónicos.
- Se debe usar un medio de desinfección de manos con mayor frecuencia (ejemplo: gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60%, paños húmedos, toallas/papel con soluciones desinfectantes, entre otros).
- Se recomienda utilizar facturación electrónica. Evitar la firma de recibos, voucher, facturas, entre otros.
- Desinfectar dispositivos digitales, plumas, porta cuentas y las Terminales de Punto de Venta (TPV) después de cada uso. Limpiar de manera frecuente área de caja.

2. Capacitación del personal del centro de trabajo

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

- Medidas de higiene y sana distancia (lavado de manos, estornudo de etiqueta, no escupir)
- Restricciones del contacto de las manos con la cara (boca, nariz y ojos) y evitar saludar de mano o beso.
- Tipo y uso de equipo de protección personal (EPP) a utilizar.
- Manejo seguro de sustancias químicas a usar.
- Limpieza y desinfección en todas las áreas en general.
- Carta compromiso y entendimiento de la capacitación.
- Uso de las tecnologías de comunicación con el objetivo de estar en constante actualización de la información sobre acciones de prevención.

B) Cuidado de la salud de los usuarios nacionales e internacionales

a. Control de entrada

- Se realizará la toma de temperatura con equipos digitales a distancia para todos los clientes y se les pedirá que usen desinfectante para manos y uso del cubrebocas en todo momento.
- En las personas que se detectaron signos de enfermedades respiratorias y/o temperatura corporal mayor a 37.5°C, serán dirigidas a un lugar privado preferentemente con sanitario donde se les informará sobre la posibilidad de que presenten COVID-19, se les recomendará asistir a la valoración de un servicio médico y se les proporcionará una tarjeta de información COVID-19.

b. Medidas a la entrada del establecimiento

- Regular el aforo máximo de visitantes, de acuerdo con la información oficial del color del semáforo de riesgo epidemiológico en el que se encuentre la comunidad y atendiendo a la capacidad máxima del establecimiento.
- Promover el uso de caretas y cubrebocas a todo el personal que atienda al público.
- Establecer señalización de distancia fuera y dentro del establecimiento para mantener la sana distancia (1.5 metros).
- Contar con dispensadores de gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60% en la recepción, así como en puntos estratégicos, para ofrecer a los empleados, clientes y proveedores siempre antes de entrar al establecimiento.
- Se recomienda una estación de lavado de manos portátil a la entrada dotada con agua, jabón y toallas desechables.
- Colocar señalización describiendo los protocolos de salud y las prácticas actuales de distanciamiento físico, lavado de manos y uso de gel antibacterial en todo el establecimiento.
- Evitar el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano. Se debe respetar la distancia de seguridad siempre que sea posible.
- En caso de contar con un solo acceso al establecimiento, se recomienda el uso de señalizaciones o en su caso el uso de barreras físicas, para el ingreso y salida del personal, clientes y proveedores para el cumplimiento de la sana distancia.
- Reacomodar la distribución de las mesas y sillas para asegurar un aforo máximo con sana distancia.
- Mantener, de ser posible, siempre las puertas abiertas del establecimiento para evitar contacto con puertas y favorecer la ventilación natural de espacios comunes (cocina, comedor, áreas de recepción, entre otros).
- Eliminar el uso de áreas de espera y vestíbulos.
- Fomentar sistemas de reserva en línea.
- El acceso al establecimiento será escalonado.
- Montar la mesa delante del cliente, con la finalidad de minimizar el tiempo de exposición del menaje.
- Todos los condimentos, salsas y extras solicitados por el comensal, deberán de ser servidos al momento en porciones individuales.

- Entrega de cubiertos empaquetados en bolsas de plástico o celofán individuales.
- Adaptación del proceso de toma de comanda del cliente, con menús plastificados, y de fácil limpieza o menús con Código QR para que puedan ser escaneados por los comensales.
- En caso de contar con barra de alimentos o buffet, se recomienda la colocación de mamparas de acrílico (cubre estornudos), el montaje de alimentos en porciones individuales y se deberá designar un miembro autorizado del equipo que estará a cargo de servir al comensal quien deberá portar en todo momento el equipo de protección personal, el cual deberá cambiarse cada 4 horas.

c. Medidas para los usuarios

- Designar a un comité o una persona responsable en el lugar de trabajo para que supervise la correcta aplicación y seguimiento de las medidas de sanidad e higiene para evitar la propagación del SARS- COV2 (COVID-19).
- Los usuarios serán evaluados y se les pedirá que usen gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60% y deberán utilizar cubrebocas en todo momento.
- No escupir. Si es necesario hacerlo, utilizar un pañuelo desechable, meterlo en una bolsa de plástico, anudarla y tirarla a la basura; después lavarse las manos.
- Evitar intercambio de objetos entre personas. En caso necesario, desinfectar objetos y manos antes y después de usarlos.

Servicio fuera del establecimiento- Reparto a domicilio

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

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

Si este servicio se presta mediante plataformas digitales, el restaurante supervisará que el personal de reparto cuenta con estos equipos.

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

Comida para llevar

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

Recogida de pedido en mostrador

- ✚ Se debe organizar la espera evitando la aglomeración y cruces de clientes.

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

C) Difusión de información sanitaria para el usuario y la comunidad

- Contar con información actualizada de los servicios de salud, seguridad, protección civil en el destino, así como con información oficial del color del semáforo epidemiológico en el que se encuentre la comunidad, con la finalidad de no poner en riesgo la salud y seguridad de todas las personas (eventos naturales, suspensión de actividades no esenciales, restricción de vuelos, entre otros), se puede encontrar material de difusión actualizado del Gobierno de México a través de la siguiente liga:

<https://www.gob.mx/salud/documentos/covid-19-materiales-de-consulta?state=published>

▪ **Bares, Discotecas y Centros Nocturnos**

1. **Plan de limpieza y desinfección**

Se seguirá el protocolo de limpieza de acuerdo con lo establecido en las disposiciones generales de este documento.

i. **Medidas a la entrada del bar**

- ✚ Se establecerán las medidas necesarias para garantizar la distancia interpersonal en las zonas de acceso al local.
- ✚ Colocar mamparas o elementos físicos de separación que aseguren la protección del personal de las taquillas y accesos, de fácil limpieza y desinfección, siempre que no se pueda garantizar la distancia mínima seguridad.
- ✚ Se dispondrá de gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60% a la entrada del establecimiento
- ✚ El acceso al establecimiento será escalonado.
- ✚ Los flujos de entrada y salida deben permitir mantener los niveles de ocupación de acuerdo a las disposiciones según el semáforo.
- ✚ El personal de admisión y controlador de ambiente interno es responsable de la aplicación por parte del público de las medidas de higiene, de protección personal y de sana distancia, de controlar que no se exceda la capacidad del local, así como de impedir el acceso a las personas que no cumplan con las condiciones de admisión o de control de ambiente interno e invitarlas a desalojar el local. Se debe establecer con señalización direccional la entrada y salida.
- ✚ Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para los accesos y salidas

ii. **Aforo y distanciamiento físico**

- ✚ Regular el aforo máximo de visitantes, de acuerdo con la información oficial del color del semáforo de riesgo epidemiológico en el que se encuentre la comunidad y atendiendo a la capacidad máxima del establecimiento.
- ✚ Diseño y reacondicionamiento de la distribución de mesas y sillas, para asegurar un aforo máximo de sana distancia.
- ✚ Colocación de señalización de sana distancia en puntos estratégicos
- ✚ Colocación de estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, caretas y gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60% preferentemente con dispensador automático.
- ✚ Colocación de cubre estornudos (pared de acrílico) en la barra.
- ✚ El personal de servicio deberá recomendar a los clientes desinfectar sus manos con gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60%

- ✚ Adaptación de las áreas de espera para los clientes, de acuerdo al aforo de sana distancia permitido en el bar.
- ✚ Adaptación del proceso de toma de comanda del cliente, con:
 - i. Menús con Código QR que puedan ser escaneados por los comensales.
 - ii. Menús / cartas desechables o de un solo uso.
 - iii. En caso de usar menús físicos, que sean plastificados, limpiados y desinfectados antes y después de cada uso.
- ✚ Para el hielo: Envasado previamente en bolsas de grado alimenticio y almacenado en presentaciones de 5 kg y son suministrados a los bares en carros previamente limpiados y desinfectados.
- ✚ El uso de hielo en los bares, se monta en la bolsa dentro del jockey y se mantiene cubierto.
- ✚ El hielo puede ser dispensado únicamente por el cantinero durante la preparación de la bebida. Éste debe tomarse con una pala previamente desinfectada y posterior a su uso nuevamente se sumerge en solución desinfectante.
- ✚ Todas las botellas en display se limpian y desinfectan diariamente al iniciar y finalizar turno.

i. Barra y dispensación de bebidas

- ✚ Se permitirán siempre y cuando se respete el distanciamiento social de 1.5 metros.
- ✚ Las barras no podrán ser utilizadas como zona de espera.
- ✚ Lavado y desinfectado de cristalería y charolas.
 - ✚ La cristalería y vajillas, debe asegurarse la desinfección a >80°C
 - ✚ Deberán establecerse las posiciones a ocupar por el cliente o grupos de clientes en barra de forma que se eviten aglomeraciones y se garantice la distancia de seguridad entre los mismos.

ii. Servicio de guardarropa

- ✚ La zona de guardarropa debe contar con un dispensador de solución desinfectante y mampara protectora.
- ✚ El personal del servicio de guardarropa dispondrá de gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60% para usarlo en sus manos de forma frecuente y utilizará los equipos de protección personal que se determinen tras la evaluación de riesgos.
- ✚ Las prendas de los clientes deben protegerse con fundas desechables para evitar el contacto directo entre las mismas y asegurar su higiene. El personal entregará una bolsa al cliente para que éste introduzca sus prendas en la misma y la devuelva al personal.

Mesero

Aplica a BARES, DISCOTECAS, CENTROS NOCTURNOS

- ✚ Se deberá limitar la comunicación oral a lo necesario:
 - i. Evitar los abrazos, besos o estrechar las manos con los clientes o con otros empleados.
 - ii. No compartir objetos con clientes u otros empleados.
 - iii. Asegurar que el uniforme lo use exclusivamente en el lugar de trabajo.
- ✚ Se recomienda adoptar un medio (ejemplo: papel- menú impreso para selección, medio digital u otros) que facilite la toma de pedidos con comunicación hablada reducida:
- ✚ Desinfectar los menús/cartas después de cada uso si no son desechables o con código QR.
- ✚ No usar el teléfono celular durante el servicio. En caso necesario lavarse las manos después de usarlo y desinfectarlo con una toallita desinfectante.
- ✚ Se debe respetar al máximo las capacidades previstas de cada sala, aconsejando una densidad máxima de 4 personas por cada 10 metros cuadrados.
- ✚ La distribución de las mesas debería ser de tal forma que las distancias entre el respaldo de silla a silla, de una mesa a otra sea superior a 1.5m.
- ✚ El distanciamiento entre las personas usuarias en sus mesas es obligatorio.

Baños de áreas públicas

- ✚ Programa de desinfección de pisos y paredes, así como de superficies en contacto con el cliente o personal (manijas, llaves del grifo, puertas y todo lo descrito para la limpieza y desinfección de sanitarios)
- ✚ Colocación de:
 - ✓ Recipientes con solución desinfectante (para suelas de zapatos).
 - ✓ Dispensador de jabón en espuma y gel antibacterial de sensor.
 - ✓ Dispensador de papel para el secado de manos de sensor o air dryer.
 - ✓ De no contar con equipamiento automático prever el cambio de grifos con sensor, áreas de WC y mingitorios con sensores de flujo de agua o biológicos (en el caso de los mingitorios) y puertas de entradas y salida con mecanismo de apertura automática.

Sistema de pago

- ✚ Considerar lo establecido en disposiciones generales en este documento.

B) Cuidado de la salud de usuarios nacionales e internacionales

- ✚ Designar a un comité o una persona responsable en el lugar de trabajo para que supervise la correcta aplicación y seguimiento de las medidas de sanidad e higiene para evitar la propagación del SARS- COV2 (COVID-19).
- ✚ Los usuarios serán evaluados y se les pedirá que usen gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60% y deberán utilizar cubrebocas en todo momento.

- ✚ No escupir. Si es necesario hacerlo, utilizar un pañuelo desechable, meterlo en una bolsa de plástico, anudarla y tirarla a la basura; después lavarse las manos.
- ✚ Evitar intercambio de objetos entre personas. En caso necesario, desinfectar objetos y manos antes y después de usarlos.

C) Difusión de información sanitaria para el usuario y la comunidad

Contar con información actualizada de los servicios de salud, seguridad, protección civil en el destino, así como con información oficial del color del semáforo epidemiológico en el que se encuentre la comunidad, con la finalidad de no poner en riesgo la salud y seguridad de todas las personas (eventos naturales, suspensión de actividades no esenciales, restricción de vuelos, entre otros), se puede encontrar material de difusión actualizado del Gobierno de México a través de la siguiente liga:

<https://www.gob.mx/salud/documentos/covid-19-materiales-de-consulta?state=published>

Guía de turistas

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

A) Instalaciones y personal de servicios turísticos

1. Plan de limpieza y desinfección

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

- ✚ El uso, en condiciones de seguridad, de productos de limpieza desinfectantes autorizados que deben emplearse de acuerdo a las fichas de seguridad de dichos productos.
- ✚ El incremento de las frecuencias de limpieza, especialmente en las zonas de mayor contacto:
 - a. Como norma general todo el material utilizado durante la prestación del servicio debe ser desinfectado al inicio y finalización de este.
 - b. Aquellos sistemas de recepción de voz para el cliente (auriculares, entre otros) que no sean de un solo uso se deben desinfectar siempre a la finalización del servicio y, en todo caso, antes de ser usado por otra persona.
 - c. En caso de utilizar vehículo propio para el transporte de usuarios se debe desinfectar completamente a la finalización del servicio y, si el servicio comprende varios días, diariamente.
- ✚ Designar a un coordinador en el lugar de trabajo para que supervise la correcta aplicación y seguimiento de las medidas de sanidad e higiene para evitar la propagación del SARS- COV2 (COVID-19).
- ✚ El Guía de Turistas es responsable de asegurar la correcta implementación de las medidas sanitarias, si trabaja de manera independiente, en el caso de que el Guía de turistas preste el servicio a través de una agencia u otro operador ésta será la responsable de que se lleven a cabo las medidas del presente Lineamiento.
- ✚ Adoptar medidas para prevenir los riesgos higiénico-sanitarios frente al COVID-19.
- ✚ Asignación de recursos materiales, incluyendo el uso de Equipos de Protección Personal atendiendo a las necesidades derivadas la evaluación previa y sin perjuicio de lo establecido en este lineamiento y en la normativa aplicable para la prevención de riesgos laborales.
- ✚ Desinfectar frecuentemente los objetos de uso personal (gafas, móviles, micrófonos, entre otros) con agua y jabón y, si no es posible, con una solución desinfectante. Para la desinfección de equipos de trabajo electrónicos procede utilizar productos desinfectantes aplicados con un paño, o toallitas desinfectantes.

- ✚ Evitar, en la medida de lo posible, compartir equipos de trabajo o dispositivos con otros guías de turismo. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos (*walkies*, radio guías, teléfonos, paraguas, entre otros), el guía de turismo debe establecer pautas enfocadas a la limpieza y desinfección.
- ✚ El Guía de Turistas debe establecer las acciones necesarias para aprovisionarse de los recursos previstos en el plan de contingencia, así como de los recomendados por las autoridades sanitarias (gel antibacterial, mascarillas, guantes).
- ✚ Evitar el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano, tanto a otros Guías de turistas, a proveedores, así como a visitantes. Se debe respetar la distancia de seguridad siempre que sea posible.
- ✚ Si el Guía de turistas experimenta cualquier síntoma de la enfermedad, aún con carácter leve, debe abstenerse de prestar el servicio.
- ✚ Llevar puesta la mascarilla (o pantalla protectora) siempre que no pueda garantizarse la distancia de seguridad e instar a los clientes a llevarla puesta también, cuando se utilice la mascarilla desecharla de acuerdo a las instrucciones de fabricante y su vida útil. En los casos en los que se utilice pantalla protectora o mascarilla reutilizable, deberá desinfectarse adecuadamente tras cada uso.
- ✚ Lavarse frecuentemente las manos con agua y jabón, o, si no existe esa posibilidad, utilizar una solución desinfectante. Es especialmente importante después de toser o estornudar y después de tocar superficies potencialmente contaminadas (pomos, barandillas, ascensores, entre otros).

Diseño de actividades

El Guía de turistas debe seguir las siguientes medidas preventivas en el diseño de sus actividades:

- ✚ Determinar cómo se va a realizar la visita y por dónde va a discurrir el recorrido a partir de la evaluación de riesgos y las normativas y/o posibles restricciones que se aplican por los diversos proveedores de servicios (museos, monumentos, espacios naturales, entre otros). Por ejemplo:
 - ✓ Elaborar recorridos de sentido único para evitar cruces de grupos siempre que se pueda (ciudades pequeñas, cascos históricos), coordinándose en todo caso con otros guías de turismo.
 - ✓ Evitar zonas susceptibles de concentrar aglomeraciones.
 - ✓ Evitar espacios reducidos y con aforos limitados.
 - ✓ Siempre que sea viable, debe establecerse un único punto para subir y bajar pasajeros del vehículo en las ciudades con mayor volumen de turismo, para facilitar la comunicación e información al turista, para realizar y controlar que se lleven a cabo las medidas de higiene y sana distancia. Este punto debería ser consensuado con la administración competente.
 - ✓ Los recorridos a pie y las paradas para la explicación de monumentos deben realizarse en espacios abiertos y/o amplios, respetando la distancia de al menos 1.5 m.

- ✓ Debe establecerse un número máximo de personas a las que ofrecer el servicio de manera segura. En caso de utilizar vehículo propio para transporte de usuarios (siempre contando con la licencia correspondiente) se atenderá a las directrices que marquen las autoridades sanitarias.
- ✓ El guía de turismo debería solicitar a los proveedores con los que quiera contratar un servicio (alojamientos, restaurantes, autocares, museos, monumentos, centros de visitantes, entre otros) el protocolo para la prevención de riesgos higiénico-sanitarios frente al COVID-19 que aplique.

Coordinación con Proveedores de Servicios Turísticos

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

- ✚ Enviando el listado previo de documentación de los clientes.
- ✚ Repartir las llaves de las habitaciones dentro del vehículo.
- ✚ Acceder al hotel/museo/monumento de forma escalonada.
- ✚ Establecer citas previas para facilitar la atención al grupo.

Desarrollo de actividades

Deben cumplirse las siguientes medidas preventivas

a. Antes de comenzar el recorrido/visita

- ✓ El Guía de turistas debe recordar las medidas preventivas implantadas e instar a que se cumplan por el bien y seguridad de los demás (no tocar superficies, mantener la distancia de seguridad, uso de mascarilla, lavarse las manos frecuentemente o usar gel antibacterial con base de alcohol al menos del 60%, entre otros).
- ✓ El guía de turismo debe informar al grupo de cómo se va a realizar la visita, el recorrido y las normas y/o posibles restricciones que se aplican los diversos proveedores (museos, monumentos, espacios naturales, entre otros).
- ✓ Se deben evitar aquellas formas de saludo y/o despedida que impliquen contacto físico con el cliente.
- ✓ Se debe utilizar una funda desechable por persona en aquellos micrófonos que puedan ser utilizados de manera consecutiva por varios Guías de turistas.

b. Durante el recorrido/la visita

- ✓ El Guía de turistas debe dar siempre imagen de tranquilidad y confianza en la aplicación de este protocolo. Durante el recorrido debe recordar al cliente el cumplimiento de este protocolo.

- ✓ La credencial de Guía de turistas debe estar limpia y desinfectada, y debe llevarse siempre en un lugar visible durante el servicio.
- ✓ El Guía de turistas que opte por llevar guantes debe ponérselos delante de los visitantes y utilizarlos correctamente. Se recomienda optar por el lavado de manos antes y después de la visita y siempre que se compartan objetos o equipos.
- ✓ Utilizar auriculares/radioguías debidamente desinfectados o de un solo uso. En caso de que no sean de un solo uso, el cliente se desinfectará las manos antes y después de utilizarlos. Será el cliente quien entregue de vuelta estos dispositivos, introduciéndolos en una bolsa común, que quedará sellada. Se pueden considerar otras alternativas como aplicaciones que funcionen con el móvil del usuario.
- ✓ Evitar el reparto de material impreso tales como mapas, folletos, entre otros. Si no es posible, éstos deben encontrarse plastificados, y ser de fácil limpieza y desinfección o de un solo uso.
- ✓ Respetar, en la medida de lo posible, el horario planeado para evitar incidencias. Deben evitarse improvisaciones que afecten al desarrollo e itinerario de la visita.
- ✓ Respetar el trabajo de los demás compañeros y la coordinación con los mismos, sobre todo en lugares con calles estrechas, acceso a monumentos, entre otros.
- ✓ Mantenerse sana distancia entre el Guía de turistas y los clientes, y entre ellos mismos durante todo el recorrido.
- ✓ Utilizar mascarilla e instar a los clientes a utilizarla también se deberá informar al cliente de dicho punto, al igual que si es necesario que la traigan consigo.
- ✓ Para facilitar la comunicación ante clientes con discapacidad auditiva se recomienda utilizar pantallas transparentes.

c. Tras el recorrido y durante la despedida:

- ✓ Evitar el uso de dinero efectivo y priorizar el uso de tarjeta u otros medios electrónicos, preferiblemente en cobros y pagos de servicios y/o proveedores (pago previo por página web). En el caso de que se manipule efectivo, deben lavarse o utilizar gel antibacterial o toallitas desinfectantes de manos a la mayor brevedad.
- ✓ Los materiales de protección utilizados (mascarillas, guantes, entre otros) deben desecharse siguiendo el protocolo establecido para la eliminación de los mismos.

B) Cuidado de la salud de los usuarios nacionales e internacionales

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

- ✚ Identificar los riesgos existentes (recorridos a seguir, visita a monumentos, posibles aglomeraciones, tamaño de los grupos, restricciones en la prestación de determinados servicios turísticos, entre otros)
- ✚ 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, entre otros)
- ✚ Realizar una evaluación de los riesgos para extraer conclusiones.
- ✚ Diseñar de acuerdo a dichas conclusiones su plan de contingencia que pueda considerar varias fases de evolución con posibles restricciones.
- ✚ Planificar la implementación del plan de contingencia y coordinarse para ello con sus grupos de interés (proveedores de servicios, autoridades, otros guías, entre otros)
- ✚ 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, entre otros).
- ✚ Determinar e implantar un protocolo de actuación en el caso de que se observe un cliente con sintomatología compatible con COVID-19, siguiendo en todo momento las directrices de las autoridades sanitarias.

C) Difusión de información sanitaria para el usuario y la comunidad

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.
- ✚ Enviar al cliente junto con el presupuesto un documento aclaratorio de las medidas de prevención que se tomarán en materia de higiene y seguridad durante el desarrollo del servicio, preferentemente en el idioma materno del cliente o, en su defecto, en inglés, y lo más gráfico e ilustrado posible.
- ✚ Contar con información actualizada de los servicios de salud, seguridad, protección civil en el destino, así como con información oficial del color del semáforo epidemiológico en el que se encuentre la comunidad, con la finalidad de no poner en riesgo la salud y seguridad de todas las personas (eventos naturales, suspensión de actividades no esenciales, restricción de vuelos, entre otros), se puede encontrar material de difusión actualizado del Gobierno de México a través de la siguiente liga:

<https://www.gob.mx/salud/documentos/covid-19-materiales-de-consulta?state=published>

Parque temático

A) Instalaciones y personal de servicios turísticos

1. Plan de limpieza y desinfección

- ✚ Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 1.5 metros) en puntos estratégicos.
- ✚ Aplicar procesos de desinfección de equipaje, maletas de mano, bolsas y carriolas, entre otros.
- ✚ Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para el acceso y salida, estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60% de preferencia con dispensador automático – sensor.
- ✚ Pañuelos y botes de basura: Se recomienda poner al alcance del cliente pañuelos desechables, así como un bote con tapa y pedal. No se recomiendan botes con tapa que deba tocarse con las manos para abrirla.
- ✚ Limpieza y desinfección del área (piso, paredes, techo, ventanas, entre otros) y de los dispositivos / equipamiento que entra en contacto con el personal y/o visitantes, en todas las áreas comunes del Parque, de acuerdo a lo establecido en las generalidades de este documento,
- ✚ Supervisar la correcta aplicación y seguimiento de las medidas de seguridad e higiene.

i. Higiene en el entorno

a. Estacionamiento

- ✚ Limpieza y desinfección del área del estacionamiento y desinfección de equipos (Dispensador automático de ticket, barandales, entre otros)
- ✚ Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para el acceso al lobby, estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, gel antibacterial a base de alcohol de al menos 60% de preferencia con dispensador automático–sensor, en puntos estratégicos de entrada y salida (Máquinas dispensadoras de ticket, caja, elevador, entre otros).
- ✚ Colocación de mampara en la caja, con frecuente desinfección
- ✚ Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 1.5m) en puntos estratégicos.
- ✚ Para el caso de casetas de cobro, colocación de mamparas o uso de caretas por parte del personal.

b. Lobby (en caso de ser aplicable)

- ✚ Limpieza y desinfección del área y del equipamiento (Computadoras, escritorio, material de escritorio, sillones, mesas, sillas, postes delimitadores, pantallas planas, entre otros).
- ✚ Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para el acceso al lobby, estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, gel antibacterial a base de alcohol de al menos 60% de preferencia con dispensador automático-sensor
- ✚ Colocación de mamparas / pantallas en el front desk, con frecuente desinfección.
- ✚ Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 1.5 metros) en puntos estratégicos.
- ✚ Información en varios idiomas del manejo del establecimiento en cuanto temas de desinfección.
- ✚ Informar a los clientes sobre las medidas tomadas por el establecimiento y las recomendaciones a seguir por el cliente para minimizar y controlar la expansión del virus.
- ✚ Implementar procedimientos de colas para períodos pico, incluido un Coordinador de Lobby cuando el número de visitantes exceda la capacidad del lobby.
- ✚ Supervisar la correcta aplicación y seguimiento de las medidas de seguridad e higiene.

c. Habitaciones

- ✚ Se deberá seguir el protocolo establecido en el apartado de hospedaje para la limpieza y desinfección de habitaciones.

d. Restaurantes

Establecer las medidas descritas en el apartado de alimentos y bebidas (restaurantes)

ii. Sistema de pago

- ✚ Se deberán tomar las medidas de precaución en cuanto al manejo de dinero en efectivo, promoviendo en todo momento medios de pagos electrónicos.
- ✚ Se debe usar un medio de desinfección de manos con mayor frecuencia (ejemplo: gel antibacterial a base de alcohol de al menos 60%, paños húmedos, toallas/papel con soluciones desinfectantes, entre otros).
- ✚ Se recomienda utilizar facturación electrónica. Evitar la firma de recibos, voucher, facturas, entre otros.
- ✚ Desinfectar dispositivos digitales, plumas, porta cuentas y las Terminales de Punto de Venta (TPV) después de cada uso. Limpiar de manera frecuente área de caja.

2. Capacitación del personal

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

- ✚ Tipo de equipo de protección personal – EPP a utilizar.
- ✚ Uso constante de equipo de protección personal - EPP.
- ✚ Apegarse a los procedimientos para desecho del equipo de protección personal - EPP diario o por turnos, en contenedores apropiados.
- ✚ Frecuencia y técnicas de lavado de manos.
- ✚ Respeto a la sana distancia (mínimo de 1.5 m).
- ✚ Saludo y despedida sin contacto físico (no abrazar, no saludar de manos, no beso u otro gesto de acercamiento).
- ✚ Lineamientos y técnicas de limpieza y desinfección de acuerdo a las áreas, equipos, materiales y mobiliario (revisar disposiciones generales en este documento).
- ✚ Higiene respiratoria (Protección de estornudo y tos con la parte interna del antebrazo).
- ✚ Restricciones del contacto de la cara (boca, nariz y ojos) con las manos.
- ✚ Recomendaciones al personal de permanecer en casa y evitar acudir a concentraciones de gente, en su horario libre o de descanso.
- ✚ Medidas de seguridad e higiene para el uso de transporte público.
- ✚ Comunicación entre el personal y los mandos superiores en caso de presentar síntomas propios del COVID-19, para aislar inmediatamente al personal, proveedor, contratista y/o visitante, así como aplicar el Plan Interno de Atención a Contingencia COVID-19.
- ✚ Supervisión mutua entre el personal para el uso obligatorio de equipo de protección personal – EPP y aplicación obligatoria de las políticas de seguridad e higiene.
- ✚ Carta compromiso y entendimiento de la capacitación.
- ✚ Uso de las tecnologías de comunicación con el objetivo de estar en constante actualización de la información sobre acciones de prevención.

B) Cuidado de la salud de los usuarios nacionales e internacionales

i. Medidas a la entrada del centro de trabajo

- ✚ Un supervisor nombrado por la Operadora seguirá permanentemente la aplicación de las medidas.
- ✚ Se realizará la toma de temperatura con equipos digitales a distancia para todos los visitantes y se les pedirá que usen desinfectante para manos y deberán utilizar cubrebocas en todo momento.
- ✚ Regular el aforo máximo de visitantes, de acuerdo con la información oficial del color del semáforo de riesgo epidemiológico en el que se encuentre la comunidad y atendiendo a la capacidad máxima del establecimiento.
- ✚ para garantizar que los huéspedes puedan mantener el distanciamiento físico dentro del espacio.
- ✚ Evitar el ingreso de grupos mayores de 10 personas y definir rutas de flujo de visitantes.

- ✚ Intentar eliminar el uso de áreas de espera y de ser posible llevar a cabo la atención por medio de citas.
- ✚ Comunicar los protocolos y responsabilidades a los invitados.
- ✚ Evitar manipular, los documentos de identificación, las tarjetas de crédito y los dispositivos móviles, en lo posible.
- ✚ La señalización adecuada se exhibirá de manera destacada, describiendo las prácticas actuales de distanciamiento físico, lavado de manos y uso de gel antibacterial.
- ✚ En caso de contar con un solo acceso, se recomienda el uso de señalizaciones o en su caso el uso de barreras físicas, para el ingreso y salida de turistas, personal y proveedores para el cumplimiento de la sana distancia.
- ✚ Mantener, de ser posible, siempre las puertas abiertas, para evitar contacto con puertas y favorecer la ventilación natural de espacios comunes.
- ✚ Contar con dispensadores de gel antibacterial (con base de al menos el 60% de alcohol) de preferencia de no contacto en la recepción, así como en puntos estratégicos, para ofrecer a los clientes, empleados, y proveedores siempre antes de entrar a las instalaciones.
- ✚ Colocar en los accesos, estaciones de reposición de cubre bocas, gel antibacterial con base de alcohol de al menos el 60%, de preferencia con dispensador automático – sensor.
- ✚ Pañuelos y botes de basura: Se recomienda poner al alcance del turista pañuelos desechables, así como bote(s) con tapa y pedal. No se recomiendan botes con tapa que deba tocarse con las manos para abrirla.
- ✚ Se sugiere implementar nuevas tecnologías como la realidad aumentada o la realidad virtual para mejorar experiencia de los visitantes antes, durante y después de una visita.

C) Difusión de información sanitaria para el usuario y la comunidad

- Contar con información actualizada de los servicios de salud, seguridad, protección civil en el destino, así como con información oficial del color del semáforo epidemiológico en el que se encuentre la comunidad, con la finalidad de no poner en riesgo la salud y seguridad de todas las personas (eventos naturales, suspensión de actividades no esenciales, restricción de vuelos, entre otros), se puede encontrar material de difusión actualizado del Gobierno de México a través de la siguiente liga:

<https://www.gob.mx/salud/documentos/covid-19-materiales-de-consulta?state=published>

Balnearios y Parques acuáticos

A) Instalaciones y personal de servicios turísticos

1. Plan de limpieza y desinfección

a) Higiene del entorno

- ✚ Los sanitarios deben contar con agua corriente potable, jabón líquido, así como toallas de papel o secador de manos. Se recomienda disponer de grifería de accionamiento no manual (por pedal o sensores) o, en su defecto, de presión.
- ✚ El área de regaderas debe contar con agua potable y estar limpias y desinfectadas.
- ✚ Prohibición del ingreso de mascotas a las instalaciones.
- ✚ Las albercas deberán cumplir las especificaciones sanitarias con el propósito de minimizar o controlar riesgos a la salud de los usuarios.⁸
- ✚ Deben tener circulación de agua durante su operación y en caso de recirculación deberá contar con equipo de filtración.
- ✚ Se debe garantizar una renovación mínima diaria del agua del 5% en cada alberca.
- ✚ Limpieza y desinfección de todo el lugar, incluyendo superficies, área de estacionamiento.
- ✚ Garantizar la disponibilidad de contenedores rígidos de basura con bolsa de plástico y tapa en todas las áreas.
- ✚ Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para el acceso, estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, material antibacterial de preferencia con dispensador automático - sensor, en puntos estratégicos entre otros.
- ✚ Para el caso de casetas de cobro, colocación de mamparas o uso de caretas por parte del personal.
- ✚ Todos los espacios deberán estar adecuadamente ventilados.
- ✚ Establecer los calendarios y asignar el personal para la limpieza y desinfección constante, mientras se encuentra abierto el centro de trabajo, como:
 - ✓ Áreas de comedor. Cada que se desocupa la mesa.
 - ✓ Baños. Cada 1 h.
 - ✓ Vestidores. Cada 2 h.
 - ✓ Casilleros. Cada 2 h.

Trabajadores

⁸ NORMA Oficial Mexicana NOM-245-SSA1-2010, Requisitos sanitarios y calidad del agua que deben cumplir las albercas.
<http://www.dof.gob.mx/normasOficiales/4770/salud/salud.htm>

- ✚ Proveer y supervisar el uso obligatorio de:
 - a. Guantes
 - b. Caretas
 - c. Cubrebocas
 - d. Capacitación sobre limpieza y desinfección, higiene y prevención del contagio de COVID-19 previa apertura de actividades
 - e. Vigilancia de las condiciones de salud de los trabajadores.
 - f. Toma de temperatura.
 - g. Chequeo médico permanente.

Áreas de alimentos y bebidas (barras, mesas, sillas, cartas, bancos, periqueras)

- ✚ Al inicio y al final de la jornada se llevará a cabo el proceso de desinfección de las superficies, durante la operación se tendrá que realizar el proceso de desinfección, después de que cada cliente o comensal termine de usarlo se recomienda usar un paño con solución desinfectante.
- ✚ Entre las mesas mantener una distancia de 2.5 metros.

Equipamiento (Mesas, sillas, pasamanos, hornillas)

- ✚ Se llevará un procedimiento de limpieza y desinfección de herramientas de trabajo, lavar y desinfectar al inicio y al final de la jornada, en el transcurso de las actividades con un paño impregnado con solución desinfectante.

Áreas comunes (Palapas, camastros, sombrillas)

- ✚ Al inicio de la jornada y al final se llevará a cabo el proceso de desinfección, durante el día se utilizará un paño con solución desinfectante antes de ser entregado al cliente.

Área de albercas (camastros, sombrillas, pasamanos, toallas, sillas y mesas)

- ✚ Al inicio y final de la jornada se llevará a cabo el proceso de desinfección y durante la operación desinfectar con paño y solución desinfectante. En cuanto a las albercas seguir los procedimientos que marcan y exigen las autoridades avaladas.
- ✚ Las toallas que utilicen los clientes se recogerán sin sacudirse, se meterán en una bolsa, mantenerla cerrada hasta su tratamiento en la lavandería. Se deben utilizar guantes, mascarillas, para realizar estas tareas de forma segura. Tras la manipulación el personal debe lavarse las manos.
- ✚ Las toallas deben lavarse a $>60^{\circ}\text{C}$. Si el servicio de lavandería no se encuentra en las instalaciones, debe informarse al proveedor del servicio de la temperatura mínima exigida.

Área de hospedaje (habitaciones)

- ✚ Se deberá seguir el protocolo establecido en el apartado de hospedaje para la limpieza y desinfección de habitaciones.

- ✚ En caso de rentar casas de campaña deberá de cumplir con el proceso de desinfección cada vez que se use.

Área de vestidores y regaderas

- ✚ En estas instalaciones los procedimientos de limpieza y desinfección serán a profundidad en donde se dará especial cuidado en la desinfección de mingitorios, tazas de baño, manerales, manijas, puertas y seguros de cancelas, manijas de desagüe, llaves de lavabo, manija de despachadores de papel, en su caso equipos para cambiar pañales a los bebés así mismo, colocar la ayuda visual correspondiente para seguir el procedimiento del lavado de manos. Colocar en su caso señalética en el piso marcando la sana distancia de las personas que estén en espera de uso de los sanitarios.
- ✚ Se recomienda el almacenamiento adecuado y correcto de los productos químicos.

Área de playa y de otros balnearios

- ✚ Se sugiere consultar las disposiciones de las autoridades locales en particular, toda vez que éstas decidirán la apertura de playas, extensiones de aguas naturales o balnearios.
- ✚ Mantenerse al menos a un metro y medio de distancia de los demás ("distanciamiento social") y tomar otras medidas para prevenir el COVID-19.

Área de deportes o actividades organizadas

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

Área de piscinas y alrededores.

- ✚ Mantener sana distancia entre las personas.
- ✚ No hay evidencias que demuestren que el COVID-19 pueda propagarse entre los seres humanos a través del agua.
- ✚ El mantenimiento y la desinfección deberán realizarse de acuerdo a la normatividad correspondiente
- ✚ La natación y otras actividades acuáticas son excelentes opciones para realizar la actividad física necesaria para llevar una vida saludable. Si no está enfermo ni presenta los síntomas del COVID-19, puede usar las piscinas siempre y cuando tome las medidas necesarias para reducir la propagación del COVID-19.
- ✚ Evite encuentros masivos de más de 10 personas.

Área de bañeras de hidromasajes, spas y parques o juegos acuáticos.

La utilización de estas instalaciones dentro de los parques locales, estatales o nacionales deberán estar sujetos a las disposiciones sanitarias que se establezcan en el sitio en el que se encuentre, porque:

- ✚ Suelen estar muy concurridas y posiblemente impidan el cumplimiento de la guía recomendada para las congregaciones.
- ✚ Podría resultar difícil mantener las superficies limpias y desinfectadas.
- ✚ El virus puede propagarse cuando las personas tocan las superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca antes de lavarse las manos.
- ✚ En caso de que se habilite cualquiera de estas áreas se realizará el procedimiento de limpieza y desinfección de mostrador, sanitarios, tinas de hidromasaje, mesas de masaje, sillas y sillones de descanso y de espera, así como de otro mobiliario o equipo que se encuentre en las áreas de acuerdo con las disposiciones generales establecidas en este documento.

- **Sistema de pago**

- ✚ Se deberán tomar las medidas de precaución en cuanto al manejo de dinero en efectivo, promoviendo en todo momento medios de pagos electrónicos.
- ✚ Se debe usar un medio de desinfección de manos con mayor frecuencia (ejemplo: gel antibacterial a base de alcohol de al menos 60%, paños húmedos, toallas/papel con soluciones desinfectantes, entre otros).
- ✚ Se recomienda utilizar facturación electrónica. Evitar la firma de recibos, voucher, facturas, entre otros.
- ✚ Desinfectar dispositivos digitales, plumas, porta cuentas y las Terminales de Punto de Venta (TPV) después de cada uso. Limpiar de manera frecuente área de caja.

2. Capacitación del personal

Los Balnearios y Parques acuáticos definirán un programa de capacitación e impartirá el entrenamiento periódico y necesario a todo su personal en las políticas de cumplimiento obligatorio en seguridad e higiene para la prevención y control del COVID-19, considerando:

- ✚ Tipo de equipo de protección personal – EPP a utilizar.
- ✚ Uso constante de equipo de protección personal - EPP.
- ✚ Apegarse a los procedimientos para desecho del equipo de protección personal - EPP diario o por turnos, en contenedores apropiados.
- ✚ Frecuencia y técnicas de lavado de manos.
- ✚ Respeto a la sana distancia (mínimo de 1.5 m).
- ✚ Saludo y despedida sin contacto físico (no abrazar, no saludar de manos, no beso u otro gesto de acercamiento).
- ✚ Lineamientos y técnicas de limpieza y desinfección de acuerdo con las áreas, equipos, materiales y mobiliario (revisar disposiciones generales en este documento).

- ✚ Higiene respiratoria (Protección de estornudo y tos con la parte interna del antebrazo).
- ✚ Restricciones del contacto de la cara (boca, nariz y ojos) con las manos.
- ✚ Recomendaciones al personal de permanecer en casa y evitar acudir a concentraciones de gente, en su horario libre o de descanso.
- ✚ Medidas de seguridad e higiene para el uso de transporte público.
- ✚ Comunicación entre el personal y los mandos superiores en caso de presentar síntomas propios del COVID-19, para aislar inmediatamente al personal, proveedor, contratista y/o visitante, así como aplicar el Plan Interno de Atención a Contingencia COVID-19.
- ✚ Supervisión mutua entre el personal para el uso obligatorio de equipo de protección personal – EPP y aplicación obligatoria de las políticas de seguridad e higiene.
- ✚ Carta compromiso y entendimiento de la capacitación.
- ✚ Uso de las tecnologías de comunicación con el objetivo de estar en constante actualización de la información sobre acciones de prevención.

3. Consideraciones especiales

- ✚ Evitar la organización de fiestas o eventos.
- ✚ Evitar el uso de espacios cerrados.
- ✚ Reforzar las medidas de higiene como lo establece la Norma Oficial Mexicana NOM-245-SSA1-2010, Requisitos sanitarios y calidad del agua que deben cumplir las albercas.
- ✚ Designar a un coordinador en el lugar de trabajo para que supervise la correcta aplicación y seguimiento de las medidas de sanidad e higiene para evitar la propagación del SARS- COV2 (COVID-19).

B) Cuidado de la salud de los usuarios nacionales e internacionales

i. Control de entrada

- ✚ Un supervisor nombrado por el Balneario o Parque acuático seguirá permanentemente la aplicación de las medidas.
- ✚ Se realizará la toma de temperatura con equipos digitales a distancia para todos los visitantes y se les pedirá que usen gel antibacterial con base de alcohol de al menos el 60% y deberán utilizar cubrebocas en todo momento.
- ✚ El centro de trabajo podría recibir el porcentaje máximo de su capacidad de acuerdo con las disposiciones sanitarias previstas en su localidad.
- ✚ Evitar el ingreso de grupos mayores de 10 personas y definir rutas de flujo de los usuarios.

C) Difusión de información sanitaria para el usuario y la comunidad

- ✚ Contar con información actualizada de los servicios de salud, seguridad, protección civil en el destino, así como con información oficial del color del semáforo epidemiológico en el que se encuentre la comunidad, con la finalidad de no poner en riesgo la salud y seguridad de todas las personas (eventos naturales, suspensión de actividades no

esenciales, restricción de vuelos, entre otros), se puede encontrar material de difusión actualizado del Gobierno de México a través de la siguiente liga:

<https://www.gob.mx/salud/documentos/covid-19-materiales-de-consulta?state=published>

Guardavida o Salvavidas

A) Instalaciones y personal de servicios turísticos

a. Plan de limpieza y desinfección

Entre las medidas a adoptar, se deben considerar las siguientes:

- ✚ Informarse y formarse en las pautas a seguir en materia prevención de riesgos higiénicos sanitarios en el desarrollo de su actividad.
- ✚ Desinfectar frecuentemente los objetos de uso personal (gafas, móviles, micrófonos, entre otros) con agua y jabón y, si no es posible, con una solución desinfectante. Para la desinfección de equipos de trabajo electrónicos procede utilizar productos desinfectantes aplicados con un paño, o toallitas desinfectantes.
- ✚ Evitar, en la medida de lo posible, compartir equipos de trabajo o dispositivos. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos (walkies, radio, teléfonos, sombrillas, entre otros), debe establecer pautas enfocadas a la limpieza y desinfección.

b. Recomendaciones

- ✚ Evitar el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano. Se debe respetar la distancia de seguridad siempre que sea posible.
- ✚ Lavarse frecuentemente las manos con agua y jabón, o, si no existe esa posibilidad, utilizar una solución desinfectante. Es especialmente importante después de toser o estornudar y después de tocar superficies potencialmente contaminadas, en su lugar asignado.

B) Cuidado de la salud de los usuarios nacionales e internacionales

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

- ✚ Establecer los mecanismos para reunir la información que le permita tomar las mejores decisiones a adoptar en el ejercicio de su actividad.
- ✚ Diseñar su plan de contingencia que pueda considerar varias fases de evolución con posibles restricciones.

C) Difusión de información sanitaria para el usuario y la comunidad

El Guardavida/Salvavida debe estar informado de las medidas de prevención higiénicas que le son de aplicación, así como de:

- ✚ Las restricciones, limitaciones o modificaciones en el servicio para prevenir los contagios.
- ✚ Contar con información actualizada de los servicios de salud, seguridad, protección civil en el destino, así como con información oficial del color del semáforo epidemiológico en

el que se encuentre la comunidad, con la finalidad de no poner en riesgo la salud y seguridad de todas las personas (eventos naturales, suspensión de actividades no esenciales, restricción de vuelos, entre otros), se puede encontrar material de difusión actualizado del Gobierno de México a través de la siguiente liga: <https://www.gob.mx/salud/documentos/covid-19-materiales-de-consulta?state=published>

Oficinas de servicios al turista y/o visitante

- **Agencias de viaje, agencias integradoras de servicios, arrendadoras de autos y tour operador receptivo**

A) Instalaciones y personal de servicios turísticos

1. Plan de limpieza y desinfección

a. Higiene del entorno

Las oficinas deben adaptar su plan de limpieza y desinfección para todos los lugares comunes teniendo en cuenta los riesgos identificados. El plan debe considerar las siguientes acciones:

- Contar con protocolos específicos de limpieza y desinfección diaria de áreas, superficies y objetos de contacto y de uso común, que incluyan lavar con agua y jabón, y desinfectar con una solución de hipoclorito de sodio concentraciones de al menos del 0.5% o con productos registrados ante la Secretaría de Salud certificados para eliminar SARS-CoV-2 (COVID-19).
- Desinfección de materiales y equipos utilizados para dar atención al usuario como equipos de cómputo, teléfonos, terminales bancarias, bolígrafos, y cualquier equipo que se use para dar atención al cliente.
- Realizar limpieza continua de sillas, escritorios, barandales, manijas, puertas, elevadores, parte inferior de las paredes, superficies y cualquier otro elemento de fácil alcance para los clientes, empleados y proveedores.
- Utilizar, por parte del personal de limpieza, el equipo de protección individual, como mínimo, el personal debe utilizar mascarilla y guantes.
- Disposición de gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60% en áreas comunes para alentar la higiene de manos y garantizar la asepsia.
- En caso de unidades de transporte, se pondrá especial atención a la limpieza y desinfección de puertas, manijas, ventanas, asientos, palanca de velocidades, tapetes y todo objeto de contacto continua, previo al ingreso de clientes y posterior a la entrega de la unidad.
- Realizar limpieza profunda y general del suelo periódicamente.
- Promover la ventilación/aireación natural diaria de los lugares.

b. Sistema de pago

- Se deberán tomar las medidas de precaución en cuanto al manejo de dinero en efectivo, promoviendo en todo momento medios de pagos electrónicos.
- Se debe usar un medio de desinfección de manos con mayor frecuencia (ejemplo: gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60%, paños húmedos, toallas/papel con soluciones desinfectantes, entre otros).
- Se recomienda utilizar facturación electrónica. Evitar la firma de recibos, voucher, facturas, entre otros.

- Desinfectar dispositivos digitales, plumas, porta cuentas y las Terminales de Punto de Venta (TPV) después de cada uso. Limpiar de manera frecuente área de caja.

2. Capacitación del personal

- Medidas de higiene y sana distancia (lavado de manos, estornudo de etiqueta, no escupir).
- Restricciones del contacto de las manos con la cara (boca, nariz y ojos) y evitar saludar de mano o beso.
- Tipo y uso de equipo de protección personal – EPP a utilizar.
- No compartir equipos de trabajo o dispositivos de otros empleados.
- Manejo seguro de sustancias químicas.
- Desinfectar frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos de uso personal (gafas, móviles, etc.) con agua y jabón cuando sea factible y con una solución desinfectante en su defecto.
- Carta compromiso y entendimiento de la capacitación.
- Uso de las tecnologías de comunicación con el objetivo de estar en constante actualización de la información sobre acciones de prevención.

B) Cuidado de la salud de los usuarios nacionales e internacionales

a. Control de entrada

- Regular el aforo máximo de visitantes, de acuerdo con la información oficial del color del semáforo de riesgo epidemiológico en el que se encuentre la comunidad y atendiendo a la capacidad máxima del establecimiento.
- Intentar eliminar el uso de áreas de espera y de ser posible llevar a cabo la atención por medio de citas.
- Establecer señalización de distancia fuera y dentro del centro de trabajo.
- Colocar gel desinfectante a la entrada.
- La señalización adecuada se exhibirá de manera destacada, describiendo las prácticas actuales de distanciamiento físico, lavado de manos y uso de gel antibacterial.
- En caso de contar con un solo acceso, se recomienda el uso de señalizaciones o en su caso el uso de barreras físicas, para el ingreso y salida de los clientes, personal y proveedores para el cumplimiento de la sana distancia.
- Mantener, de ser posible, siempre las puertas abiertas, para evitar contacto con puertas y favorecer la ventilación natural de espacios comunes.
- Será obligatorio el contar con dispensadores de gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60% en puntos estratégicos, para ofrecer a los clientes, empleados, y proveedores siempre antes de entrar al centro de trabajo.
- Declaración de conformidad del cliente, que debe incluir el protocolo de seguridad para la realización de actividades destinado a evitar el contagio por COVID-19 y las condiciones de cancelación en caso de clientes con sintomatología compatible con COVID-19, junto a las medidas a adoptar.

- Incentivar que los procesos con el turista, proveedores y colaboradores sean de forma electrónica. (Reservaciones, confirmaciones, disposiciones generales, itinerarios, reglamentos, facturación, comprobantes, membresías, etc.)
- En las personas que se detectaron signos de enfermedades respiratorias y/o temperatura corporal mayor a 37.5°C, se les informará sobre la posibilidad de presentar COVID-19 y se les recomendará asistir a la valoración de un servicio médico, se les proporcionará una tarjeta de información COVID-19.

c. Medidas para los usuarios

- Designar a un comité o persona responsable en el lugar de trabajo para que supervise la correcta aplicación y seguimiento de las medidas de sanidad e higiene para evitar la propagación del COVID-19.
- Los usuarios serán evaluados y se les pedirá que usen gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60% para manos y deberán utilizar cubrebocas en todo momento.
- No escupir. Si es necesario hacerlo, utilizar un pañuelo desechable, meterlo en una bolsa de plástico, anudarla y tirarla a la basura; después lavarse las manos.
- Evitar intercambio de objetos entre personas. En caso necesario, desinfectar objetos y manos antes y después de usarlos.

C) Difusión de información sanitaria para el usuario y la comunidad

- Contar con información actualizada de los servicios de salud, seguridad, protección civil en el destino, así como con información oficial del color del semáforo epidemiológico en el que se encuentre la comunidad, con la finalidad de no poner en riesgo la salud y seguridad de todas las personas (eventos naturales, suspensión de actividades no esenciales, restricción de vuelos, entre otros), se puede encontrar material de difusión actualizado del Gobierno de México a través de la siguiente liga: <https://www.gob.mx/salud/documentos/covid-19-materiales-de-consulta?state=published>.

Operadora de aventura o naturaleza

A) Instalaciones y personal de servicios turísticos

1. Plan de limpieza y desinfección

a. Higiene del entorno

La operadora debe adaptar su plan de limpieza y desinfección en para todos los lugares comunes teniendo en cuenta los riesgos identificados. El plan debe considerar las siguientes acciones:

- Contar con protocolos específicos de limpieza y desinfección diaria de áreas, superficies y objetos de contacto y de uso común, que incluyan lavar con agua y jabón, y desinfectar con una solución de hipoclorito de sodio concentraciones de al menos del 0.5% o con productos registrados ante la Secretaría de Salud certificados para eliminar SARS-CoV-2 (COVID-19).
- Desinfección de materiales y equipos utilizados para dar atención al usuario como equipos de cómputo, teléfonos, terminales bancarias, bolígrafos, y cualquier equipo que se use para dar atención al cliente.
- Realizar limpieza continua de sillas, escritorios, barandales, manijas, puertas, elevadores, parte inferior de las paredes, superficies y cualquier otro elemento de fácil alcance para los clientes, empleados y proveedores.
- Utilizar, por parte del personal de limpieza, el equipo de protección individual, como mínimo, el personal debe utilizar mascarilla y guantes.
- Disposición de gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60% en áreas comunes para alentar la higiene de manos y garantizar la asepsia.
- En caso de unidades de transporte, se pondrá especial atención a la limpieza y desinfección de puertas, manijas, ventanas, asientos, palanca de velocidades, tapetes y todo objeto de contacto continua, previo al ingreso de clientes y posterior a la entrega de la unidad.
- Realizar limpieza profunda y general del suelo periódicamente.
- Promover que el centro de trabajo cuente con ventilación natural o mecánica.

b. Áreas comunes

- ✚ Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 1.5 metros) en puntos estratégicos.
- ✚ Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para el acceso y salida, estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, gel antibacterial con base de alcohol de al menos el 60%, de preferencia con dispensador automático – sensor.
- ✚ Pañuelos y botes de basura: Se recomienda poner al alcance del cliente pañuelos desechables, así como un bote con tapa y pedal. No se recomiendan botes con tapa que deba tocarse con las manos para abrirla.

d. Sistema de pago

- ✚ Se deberán tomar las medidas de precaución en cuanto al manejo de dinero en efectivo, promoviendo en todo momento medios de pagos electrónicos.
- ✚ Se debe usar un medio de desinfección de manos con mayor frecuencia (ejemplo: gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60%, paños húmedos, toallas/papel con soluciones desinfectantes, entre otros).
- ✚ Se recomienda utilizar facturación electrónica. Evitar la firma de recibos, voucher, facturas, entre otros.
- ✚ Desinfectar dispositivos digitales, plumas, porta cuentas y las Terminales de Punto de Venta (TPV) después de cada uso. Limpiar de manera frecuente área de caja.

2. Capacitación del personal

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

- ✚ Tipo de equipo de protección personal – EPP a utilizar.
- ✚ Uso constante de equipo de protección personal - EPP.
- ✚ Apegarse a los procedimientos para desecho del equipo de protección personal - EPP diario o por turnos, en contenedores apropiados.
- ✚ Frecuencia y técnicas de lavado de manos.
- ✚ Respeto a la sana distancia (mínimo de 1.5 m).
- ✚ Saludo y despedida sin contacto físico (no abrazar, no saludar de manos, no beso u otro gesto de acercamiento).
- ✚ Lineamientos y técnicas de limpieza y desinfección de acuerdo a las áreas, equipos, materiales y mobiliario (revisar disposiciones generales en este documento).
- ✚ Higiene respiratoria (Protección de estornudo y tos con la parte interna del antebrazo).
- ✚ Restricciones del contacto de la cara (boca, nariz y ojos) con las manos.
- ✚ Recomendaciones al personal de permanecer en casa y evitar acudir a concentraciones de gente, en su horario libre o de descanso.
- ✚ Medidas de seguridad e higiene para el uso de transporte público.
- ✚ Comunicación entre el personal y los mandos superiores en caso de presentar síntomas propios del COVID-19, para aislar inmediatamente al personal, proveedor, contratista y/o visitante, así como aplicar el Plan Interno de Atención a Contingencia COVID-19.
- ✚ Supervisión mutua entre el personal para el uso obligatorio de equipo de protección personal – EPP y aplicación obligatoria de las políticas de seguridad e higiene.
- ✚ Carta compromiso y entendimiento de la capacitación.
- ✚ Uso de las tecnologías de comunicación con el objetivo de estar en constante actualización de la información sobre acciones de prevención.

B) Cuidado de la salud de los usuarios nacionales e internacionales

i. Medidas a la entrada

- ✚ Regular el aforo máximo de visitantes, de acuerdo con la información oficial del color del semáforo de riesgo epidemiológico en el que se encuentre la comunidad y atendiendo a la capacidad máxima del establecimiento.
- ✚ Intentar eliminar el uso de áreas de espera y de ser posible llevar a cabo la atención por medio de citas.
- ✚ Establecer señalización de distancia fuera y dentro del centro de trabajo.
- ✚ Colocar gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60% a la entrada.
- ✚ Evitar manipular, los documentos de identificación, las tarjetas de crédito y los dispositivos móviles, en lo posible.
- ✚ La señalización adecuada se exhibirá de manera destacada, describiendo las prácticas actuales de distanciamiento físico, lavado de manos y uso de gel desinfectante.
- ✚ En caso de contar con un solo acceso, se recomienda el uso de señalizaciones o en su caso el uso de barreras físicas, para el ingreso y salida de los clientes, personal y proveedores para el cumplimiento de la sana distancia.
- ✚ Mantener, de ser posible, siempre las puertas abiertas, para evitar contacto con puertas y favorecer la ventilación natural de espacios comunes.
- ✚ Será obligatorio el contar con dispensadores de gel antibacterial (con base de al menos 60% de alcohol) en puntos estratégicos, para ofrecer a los clientes, empleados, y proveedores siempre antes de entrar al centro de trabajo
- ✚ Colocar en el acceso, estaciones de reposición de cubrebocas, gel antibacterial de preferencia con dispensador automático – sensor.
- ✚ Pañuelos y botes de basura: Se recomienda poner al alcance del cliente pañuelos desechables, así como un bote con tapa y pedal. No se recomiendan botes con tapa que deba tocarse con las manos para abrirla.
- ✚ Toma de temperatura con equipos digitales y aplicación de cuestionario de detección de signos y síntomas⁹ a colaboradores y turistas.

ii. Medidas para los usuarios

- ✚ Los clientes serán evaluados y se les pedirá que usen desinfectante para manos y deberán utilizar cubrebocas en todo momento.
- ✚ Designar a un coordinador en el lugar de trabajo para que supervise la correcta aplicación y seguimiento de las medidas de sanidad e higiene para evitar la propagación del SARS- COV2 (COVID-19).
- ✚ Para el caso de los guías que operen para un centro de trabajo, se deberá observar lo señalado en la sección de “Guía de Turistas” del presente Lineamiento.
- ✚ No escupir. Si es necesario hacerlo, utilizar un pañuelo desechable, meterlo en una bolsa de plástico, anudarla y tirarla a la basura; después lavarse las manos.

⁹ Como referencia revisar los “Lineamientos general para la mitigación y la prevención de COVID-19 en espacios públicos privados”, en el siguiente enlace: https://coronavirus.gob.mx/wp-content/uploads/2020/03/Lineamiento_Espacio_Cerrado_27032020.pdf

- ✚ Evitar intercambio de objetos entre personas. En caso necesario, desinfectar objetos y manos antes y después de usarlos.
- ✚ El centro de trabajo deberá contar con un protocolo específico para los recorridos de aventura y naturaleza que comercializa, considerando lo siguiente:
 - Comunicar al turista los procesos de desinfección, fecha de último uso, condiciones del equipo y fecha de desinfección de los equipos de protección individual y otros equipamientos que se utilizarán. (Por ejemplo: Arnéses, cascos, dispositivos de flotación, kayaks, trajes de neopreno, bicis de montaña, etc.)
 - Después de haber realizado la actividad, pedir a los turistas que ellos mismos coloquen los equipos utilizados dentro de las mochilas transportadoras o contenedores del centro de trabajo.
 - El material no podrá ser compartido entre clientes, o entre trabajadores y clientes, si no ha sido debidamente desinfectado entre uso y uso.
 - Cuando se realice la desinfección de los equipos (incluidas las mochilas transportadoras de equipo) el personal que realice esta actividad, deberá hacerlo usando cubrebocas, lentes de protección y guantes desechables.
 - Los procesos de desinfección podrán variar de acuerdo con las especificaciones de los equipos, materiales y recomendaciones de los fabricantes.

C) Difusión de información sanitaria para el usuario y la comunidad

- ✚ Contar con información actualizada de los servicios de salud, seguridad, protección civil en el destino, así como con información oficial del color del semáforo epidemiológico en el que se encuentre la comunidad, con la finalidad de no poner en riesgo la salud y seguridad de todas las personas (eventos naturales, suspensión de actividades no esenciales, restricción de vuelos, entre otros), se puede encontrar material de difusión actualizado del Gobierno de México a través de la siguiente liga: <https://www.gob.mx/salud/documentos/covid-19-materiales-de-consulta?state=published>

Operadora de buceo

A) Instalaciones y personal de servicios turísticos

1. Plan de limpieza y desinfección

Se debe adaptar su plan de limpieza y desinfección en todo el centro de trabajo y lugares comunes en donde se desarrolla la actividad, teniendo en cuenta la evaluación de los riesgos identificados.

El plan debe considerar las acciones descritas en el apartado de generalidades de este documento. Como mínimo las siguientes cuestiones:

- ✚ Realizar, previa a la apertura inicial y a través de procedimiento, limpieza y desinfección exhaustiva de todos los lugares de operación, equipo y oficinas que incluya lo siguiente:
 - Recepción de clientes.
 - Sillas
 - Teléfonos
 - Sala
 - Equipo de cómputo, entre otros
 - Equipos a utilizar en cada actividad
- ✚ Utilizar, por parte del personal de limpieza, el equipo de protección individual de acuerdo al resultado de la evaluación de riesgos realizada.
- ✚ Contar con protocolos específicos de limpieza y desinfección diaria de áreas, superficies y objetos de contacto y de uso común, que incluyan lavar con agua y jabón, y desinfectar con una solución de hipoclorito de sodio u otra certificada.
- ✚ Realizar limpieza continua y específicamente de equipo, sillas, escritorios, barandales, manijas, puertas, parte inferior de las paredes, superficies y cualquier otro elemento de contacto continuo para los clientes, empleados y proveedores.
- ✚ Realizar limpieza profunda y general del suelo periódicamente.

Áreas comunes

- ✚ Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 1.5 metros) en puntos estratégicos.
- ✚ Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para el acceso y salida, estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, gel antibacterial de preferencia con dispensador automático – sensor.
- ✚ Pañuelos y botes de basura: Se recomienda poner al alcance del cliente pañuelos desechables, así como un bote con tapa y pedal. No se recomiendan botes con tapa que deba tocarse con las manos para abrirla.
- ✚ Limpieza y desinfección del área donde se opera (piso, paredes, techo, ventanas, entre otros) y de los dispositivos / equipamiento que entra en contacto con el personal y clientes.

Sistema de pago

- ✚ Se deberán tomar las medidas de precaución en cuanto al manejo de dinero en efectivo, promoviendo en todo momento medios de pagos electrónicos.
- ✚ Se debe usar un medio de desinfección de manos con mayor frecuencia (ejemplo: gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60%, paños húmedos, toallas/papel con soluciones desinfectantes, entre otros).
- ✚ Se recomienda utilizar facturación electrónica. Evitar la firma de recibos, voucher, facturas, entre otros.
- ✚ Desinfectar dispositivos digitales, plumas, porta cuentas y las Terminales de Punto de Venta (TPV) después de cada uso. Limpiar de manera frecuente área de caja.

2. Capacitación del personal

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

- ✚ Tipo de equipo de protección personal – EPP a utilizar.
- ✚ Uso constante de equipo de protección personal - EPP.
- ✚ Apegarse a los procedimientos para desecho del equipo de protección personal - EPP diario o por turnos, en contenedores apropiados.
- ✚ Frecuencia y técnicas de lavado de manos.
- ✚ Respeto a la sana distancia (mínimo de 1.5 m).
- ✚ Saludo y despedida sin contacto físico (no abrazar, no saludar de manos, no beso u otro gesto de acercamiento).
- ✚ Lineamientos y técnicas de limpieza y desinfección de acuerdo a las áreas, equipos, materiales y mobiliario (revisar disposiciones generales en este documento).
- ✚ Higiene respiratoria (Protección de estornudo y tos con la parte interna del antebrazo).
- ✚ Restricciones del contacto de la cara (boca, nariz y ojos) con las manos.
- ✚ Recomendaciones al personal de permanecer en casa y evitar acudir a concentraciones de gente, en su horario libre o de descanso.
- ✚ Medidas de seguridad e higiene para el uso de transporte público.
- ✚ Comunicación entre el personal y los mandos superiores en caso de presentar síntomas propios del COVID-19, para aislar inmediatamente al personal, proveedor, contratista y/o visitante, así como aplicar el Plan Interno de Atención a Contingencia COVID-19.
- ✚ Supervisión mutua entre el personal para el uso obligatorio de equipo de protección personal – EPP y aplicación obligatoria de las políticas de seguridad e higiene.
- ✚ Carta compromiso y entendimiento de la capacitación.
- ✚ Uso de las tecnologías de comunicación con el objetivo de estar en constante actualización de la información sobre acciones de prevención.

B) Cuidado de la salud de los usuarios nacionales e internacionales

i. Medidas a la entrada

- ✚ Regular el aforo máximo de visitantes, de acuerdo con la información oficial del color del semáforo de riesgo epidemiológico en el que se encuentre la comunidad y atendiendo a la capacidad máxima del establecimiento.
- ✚ Intentar eliminar el uso de áreas de espera y de ser posible llevar a cabo la atención por medio de citas.
- ✚ Establecer señalización de distancia fuera y dentro del centro de trabajo.
- ✚ La señalización adecuada se exhibirá de manera destacada, describiendo las prácticas actuales de distanciamiento físico, lavado de manos y uso de gel antibacterial.
- ✚ En caso de contar con un solo acceso a, se recomienda el uso de señalizaciones o en su caso el uso de barreras físicas, para el ingreso y salida de los clientes, personal y proveedores para el cumplimiento de la sana distancia.
- ✚ Mantener, de ser posible, siempre las puertas abiertas, para evitar contacto con puertas y favorecer la ventilación natural de espacios comunes.
- ✚ Será obligatorio el contar con dispensadores de gel antibacterial (con base de al menos 60% de alcohol) de preferencia con dispensador automático-sensor, a la entrada, así como en puntos estratégicos, para ofrecer a los clientes, empleados, y proveedores siempre antes de entrar al centro de trabajo
- ✚ Pañuelos y botes de basura: Se recomienda poner al alcance del cliente pañuelos desechables, así como un bote con tapa y pedal. No se recomiendan botes con tapa que deba tocarse con las manos para abrirla.

ii. Medidas para los usuarios

- ✚ Designar a un comité o persona responsable en el lugar de trabajo para que supervise la correcta aplicación y seguimiento de las medidas de sanidad e higiene para evitar la propagación del COVID-19.
- ✚ Los usuarios serán evaluados y se les pedirá que usen gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60% para manos y deberán utilizar cubrebocas en todo momento.
- ✚ No escupir. Si es necesario hacerlo, utilizar un pañuelo desechable, meterlo en una bolsa de plástico, anudarla y tirarla a la basura; después lavarse las manos.
- ✚ Evitar intercambio de objetos entre personas. En caso necesario, desinfectar objetos y manos antes y después de usarlos.
- ✚ Tratándose de guías de buceo que operen para un centro de trabajo, se deberá observar el Protocolo específico para este prestador de servicios turísticos, en los casos que les aplique.
- ✚ También el centro de trabajo deberá contar con un protocolo específico para los recorridos que comercializa y el equipo a utilizar.

C) Difusión de información sanitaria para el usuario y la comunidad

- ✚ Contar con información actualizada de los servicios de salud, seguridad, protección civil en el destino, así como con información oficial del color del semáforo epidemiológico en

el que se encuentre la comunidad, con la finalidad de no poner en riesgo la salud y seguridad de todas las personas (eventos naturales, suspensión de actividades no esenciales, restricción de vuelos, entre otros), se puede encontrar material de difusión actualizado del Gobierno de México a través de la siguiente liga:

<https://www.gob.mx/salud/documentos/covid-19-materiales-de-consulta?state=published>

Operadora de marina turística

A) Instalaciones y personal de servicios turísticos

1. Plan de limpieza y desinfección

La Operadora de Marina debe adaptar su plan de limpieza y desinfección en toda la(s) instalaciones y oficina (s), teniendo en cuenta la evaluación de los riesgos identificados.

Derivado de que la infraestructura de una operadora de Marina contempla diferentes actividades, ésta será la responsable de la implementación del presente lineamientos en todas las áreas que la componen, tomando en consideración las recomendaciones que se describen en el apartado de disposiciones generales de este documento.

El plan debe considerar además las siguientes acciones:

- ✚ Realizar, previa a la apertura inicial y a través de procedimiento, limpieza y desinfección exhaustiva de todos los lugares de operación, equipo y oficinas que incluya lo siguiente:
 - ✓ Recepción de clientes.
 - ✓ Equipo de cómputo y otros.
 - ✓ Servicios de muelles con sus instrumentos de amarre para embarcaciones
 - ✓ Baños
 - ✓ Zonas comerciales
 - ✓ Andadores
 - ✓ Instalaciones que proporcionan abrigo
 - ✓ Suministros de agua potable
 - ✓ Cerciorarse de la desinfección de las embarcaciones que hacen uso del muelle

- ✚ Utilizar, por parte del personal de limpieza, el equipo de protección individual de acuerdo al resultado de la evaluación de riesgos realizada.
- ✚ Contar con protocolos específicos de limpieza y desinfección diaria de áreas, superficies y objetos de contacto y de uso común.

Áreas comunes

- ✚ Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 1.5 metros) en puntos estratégicos.
- ✚ Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para el acceso y salida, estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, material antibacterial de preferencia con dispensador automático – sensor.

- ✚ Pañuelos y botes de basura: Se recomienda poner al alcance del cliente pañuelos desechables, así como un bote con tapa y pedal. No se recomiendan botes con tapa que deba tocarse con las manos para abrirla.
- ✚ Limpieza y desinfección del área donde se opera y de los dispositivos / equipamiento que entra en contacto con el personal y clientes.

Sistema de pago

- ✚ Se deberán tomar las medidas de precaución en cuanto al manejo de dinero en efectivo, promoviendo en todo momento medios de pagos electrónicos.
- ✚ Se debe usar un medio de desinfección de manos con mayor frecuencia (ejemplo: gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60%, paños húmedos, toallas/papel con soluciones desinfectantes, entre otros).
- ✚ Se recomienda utilizar facturación electrónica. Evitar la firma de recibos, voucher, facturas, entre otros.
- ✚ Desinfectar dispositivos digitales, plumas, porta cuentas y las Terminales de Punto de Venta (TPV) después de cada uso. Limpiar de manera frecuente área de caja.

2. Capacitación del personal

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

- ✚ Tipo de equipo de protección personal – EPP a utilizar.
- ✚ Uso constante de equipo de protección personal - EPP.
- ✚ Apegarse a los procedimientos para desecho del equipo de protección personal - EPP diario o por turnos, en contenedores apropiados.
- ✚ Frecuencia y técnicas de lavado de manos.
- ✚ Respeto a la sana distancia (mínimo de 1.5 m).
- ✚ Saludo y despedida sin contacto físico (no abrazar, no saludar de manos, no beso u otro gesto de acercamiento).
- ✚ Lineamientos y técnicas de limpieza y desinfección de acuerdo a las áreas, equipos, materiales y mobiliario (revisar disposiciones generales en este documento).
- ✚ Higiene respiratoria (Protección de estornudo y tos con la parte interna del antebrazo).
- ✚ Restricciones del contacto de la cara (boca, nariz y ojos) con las manos.
- ✚ Recomendaciones al personal de permanecer en casa y evitar acudir a concentraciones de gente, en su horario libre o de descanso.
- ✚ Medidas de seguridad e higiene para el uso de transporte público.
- ✚ Comunicación entre el personal y los mandos superiores en caso de presentar síntomas propios del COVID-19, para aislar inmediatamente al personal, proveedor, contratista y/o visitante, así como aplicar el Plan Interno de Atención a Contingencia COVID-19.

- ✚ Supervisión mutua entre el personal para el uso obligatorio de equipo de protección personal – EPP y aplicación obligatoria de las políticas de seguridad e higiene.
- ✚ Carta compromiso y entendimiento de la capacitación.
- ✚ Uso de las tecnologías de comunicación con el objetivo de estar en constante actualización de la información sobre acciones de prevención.
- ✚ Tras la jornada laboral, el personal debe en este mismo orden: dejar limpias las herramientas de trabajo para el próximo día, desinfectar las embarcaciones, quitarse la ropa de trabajo y guardarla en una bolsa y lavarse las manos en profundidad.
- ✚ La embarcación debe ser desinfectada previamente antes de su entrega. Tras su uso también debe realizarse una desinfección y limpieza profunda, sobre todo en las zonas de mayor contacto.
- ✚ Responder preguntas, resolver desafíos como la detección de nuevos casos, abordar situaciones en las que los invitados no cumplen y compartir protocolos antes y durante el viaje para tranquilizar al viajero.
- ✚ No compartir equipos de trabajo o dispositivos con otros empleados. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos, el centro de trabajo debe establecer pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso para la reducción del riesgo de contagio.
- ✚ Mejore el uso de la tecnología para un viaje seguro, sin interrupciones y sin contacto.
- ✚ Proporcione información confiable, consistente y de fácil acceso sobre restricciones de viaje y protocolos para el sector privado y para los viajeros.
- ✚ Mitigar los riesgos a la salida y / o llegada.
- ✚ Establezca un plan en caso de que un invitado o empleado se enferme en el sitio.

B) Cuidado de la salud de los usuarios nacionales e internacionales

i. Medidas a la entrada

- ✚ Regular el aforo máximo de visitantes, de acuerdo con la información oficial del color del semáforo de riesgo epidemiológico en el que se encuentre la comunidad y atendiendo a la capacidad máxima del establecimiento.
- ✚ Intentar eliminar el uso de áreas de espera y de ser posible llevar a cabo la atención por medio de citas.
- ✚ El proceso de registro de la embarcación debería realizarse por medios telemáticos (aplicación, correo electrónico).
- ✚ Establecer señalización de distancia fuera y dentro de la (s) oficina (s) y las obras conexas a la Operadora de Marina.
- ✚ Colocar gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60% en todas las áreas de la Marina.
- ✚ Evitar manipular, los documentos de identificación, las tarjetas de crédito y los dispositivos móviles, en lo posible.
- ✚ La señalización adecuada se exhibirá de manera destacada, describiendo las prácticas actuales de distanciamiento físico, lavado de manos y uso de gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60%.

- ✚ En caso de contar con un solo acceso, se recomienda el uso de señalizaciones o en su caso el uso de barreras físicas, para el ingreso y salida de turistas, personal y proveedores para el cumplimiento de la sana distancia.
- ✚ Mantener, de ser posible, siempre las puertas abiertas, para evitar contacto con puertas y favorecer la ventilación natural de espacios comunes.
- ✚ Será obligatorio el contar con dispensadores de gel antibacterial (con base de al menos el 60% de alcohol) de preferencia de no contacto en la recepción, así como en puntos estratégicos, para ofrecer a los clientes, empleados, y proveedores siempre antes de entrar a las instalaciones.
- ✚ Pañuelos y botes de basura: Se recomienda poner al alcance del turista pañuelos desechables, así como bote(s) con tapa y pedal. No se recomiendan botes con tapa que deba tocarse con las manos para abrirla.

ii. **Medidas para los usuarios**

- ✚ Designar a un coordinador en el lugar de trabajo para que supervise la correcta aplicación y seguimiento de las medidas de sanidad e higiene para evitar la propagación del SARS- COV2 (COVID-19).
- ✚ Para el caso de los guías que operen para un centro de trabajo, se deberá observar lo señalado en la sección de “Guía de Turistas” del presente Lineamiento.
- ✚ También el centro de trabajo deberá contar con un protocolo específico para los recorridos que comercializa si es el caso.
- ✚ No escupir. Si es necesario hacerlo, utilizar un pañuelo desechable, meterlo en una bolsa de plástico, anudarla y tirarla a la basura; después lavarse las manos.
- ✚ Evitar intercambio de objetos entre personas. En caso necesario, desinfectar objetos y manos antes y después de usarlos.

C) **Difusión de información sanitaria para el usuario y la comunidad**

- ✚ Contar con información actualizada de los servicios de salud, seguridad, protección civil en el destino, así como con información oficial del color del semáforo epidemiológico en el que se encuentre la comunidad, con la finalidad de no poner en riesgo la salud y seguridad de todas las personas (eventos naturales, suspensión de actividades no esenciales, restricción de vuelos, entre otros), se puede encontrar material de difusión actualizado del Gobierno de México a través de la siguiente liga:

<https://www.gob.mx/salud/documentos/covid-19-materiales-de-consulta?state=published>

Campos de golf

A) Instalaciones y personal de servicios turísticos

1. Plan de limpieza y desinfección

Se considerará todo lo establecido en el apartado de disposiciones generales.

Áreas comunes

- ✚ Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 1.5 metros) en puntos estratégicos.
- ✚ Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para el acceso y salida, estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, gel antibacterial de preferencia con dispensador automático – sensor.
- ✚ Pañuelos y botes de basura: Se recomienda poner al alcance del cliente pañuelos desechables, así como un bote con tapa y pedal. No se recomiendan botes con tapa que deba tocarse con las manos para abrirla.

Casa club de golf

- ✚ Limpieza y desinfección del área de la casa club y del equipamiento que entra en contacto con el huésped: carros de golf, bolsa y palos de golf.
- ✚ Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 1.5 metros) en puntos estratégicos.
- ✚ Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suelas de zapatos) para el acceso a la casa club, cubre bocas, guantes desechables, material antibacterial de preferencia con dispensador automático-sensor.
- ✚ Regular el aforo máximo de visitantes, de acuerdo con la información oficial del color del semáforo de riesgo epidemiológico en el que se encuentre la comunidad y atendiendo a la capacidad máxima del establecimiento.
- ✚ Designar a un coordinador en el lugar de trabajo para que supervise la correcta aplicación y seguimiento de las medidas de sanidad e higiene para evitar la propagación del SARS- COV2 (COVID-19).

Sistema de pago

- ✚ Se deberán tomar las medidas de precaución en cuanto al manejo de dinero en efectivo, promoviendo en todo momento medios de pagos electrónicos.
- ✚ Se debe usar un medio de desinfección de manos con mayor frecuencia (ejemplo: gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60%, paños húmedos, toallas/papel con soluciones desinfectantes, entre otros).
- ✚ Se recomienda utilizar facturación electrónica. Evitar la firma de recibos, voucher, facturas, entre otros.

- ✚ Desinfectar dispositivos digitales, plumas, porta cuentas y las Terminales de Punto de Venta (TPV) después de cada uso. Limpiar de manera frecuente área de caja.

2. Capacitación de personal

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

- ✚ Tipo de equipo de protección personal – EPP a utilizar.
- ✚ Uso constante de equipo de protección personal - EPP.
- ✚ Apegarse a los procedimientos para desecho del equipo de protección personal - EPP diario o por turnos, en contenedores apropiados.
- ✚ Frecuencia y técnicas de lavado de manos.
- ✚ Respeto a la sana distancia (mínimo de 1.5 m).
- ✚ Saludo y despedida sin contacto físico (no abrazar, no saludar de manos, no beso u otro gesto de acercamiento).
- ✚ Lineamientos y técnicas de limpieza y desinfección de acuerdo a las áreas, equipos, materiales y mobiliario (revisar disposiciones generales en este documento).
- ✚ Higiene respiratoria (Protección de estornudo y tos con la parte interna del antebrazo).
- ✚ Restricciones del contacto de la cara (boca, nariz y ojos) con las manos.
- ✚ Recomendaciones al personal de permanecer en casa y evitar acudir a concentraciones de gente, en su horario libre o de descanso.
- ✚ Medidas de seguridad e higiene para el uso de transporte público.
- ✚ Comunicación entre el personal y los mandos superiores en caso de presentar síntomas propios del COVID-19, para aislar inmediatamente al personal, proveedor, contratista y/o visitante, así como aplicar el Plan Interno de Atención a Contingencia COVID-19.
- ✚ Supervisión mutua entre el personal para el uso obligatorio de equipo de protección personal – EPP y aplicación obligatoria de las políticas de seguridad e higiene.
- ✚ Carta compromiso y entendimiento de la capacitación.
- ✚ Uso de las tecnologías de comunicación con el objetivo de estar en constante actualización de la información sobre acciones de prevención

El responsable dedicado a asegurar la correcta implementación de las medidas sanitarias supervisará que todos los empleados lleven a cabo las medidas del presente “Lineamiento Nacional para la reapertura del Sector Turístico”

B) Cuidado de la salud de los usuarios nacionales e internacionales

i. Evaluación de entradas y reporte de casos

- ✚ Se colocarán cámaras térmicas no invasivas en cada punto de entrada a las instalaciones, en la medida de lo posible.

- ✚ La señalización adecuada también se exhibirá de manera destacada, describiendo las prácticas actuales de distanciamiento físico en uso en todas las instalaciones.
- ✚ Se realizarán acciones específicas de prevención en las entradas principales a las instalaciones del Campo de Golf, con el objetivo de detectar algún riesgo de salud. Los visitantes serán evaluados y se les pedirá que usen desinfectante para manos.
- ✚ En las personas que se detectaron signos de enfermedades respiratorias y/o temperatura corporal mayor a 37.5°C, se les informará sobre la posibilidad de presentar COVID-19 y se les recomendará asistir a la valoración de un servicio médico, se les proporcionará una tarjeta de información COVID-19.

ii. **Medidas para los usuarios**

- ✚ Los usuarios serán evaluados y se les pedirá que usen desinfectante para manos y deberán utilizar cubrebocas en todo momento.
- ✚ Designar a un coordinador en el lugar de trabajo para que supervise la correcta aplicación y seguimiento de las medidas de sanidad e higiene para evitar la propagación del SARS- COV2 (COVID-19).
- ✚ No escupir. Si es necesario hacerlo, utilizar un pañuelo desechable, meterlo en una bolsa de plástico, anudarla y tirarla a la basura; después lavarse las manos.
- ✚ Evitar intercambio de objetos entre personas. En caso necesario, desinfectar objetos y manos antes y después de usarlos.

C) **Difusión de información sanitaria para el usuario y la comunidad**

- ✚ Contar con información actualizada de los servicios de salud, seguridad, protección civil en el destino, así como con información oficial del color del semáforo epidemiológico en el que se encuentre la comunidad, con la finalidad de no poner en riesgo la salud y seguridad de todas las personas (eventos naturales, suspensión de actividades no esenciales, restricción de vuelos, entre otros), puede encontrar material de difusión actualizado del Gobierno de México a través de la siguiente liga:

<https://www.gob.mx/salud/documentos/covid-19-materiales-de-consulta?state=published>

Spa

A) Instalaciones y personal de servicios turísticos

1. Plan de limpieza y desinfección

- ✚ El centro de trabajo debe adaptar su plan de limpieza y desinfección en toda la(s) oficina (s), y áreas donde se lleva a cabo la prestación de servicio teniendo en cuenta la evaluación de los riesgos identificados, considerando lo previsto en el apartado de disposiciones generales de este documento y de acuerdo al Tipo de Spa que se trate.
 - ✓ Destino Resort
 - ✓ Hotel o e amenidad
 - ✓ Holístico
 - ✓ De un día
 - ✓ Médico
 - ✓ Termal
 - ✓ Termalismo marino,
 - ✓ Otro
- ✚ El plan debe considerar además las siguientes cuestiones:
 - ✓ Realizar, previa a la apertura inicial y a través de procedimiento, limpieza y desinfección exhaustiva de toda la (s) oficina (s), y áreas donde se presta el servicio que incluya lo siguiente:
 - i. Mesas de masaje
 - ii. Equipo de cómputo, entre otros
 - iii. Equipo a utilizar
 - iv. Habitaciones
 - v. Tinas de hidromasaje
 - ✚ Utilizar, por parte del personal de limpieza, el equipo de protección individual de acuerdo al resultado de la evaluación de riesgos realizada.
 - ✚ Contar con protocolos específicos de limpieza y desinfección diaria de áreas, superficies y objetos de contacto y de uso común.
 - ✚ Realizar limpieza continua de cualquier otro elemento de contacto continuo para los clientes, empleados y proveedores.
 - ✚ Realizar limpieza profunda y general del suelo periódicamente.
 - ✚ Limpieza y desinfección, incluyendo el mobiliario asociado, después de cada uso del Huésped.
 - ✚ Se debe asegurar las condiciones de limpieza y esterilización de las toallas desde la lavandería hasta su entrega al usuario y se solicita a éste que coloque las usadas directamente en el contenedor exclusivo para tal fin.

Áreas comunes

- Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 1.5 metros) en puntos estratégicos.
- Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para el acceso y salida, estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, material antibacterial de preferencia con dispensador automático – sensor.
- Pañuelos y botes de basura: Se recomienda poner al alcance del cliente pañuelos desechables, así como un bote con tapa y pedal. No se recomiendan botes con tapa que deba tocarse con las manos para abrirla.
- Limpieza y desinfección del área donde se opera (piso, paredes, techo, ventanas, entre otros) y de los dispositivos / equipamiento que entra en contacto con el personal y clientes.

Sistema de pago

- ✚ Se deberán tomar las medidas de precaución en cuanto al manejo de dinero en efectivo, promoviendo en todo momento medios de pagos electrónicos.
- ✚ Se debe usar un medio de desinfección de manos con mayor frecuencia (ejemplo: gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60%, paños húmedos, toallas/papel con soluciones desinfectantes, entre otros).
- ✚ Se recomienda utilizar facturación electrónica. Evitar la firma de recibos, voucher, facturas, entre otros.
- ✚ Desinfectar dispositivos digitales, plumas, porta cuentas y las Terminales de Punto de Venta (TPV) después de cada uso. Limpiar de manera frecuente área de caja.

2. Capacitación del personal

El centro de trabajo contará con un programa de capacitación e impartirá el entrenamiento periódico y necesario a todo su personal en las políticas de cumplimiento obligatorio en seguridad e higiene para la prevención y control del COVID-19, considerando:

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

- ✚ Recomendaciones al personal de permanecer en casa y evitar acudir a concentraciones de gente, en su horario libre o de descanso.
- ✚ Medidas de seguridad e higiene para el uso de transporte público.
- ✚ Comunicación entre el personal y los mandos superiores en caso de presentar síntomas propios del COVID-19, para aislar inmediatamente al personal, proveedor, contratista y/o visitante, así como aplicar el Plan Interno de Atención a Contingencia COVID-19.
- ✚ Supervisión mutua entre el personal para el uso obligatorio de equipo de protección personal – EPP y aplicación obligatoria de las políticas de seguridad e higiene.
- ✚ Carta compromiso y entendimiento de la capacitación.
- ✚ Uso de las tecnologías de comunicación con el objetivo de estar en constante actualización de la información sobre acciones de prevención.
- ✚ No compartir equipos de trabajo o dispositivos con otros empleados. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos, el centro de trabajo debe establecer pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso para la reducción del riesgo de contagio.

B) Cuidado de la salud de los usuarios nacionales e internacionales

i. Medidas a la entrada

- ✚ Regular el aforo máximo de visitantes, de acuerdo con la información oficial del color del semáforo de riesgo epidemiológico en el que se encuentre la comunidad y atendiendo a la capacidad máxima del establecimiento.
- ✚ Intentar eliminar el uso de áreas de espera y de ser posible llevar a cabo la atención por medio de citas.
- ✚ Establecer señalización de distancia fuera y dentro de la (s) oficina (s) y áreas de servicio.
- ✚ Evitar manipular, los documentos de identificación, las tarjetas de crédito y los dispositivos móviles, en lo posible.
- ✚ La señalización adecuada se exhibirá de manera destacada, describiendo las prácticas actuales de distanciamiento físico, lavado de manos y uso de gel antibacterial.
- ✚ En caso de contar con un solo acceso a, se recomienda el uso de señalizaciones o en su caso el uso de barreras físicas, para el ingreso y salida de los clientes, personal y proveedores para el cumplimiento de la sana distancia.
- ✚ Mantener, de ser posible, siempre las puertas abiertas, para evitar contacto con puertas y favorecer la ventilación natural de espacios comunes.
- ✚ Colocar en el acceso, recepción y en puntos estratégicos, gel antibacterial (con base de al menos el 60% de alcohol) de preferencia con dispensador automático – sensor, para ofrecer a los clientes, empleados, y proveedores siempre antes de entrar al centro de trabajo.
- ✚ Pañuelos y botes de basura: Se recomienda poner al alcance del cliente pañuelos desechables, así como un bote con tapa y pedal. No se recomiendan botes con tapa que deba tocarse con las manos para abrirla.

ii. **Medidas para los usuarios**

- ✚ Designar a un comité o persona responsable en el lugar de trabajo para que supervise la correcta aplicación y seguimiento de las medidas de sanidad e higiene para evitar la propagación del COVID-19.
- ✚ Los usuarios serán evaluados y se les pedirá que usen gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60% para manos y deberán utilizar cubrebocas en todo momento.
- ✚ No escupir. Si es necesario hacerlo, utilizar un pañuelo desechable, meterlo en una bolsa de plástico, anudarla y tirarla a la basura; después lavarse las manos.
- ✚ Evitar intercambio de objetos entre personas. En caso necesario, desinfectar objetos y manos antes y después de usarlos.

C) **Difusión de información sanitaria para el usuario y la comunidad**

- ✚ Contar con información actualizada de los servicios de salud, seguridad, protección civil en el destino, así como con información oficial del color del semáforo epidemiológico en el que se encuentre la comunidad, con la finalidad de no poner en riesgo la salud y seguridad de todas las personas (eventos naturales, suspensión de actividades no esenciales, restricción de vuelos, entre otros), se puede encontrar material de difusión actualizado del Gobierno de México a través de la siguiente liga:

<https://www.gob.mx/salud/documentos/covid-19-materiales-de-consulta?state=published>

Vuelo en globo aerostático

A) Instalaciones y personal de servicios turísticos

1. Plan de limpieza y desinfección

El centro de trabajo debe adaptar su plan de limpieza y desinfección en toda la(s) oficina (s), y equipo a utilizar, teniendo en cuenta la evaluación de los riesgos identificados. Considerar lo descrito en el apartado de disposiciones generales.

- ✚ Realizar la limpieza y desinfección exhaustiva de todo el centro de trabajo.
- ✚ Utilizar, por parte del personal de limpieza, el equipo de protección individual de acuerdo al resultado de la evaluación de riesgos realizada.
- ✚ Contar con protocolos específicos de limpieza y desinfección diaria de áreas, superficies y objetos de contacto y de uso común.
- ✚ Realizar limpieza continua y de cualquier elemento de contacto continuo para los clientes, empleados y proveedores.
- ✚ Realizar limpieza profunda del equipo utilizado en la prestación del servicio antes y después de uso.

Servicio

- ✚ Los empleados deberán utilizar, cubrebocas, careta.
- ✚ En la oficina deberá haber disponibles toallitas húmedas desinfectantes y/o gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60%
- ✚ Saludar y despedirse sin contacto físico (no abrazar, no saludar de manos, no beso u otro gesto de acercamiento).
- ✚ Deberán contar con pantallas o computadoras para poder ofrecer de manera virtual la información y las opciones de viajes.

Desarrollo de actividades

Deben cumplirse las siguientes medidas preventivas

- a. Antes de comenzar el recorrido
 - ✚ Se debe recordar al cliente las medidas preventivas implantadas e instar a que se cumplan por el bien y seguridad de los demás (no tocar superficies, mantener la distancia de seguridad, uso de mascarilla, lavarse las manos frecuentemente entre otros).
 - ✚ Informar al grupo de cómo se va a realizar el recorrido y las normas y/o posibles restricciones que se aplican.

- i. Durante el recorrido

- ✓ Durante el recorrido debe recordar al cliente el cumplimiento de este protocolo de medidas.
- ✓ El conductor que opte por llevar guantes debe ponérselos delante de los visitantes y utilizarlos correctamente, si bien se recomienda optar por el lavado de manos antes y después de la visita y siempre que se compartan equipos.
- ✓ Se debe evitar el reparto de material impreso tales como mapas, folletos, entre otros. Si no es posible, éstos deben encontrarse plastificados, y ser de fácil limpieza y desinfección o de un solo uso.
- ✓ Se debe respetar todo lo posible el horario planeado para evitar incidencias. Deben evitarse improvisaciones que afecten al desarrollo e itinerario del paseo.
- ✓ Debe mantenerse la distancia de seguridad entre el conductor y los clientes, y entre ellos mismos durante todo el recorrido. Si no es posible, debe utilizarse mascarilla e instar a los clientes a utilizarla también. Se deberá informar al cliente de dicho punto, al igual que si es necesario que la traigan consigo.

ii. Tras el recorrido y durante la despedida:

- ✓ Deben desecharse de forma adecuada los materiales de protección utilizados (mascarillas, guantes, entre otros)

Requisitos de limpieza

Se debe considerar los siguientes aspectos en materia de limpieza y desinfección:

- ✚ Todo el material y equipo utilizado durante la prestación del servicio debe ser desinfectado a la finalización del mismo.
- ✚ Aquellos sistemas de recepción de voz para el cliente (auriculares, entre otros) que no sean de un solo uso se deben desinfectar siempre a la finalización del servicio y, en todo caso, antes de ser usado por otra persona.

2. Capacitación del personal

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

- ✚ Tipo de equipo de protección personal – EPP a utilizar.
- ✚ Uso constante de equipo de protección personal - EPP.
- ✚ Apegarse a los procedimientos para desecho del equipo de protección personal - EPP diario o por turnos, en contenedores apropiados.
- ✚ Frecuencia y técnicas de lavado de manos.
- ✚ Respeto a la sana distancia (mínimo de 1.5 m).
- ✚ Saludo y despedida sin contacto físico (no abrazar, no saludar de manos, no beso u otro gesto de acercamiento).

- ✚ Lineamientos y técnicas de limpieza y desinfección de acuerdo a las áreas, equipos, materiales y mobiliario (revisar disposiciones generales en este documento).
- ✚ Higiene respiratoria (Protección de estornudo y tos con la parte interna del antebrazo).
- ✚ Restricciones del contacto de la cara (boca, nariz y ojos) con las manos.
- ✚ Recomendaciones al personal de permanecer en casa y evitar acudir a concentraciones de gente, en su horario libre o de descanso.
- ✚ Medidas de seguridad e higiene para el uso de transporte público.
- ✚ Comunicación entre el personal y los mandos superiores en caso de presentar síntomas propios del COVID-19, para aislar inmediatamente al personal, proveedor, contratista y/o visitante, así como aplicar el Plan Interno de Atención a Contingencia COVID-19.
- ✚ Supervisión mutua entre el personal para el uso obligatorio de equipo de protección personal – EPP y aplicación obligatoria de las políticas de seguridad e higiene.
- ✚ Carta compromiso y entendimiento de la capacitación.
- ✚ Uso de las tecnologías de comunicación con el objetivo de estar en constante actualización de la información sobre acciones de prevención.

B) Cuidado de la salud de los usuarios nacionales e internacionales

i. Medidas a la entrada

- ✚ Regular el aforo máximo de visitantes, de acuerdo con la información oficial del color del semáforo de riesgo epidemiológico en el que se encuentre la comunidad y atendiendo a la capacidad máxima del establecimiento.
- ✚ Intentar eliminar el uso de áreas de espera y de ser posible llevar a cabo la atención por medio de citas.
- ✚ Establecer señalización de distancia fuera y dentro de la (s) oficina (s) y áreas de servicio.
- ✚ Evitar manipular, los documentos de identificación, las tarjetas de crédito y los dispositivos móviles, en lo posible.
- ✚ La señalización adecuada se exhibirá de manera destacada, describiendo las prácticas actuales de distanciamiento físico, lavado de manos y uso de gel antibacterial.
- ✚ En caso de contar con un solo acceso a, se recomienda el uso de señalizaciones o en su caso el uso de barreras físicas, para el ingreso y salida de los clientes, personal y proveedores para el cumplimiento de la sana distancia.
- ✚ Mantener, de ser posible, siempre las puertas abiertas, para evitar contacto con puertas y favorecer la ventilación natural de espacios comunes.
- ✚ Colocar en el acceso, recepción y en puntos estratégicos, gel antibacterial (con base de al menos el 60% de alcohol) de preferencia con dispensador automático – sensor, para ofrecer a los clientes, empleados, y proveedores siempre antes de entrar al centro de trabajo.
- ✚ Pañuelos y botes de basura: Se recomienda poner al alcance del cliente pañuelos desechables, así como un bote con tapa y pedal. No se recomiendan botes con tapa que deba tocarse con las manos para abrirla.

ii. **Medidas para los usuarios**

- ✚ Los clientes serán evaluados y se les pedirá que usen desinfectante para manos y deberán utilizar cubrebocas en todo momento.
- ✚ Designar a un coordinador en el lugar de trabajo para que supervise la correcta aplicación y seguimiento de las medidas de sanidad e higiene para evitar la propagación del SARS- COV2 (COVID-19).

iii. **Sistema de pago**

- ✚ Se deberán tomar las medidas de precaución en cuanto al manejo de dinero en efectivo, promoviendo en todo momento medios de pagos electrónicos.
- ✚ Se debe usar un medio de desinfección de manos con mayor frecuencia (ejemplo: gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60%, paños húmedos, toallas/papel con soluciones desinfectantes, entre otros).
- ✚ Se recomienda utilizar facturación electrónica. Evitar la firma de recibos, voucher, facturas, entre otros.
- ✚ Desinfectar dispositivos digitales, plumas, porta cuentas y las Terminales de Punto de Venta (TPV) después de cada uso. Limpiar de manera frecuente área de caja.

C) Difusión de información sanitaria para el usuario y la comunidad

- ✚ Contar con información actualizada de los servicios de salud, seguridad, protección civil en el destino, así como con información oficial del color del semáforo epidemiológico en el que se encuentre la comunidad, con la finalidad de no poner en riesgo la salud y seguridad de todas las personas (eventos naturales, suspensión de actividades no esenciales, restricción de vuelos, entre otros), se puede encontrar material de difusión actualizado del Gobierno de México a través de la siguiente liga:

<https://www.gob.mx/salud/documentos/covid-19-materiales-de-consulta?state=published>

Campamentos

A) Instalaciones y personal de servicios turísticos

1. Plan de limpieza y desinfección

Se debe adaptar su plan de limpieza y desinfección en toda la(s) oficina (s), y lugares comunes en donde se desarrolla la actividad, teniendo en cuenta la evaluación de los riesgos identificados. Considerar los aspectos descritos en el apartado de disposiciones generales.

El plan debe considerar además las siguientes cuestiones:

- Realizar, previa a la apertura inicial y a través de procedimiento, limpieza y desinfección exhaustiva de todos los lugares de operación, equipo y oficinas que incluya lo siguiente.
- Utilizar, por parte del personal de limpieza, el equipo de protección personal de acuerdo al resultado de la evaluación de riesgos realizada.
- Contar con protocolos específicos de limpieza y desinfección diaria de áreas, superficies y objetos de contacto y de uso común como llaves/tarjetas de elementos de alquiler como *bungalows* y equipos a utilizar en cada actividad.
Realizar limpieza continua y específicamente sillas, escritorios, barandales, manijas, puertas, elevadores, parte inferior de las paredes, superficies y cualquier otro elemento de fácil alcance para los clientes, empleados y proveedores.

2. Capacitación del personal

El centro de trabajo establecerá un programa de capacitación y se impartirá el entrenamiento periódico y necesario a todo su personal en las políticas de cumplimiento obligatorio en seguridad e higiene para la prevención y control del COVID-19, considerando:

- ✚ Tipo de equipo de protección personal – EPP a utilizar.
- ✚ Uso constante de equipo de protección personal - EPP.
- ✚ Apegarse a los procedimientos para desecho del equipo de protección personal - EPP diario o por turnos, en contenedores apropiados.
- ✚ Frecuencia y técnicas de lavado de manos.
- ✚ Respeto a la sana distancia (mínimo de 1.5 m).
- ✚ Saludo y despedida sin contacto físico (no abrazar, no saludar de manos, no beso u otro gesto de acercamiento).
- ✚ Lineamientos y técnicas de limpieza y desinfección de acuerdo a las áreas, equipos, materiales y mobiliario (revisar disposiciones generales en este documento).
- ✚ Higiene respiratoria (Protección de estornudo y tos con la parte interna del antebrazo).
- ✚ Restricciones del contacto de la cara (boca, nariz y ojos) con las manos.
- ✚ Recomendaciones al personal de permanecer en casa y evitar acudir a concentraciones de gente, en su horario libre o de descanso.
- ✚ Medidas de seguridad e higiene para el uso de transporte público.

- ✚ Comunicación entre el personal y los mandos superiores en caso de presentar síntomas propios del COVID-19, para aislar inmediatamente al personal, proveedor, contratista y/o visitante, así como aplicar el Plan Interno de Atención a Contingencia COVID-19.
- ✚ Supervisión mutua entre el personal para el uso obligatorio de equipo de protección personal – EPP y aplicación obligatoria de las políticas de seguridad e higiene.
- ✚ Carta compromiso y entendimiento de la capacitación.
- ✚ Uso de las tecnologías de comunicación con el objetivo de estar en constante actualización de la información sobre acciones de prevención.
- ✚ No compartir equipos de trabajo o dispositivos con otros empleados. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos, el centro de trabajo debe establecer pautas de limpieza y desinfección entre uso para la reducción del riesgo de contagio
- ✚ Si el personal precisa cambiarse de ropa, debe habilitarse un espacio que permita también asegurar dicha distancia interpersonal o establecer el aforo máximo de los vestuarios de personal, si lo hubiere. Además, se debe mantener el distanciamiento social en reuniones internas.
- ✚ Desinfectar frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos de uso personal con una solución desinfectante o con agua y jabón cuando sea factible, y con el cambio de turno los elementos del puesto de trabajo.
- ✚ Realizar el registro diario de las limpiezas realizadas en las zonas de uso común y elementos de alquiler, indicando la frecuencia y el método de limpieza llevado a cabo.

B) Cuidado de la salud de los usuarios nacionales e internacionales

i. Medidas a la entrada

- Regular el aforo máximo de visitantes, de acuerdo con la información oficial del color del semáforo de riesgo epidemiológico en el que se encuentre la comunidad y atendiendo a la capacidad máxima del campamento.
- Intentar eliminar el uso de áreas de espera y de ser posible llevar a cabo la atención por medio de citas.
- Establecer señalización de distancia fuera y dentro de la (s) oficina (s) y áreas de servicio.
- Evitar manipular, los documentos de identificación, las tarjetas de crédito y los dispositivos móviles, en lo posible.
- La señalización adecuada se exhibirá de manera destacada, describiendo las prácticas actuales de distanciamiento físico, lavado de manos y uso de gel antibacterial.
- En caso de contar con un solo acceso a, se recomienda el uso de señalizaciones o en su caso el uso de barreras físicas, para el ingreso y salida de los clientes, personal y proveedores para el cumplimiento de la sana distancia.
- Mantener, de ser posible, siempre las puertas abiertas, para evitar contacto con puertas y favorecer la ventilación natural de espacios comunes.

- Colocar en el acceso, recepción y en puntos estratégicos, gel antibacterial (con base de al menos el 60% de alcohol) de preferencia con dispensador automático – sensor, para ofrecer a los clientes, empleados, y proveedores siempre antes de entrar al centro de trabajo.
- Pañuelos y botes de basura: Se recomienda poner al alcance del cliente pañuelos desechables, así como un bote con tapa y pedal. No se recomiendan botes con tapa que deba tocarse con las manos para abrirla.
- Cuando exista disponibilidad o posibilidad, se deben asignar las parcelas y/elementos de alquiler (*bungalows, mobile home, etc.*) priorizando aquellas en las que no se hayan alojado clientes en las 48 horas anteriores a la llegada del nuevo cliente.

ii. **Medidas para los usuarios**

- ✚ Designar a un comité o una persona responsable en el lugar de trabajo para que supervise la correcta aplicación y seguimiento de las medidas de sanidad e higiene para evitar la propagación del SARS- COV2 (COVID-19).
- ✚ Los usuarios serán evaluados y se les pedirá que usen gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60% y deberán utilizar cubrebocas en todo momento.
- ✚ No escupir. Si es necesario hacerlo, utilizar un pañuelo desechable, meterlo en una bolsa de plástico, anudarla y tirarla a la basura; después lavarse las manos.
- ✚ Evitar intercambio de objetos entre personas. En caso necesario, desinfectar objetos y manos antes y después de usarlos.

iii. **Sistema de pago**

- ✚ Se deberán tomar las medidas de precaución en cuanto al manejo de dinero en efectivo, promoviendo en todo momento medios de pagos electrónicos.
- ✚ Se debe usar un medio de desinfección de manos con mayor frecuencia (ejemplo: gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60%, paños húmedos, toallas/papel con soluciones desinfectantes, entre otros).
- ✚ Se recomienda utilizar facturación electrónica. Evitar la firma de recibos, voucher, facturas, entre otros.
- ✚ Desinfectar dispositivos digitales, plumas, porta cuentas y las Terminales de Punto de Venta (TPV) después de cada uso. Limpiar de manera frecuente área de caja.

C) **Difusión de información sanitaria para el usuario y la comunidad**

- Contar con información actualizada de los servicios de salud, seguridad, protección civil en el destino, así como con información oficial del color del semáforo epidemiológico en el que se encuentre la comunidad, con la finalidad de no poner en riesgo la salud y seguridad de todas las personas (eventos naturales, suspensión de actividades no esenciales, restricción de vuelos, entre otros), se puede encontrar material de difusión actualizado del Gobierno de México a través de la siguiente liga:

<https://www.gob.mx/salud/documentos/covid-19-materiales-de-consulta?state=published>

Actividades permitidas y medidas sanitarias en playas

Con base en lo establecido por la Secretaría de Turismo, al considerarse a las playas espacios públicos ante la emergencia sanitaria se sugieren las siguientes medidas:

- El acceso y afluencia de personas se implementará a partir de los niveles de riesgo señalados por el semáforo, controlando los siguientes niveles de aforo: 50% para el nivel de riesgo alto (naranja), 75% para el nivel de riesgo medio (amarillo) y acceso total para el nivel de riesgo bajo (verde).
- Suspender reuniones grupales y cualquier actividad que aglomere varias personas.
- Establecer filtros en todos los accesos y colocar gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60% en varios puntos de la playa.
- Brindar información y buscar mecanismos para garantizar la sana distancia en cada nivel de riesgo.
- En el caso de las actividades de compra-venta atender al público a una sana distancia.
- Limpieza (con agua, jabón y solución desinfectante) y mantenimiento de las instalaciones en general de muebles (camastros, sillas y camas de playa, mesas, sombrillas, etc.) que son centrales en todos los escenarios y de forma constante.
- Los servicios sanitarios deben contar con: papel higiénico, agua potable, jabón antibacterial para lavado de manos, gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60% y toallas de papel para el secado de manos.

Centros de convenciones, Tianguis y Ferias

En la realización de los referidos eventos, son aplicables las medidas y disposiciones contenidas en el **Lineamiento general para la mitigación y prevención de COVID-19 en espacios públicos abiertos**.

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

Museos

En lo correspondiente con las medidas para propuestas para los espacios culturales incluidos los Museos la Secretaría de Cultura puso a su disposición la **Guía básica para la Reapertura de Espacios Culturales**.

Disponible en: <https://contigoenladistancia.cultura.gob.mx/detalle/guia-basica-para-la-reapertura-de-espacios-culturales>

Transporte

En lo correspondiente a las medidas para el sector de transporte como son: los transportes terrestre, aéreo y marítimo, se deberán considerar las recomendaciones que emita la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT).

BIBLIOGRAFÍA

- **Administración de Alimentos y Drogas. Mejores prácticas para el comercio minorista, tiendas de alimentos, restaurantes y servicios de delivery durante la pandemia de COVID-19.** <https://www.fda.gov/food/food-safety-duringemergencies/bestpractices-retail-food-storesrestaurants-and-foodpick-updelivery-services-duringcovid-19>
- **Administración de Alimentos y Drogas. Seguridad alimentaria ante la Enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19).** <https://www.fda.gov/food/food-safetyduringemergencies/food-safety-and-coronavirusdisease2019-covid-19>
- **Aeropuertos y Servicios Auxiliares (ASA). “Protocolos de sanidad para evitar la propagación del Virus SARS-COV2 (COVID-19) en la Red de Aeropuertos de la Red”.**
- **Airbnb. Protocolo de limpieza avanzada.**
- **Alaska Government: "Reopen Alaska Responsibly Plan".** <https://covid19.alaska.gov/>
- **Asociación Mexicana de Agencias de Viaje (AMAV). “Manejo Responsable del Turismo”**
- **Asociación Mexicana de Turismo de Aventura y Ecoturismo (AMTAVE). “Criterios para elaborar protocolos sanitarios orientados al reinicio de operaciones del turismo de naturaleza en México”.**
- **Asociación Nacional de Cadenas Hoteleras (ANCH). “Protocolo de atención y control al COVID-19”.**
- **Bain & Company: "COVID-19: Impacts and Actions for Restaurants and Food Service".**
- **BCG: Boston Consulting Group: "Epidemic Projections COVID-19 Response".**
- **Cámara Nacional del Autotransporte de Pasaje y Turismo a la sección de Transporte Terrestre. Comentarios.**
- **Centros de Control y Prevención de Enfermedades. Orientación para empresas y empleadores para planificar y responder a la enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19).** <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019ncov/community/guidance-business-response.html>
- **Centros de Control y Prevención de Enfermedades. Todo 10 que los trabajadores de supermercados y minoristas de alimentos necesitan saber sobre COVID-19.** <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019ncov/community/organizations/grocery-food-retailworkers.html>
- **City of Miami Beach: "Reopening and Recovery Framework & Draft Planning".**
- **COVID-19: Materiales de comunicación.** <https://www.paho.org/es/temas/coronavirus/enfermedad-por-coronavirus-covid-19/covid-19-materiales-comunicación>
- **Crearán “sello distintivo” Covid-Free para el turismo.** <https://periodicoviaje.com/2020/05/01/crearan-sello-distintivo-covid-free-para-el-turismo/>
- **Diez medidas que deberá aplicar el hostelero frente al Covid-19.** <https://www.thegourmetjournal.com/noticias/10-medidas-que-debera-aplicar-el-hostelero-frente-al-covid-19/>

- **Elaboración e implementación de Protocolos de Seguridad turística en los destinos de San Agustín (Huila), Paisaje Cultural Cafetero (Caldas, Quindío, Risaralda y Norte del Valle), Nuquí (Chocó) y Caño Cristales (Meta), mejorando su competitividad y las condiciones de seguridad de los turistas durante su permanencia o desplazamiento Ed. V.1.2, 2013.**
- **Florida Government: "Safe. Smart. Step-by-Step. Plan for Florida's Recovery".**
- **Florida Restaurant and Lodging Association in Partnership with The National Restaurant Association and The American Hotel and Lodging Association: "Critical COVID-19 Guidance Standards for Hospitality Reopening".**
- **Gobierno de España; Ministerio de Sanidad, Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. Secretaría de Estado de Turismo. Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE): "Medidas para la Reducción del Contagio por el Coronavirus SARS-CoV-2".**
- **Gobierno de México. COVID-19 Secretaría de Salud.**
<https://www.gob.mx/salud/documentos/covid19>
- **Gobierno de México. Lineamiento general para la mitigación y prevención de COVID-19 en espacios públicos abiertos.** <https://coronavirus.gob.mx/>
- **Gobierno de México. Lineamiento Técnicos Específicos para la Reapertura de las Actividades Económicas.**
https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5594138&fecha=29/05/2020
- **Gobierno de México. Lineamientos generales para la mitigación y prevención de COVID-19 en espacios públicos cerrados.** <https://coronavirus.gob.mx/>
- **Gobierno de México. Secretaría de Turismo. Actualización del Protocolo de Atención para personas en centros de hospedaje y restaurantes durante la cuarentena obligatoria por COVID-19.**
- **Gobierno de México. "Lista de Comprobación ante el COVID-19- Retorno al Trabajo".**
<https://www.gob.mx/stps/prensa/guia-de-accion-para-los-centros-de-trabajo-ante-el-covid-19-238630>
- **Greece preparing new tourism rules with EU in wake of coronavirus. Packed pools, beaches and tour buses will not return immediately as country plans for scaled back 2020 season.** <https://www.theguardian.com/world/2020/apr/26/greece-preparing-new-tourism-rules-in-wake-of-coronavirus>
- **Grupo Planer1 Events. "Medidas de prevención sanitarias".**
- **Grupo Posadas. "Programa Global de prevención, higiene, desinfección y sanitización "Viaja Con Confianza".**
- **Grupo XCARET. "Protocolos de seguridad e higiene COVID-19 pilares (Seguridad 360°)".**
- **Guía de buenas prácticas para los establecimientos del sector comercial.**
http://www.comercio.mineco.gob.es/es-ES/noticias/Documents/200319_Guia_Buenas_practicas_establecimientos_sector_comercial.pdf
- **Hostelería Madrid: Crisis Sanitaria COVID-19: "Guía Práctica Sanitaria de Establecimientos de Hostelería".**
- **Illinois Government: "Restore Illinois; A Public Health Approach to Safety Reopen our State".**

- **Indiana Government: "Detailed Plan for Slowly Returning Indiana to a New Normal since the Novel Coronavirus".**
- **Interpol. Pandemia de COVID -19, Directrices para las Fuerzas del Orden".**
- **Las 12 guías con protocolos anti Covid-19 del ICTE validadas por Sanidad.** https://www.hosteltur.com/136578_las-12-guias-con-protocolos-anti-covid-19-del-icte-validadas-por-sanidad.html
- **Lidiar con el estrés durante brote de COVID-19.** <https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/200762-coping-with-stress-during-the-2019-sp.pdf>
- **Mc Kinsey & Company: "COVID-19 Briefing note; Global Health and Crisis Response".**
- **Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2.** <https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/GuiasSectorTurismo/Restaurantes.pdf>
- **Metro Public Health Department; Nashville/Davidson Country: "Restaurant and Bars-Phase One Reopening"**
- **National Restaurant Association: COVID-19 Guía de Reapertura.** <https://restaurant.org/Downloads/PDFs/business/COVID19-Reopen-Guidance.pdf>
- **Norma Oficial Mexicana NOM-251-SSA1-2009, Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios.** <https://www.dof.gob.mx/normasOficiales/3980/salud/salud.htm>
- **Occupational Safety and Health Act of 1970 (OSHA). Preparing Work Place for a COVID-19 Outbreak.** <https://www.osha.gov>
- **Official Portal for North Dakota State Government: "ND Smart RESTAR Protocols for Restaurants, Bars, Breweries, Distilleries, Food Truck".**
- **Official Portal for North Dakota State Government: "ND Smart Restart- Roadmap to a better, safer, heathier tomorrow".**
- **OMS, Infecciones por coronavirus.** https://www.who.int/csr/disease/coronavirus_infections/es
- **Organización Mundial de la Salud (OMS).** <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>
- **Organización Mundial del Turismo (OMT). "Priorities for Tourism Recovery" y "Global Guidelines to Restart Tourism".**
- **Protocolo de operación a hoteles que se sumaron al apoyo durante la emergencia sanitaria COVID-19.- Asociación de Hoteles y Moteles del Valle de México, A.C.**
- **Protocolo de Sana Distancia de la Secretaria de Turismo y Cultura del Gobierno del Estado de Veracruz.** Sector-sanadistancia.veracruz.mx
- **Protocolo de sana distancia para prestadores de servicios turísticos, hospedaje y alimentos y bebidas. - Secretaría de Turismo y Cultura del Gobierno del Estado de Veracruz.**
- **Recomendaciones Organización Mundial de la Salud.** <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>
- **Reglamento Internacional de Salud OMS 2005.**
- **Secretaría de Salud.** <https://www.coronavirus.gob.mx> y <https://www.gob.mx/salud>

- **Show Me Strong, Missouri's Government Recovery Plan: "General Guidelines to Reopen Missouri's Economy."**
- **State of Kansas: "Kansas Statewide Reopening plan: Executive Order No. 20-29: "Implementing Phase One Astra Plan".**
- **State of Nevada Executive Department: "Declaration of Emergency, Directive 018: Phase One Reopening Plan".**
- **Technomic: "The Post-Pandemic Playbook".**
- **Texas Government: "Minimum Standard Health Protocols for Re-opening Restaurants".**
- **The State of Georgia: "Executive Order: Reviving a Healthy Georgia".**
- **Turisteros analizan crear destinos 'Covid Free' y pasaporte sanitario.**
<https://www.forbes.com.mx/negocios-turisterosdestinos-covid-free-pasaporte-sanitario/>
- **WTTC (Consejo Mundial de Viajes y Turismo). Documentos "Leading Global Protocols for the new normal- Airports", "Leading Global Protocols for the new normal- Aviation", "Leading Global Protocols for the new normal- Convention Centres, Meetings & Events" y "Leading Global Protocols for the new normal- Tour Operators".**



**GOBIERNO DE
MÉXICO**

**LINEAMIENTO NACIONAL
PARA LA REAPERTURA DEL
SECTOR TURÍSTICO**