

PROCOLOS SANITARIOS DEL SECTOR TURISMO DE MORELOS PARA EL REGRESO A LAS ACTIVIDADES EN EL MARCO DE LA "NUEVA NORMALIDAD"



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN HOTELES



SECRETARÍA DE SALUD



SECRETARÍA DE TURISMO Y CULTURA



CONTENIDO

	PÁG.
1. Protocolo de acceso a todos los empleados en general a todos los Establecimientos	4
2. Protocolo de actuación en Hoteles	7
2.1 Lineamientos Generales	8
2.2 Lineamientos para el personal	11
2.3 Lineamientos de interacción con los huéspedes	12
3. Documentos de consulta	13

■ PRESENTACIÓN

El presente documento contiene propuestas de protocolos sanitarios y buenas prácticas de atención en establecimientos dedicados a la industria de la hospitalidad en el marco de la pandemia por COVID-19 y el regreso a la denominada **“Nueva Normalidad”**, buscando mitigar el riesgo de contagio entre clientes, comensales, huéspedes y por supuesto, trabajadores del sector turismo en la entidad.

Este documento, **se deriva del análisis y revisión de las propuestas generadas por las diferentes asociaciones de prestadores de servicios turísticos en Morelos** y guarda concordancia con el **Lineamiento Nacional para la reapertura del sector Turístico** emitido por el Gobierno Federal a través de sus Secretarías de Salud y Turismo.

Es importante destacar que las medidas que a continuación se presentan guardan una estrecha relación con la prevención de contagios de COVID-19, más no eximen a los establecimientos del cumplimiento de las Normas Oficiales, Leyes, Reglamentos y otras disposiciones sanitarias que les aplican en pro de la protección de la salud de los usuarios de sus servicios y de sus propios colaboradores.

Las medidas contenidas tienen como propósito general:

- **Minimizar y prevenir riesgos entre colaboradores y clientes**, mitigando el riesgo de contagio de COVID-19.
- **Facilitar a las empresas la implementación de acciones y normas de seguridad obligatorias** que se puedan aplicar de manera inmediata en sus negocios, que minimicen el riesgo de contagios y den certeza de la higiene al colaborador y a los clientes
- **Usar todas las herramientas tecnológicas disponibles** para operar aquellos procesos de negocio de manera virtual, para minimizar en lo posible el contacto personal entre proveedores y clientes.
- **Aplicar estas medidas para seguir operando bajo la nueva normalidad** y el cumplimiento de la regulación sanitaria en beneficio de todos.
- **Identificar a la población de grupos vulnerables.**

Estas medidas de mitigación son:





**PROTOCOLO DE ACCESO PARA
TODOS LOS EMPLEADOS EN GENERAL
A TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS**

PROTOCOLO DE ACCESO PARA TODOS LOS EMPLEADOS EN GENERAL A TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS

Asignar a un responsable dedicado a **asegurar** la correcta implementación de las medidas sanitarias.

- Establecer un **control de entrada del personal**, con **termómetro a distancia**, para restringir el acceso de personas con temperatura arriba de 37 grados, y/o con síntomas respiratorios recomendándoles buscar a la brevedad atención médica.
- **Cancelar temporalmente el registro de llegada con huella digital**, y hacerlo con algún otro medio. Si no es posible, cada empleado deberá lavarse las manos, y desinfectar el checador antes y después de registrar su entrada y su salida.
- **Si usa uniforme, traerlo de su casa en una bolsa**, y cambiarse en el establecimiento, y lo mismo a la salida, quitarse el uniforme y llevarse dentro de su bolsa para su lavado.
- Los **uniformes deberán lavarse diariamente**. Las prendas textiles deben lavarse de forma mecánica con agua caliente.
- Disponer de un **tapete impregnado de solución clorada al ingreso de personal (tapete sanitario)**.
- **Limpiar y Desinfectar el área de trabajo** antes del inicio de cada jornada, y al termino de ésta.
- De ser posible, **escalonar los horarios de entrada**, para evitar aglomeraciones al registrar entradas o salidas.
- **Generar un rol para uso de comedores y cocinetas**, para mantenerla limpia, desinfectada tanta estufa, refrigerador, microondas, cafetera. No compartir utensilios como tazas y vasos.

1.- Capacitación del personal del centro laboral en:

- Información respecto al coronavirus: mecanismos de contagio y síntomas que ocasiona y mejores maneras de prevenir la infección (lineamientos de seguridad covid-19, estrategias de control.
- Uso de equipo de protección personal (cubre boca, careta facial, guantes)
 - Todo material desechable (cubre boca y guantes) deberá colocarse en una bolsa que previamente deberá ser rociada con solución de hipoclorito de sodio con concentraciones de al menos del 0.5% o con productos registrados ante la Agencia de Protección Ambiental (EPA) certificados para eliminar SARS-CoV-2 y posteriormente deberá ser desechada colocando una leyenda que indique “desecho sanitario”.
 - El personal que realice acciones de limpieza deberá emplear equipo de protección personal.

PROTOCOLO DE ACCESO PARA TODOS LOS EMPLEADOS EN GENERAL A TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS

Higiene personal

- La higiene de manos es la medida principal de prevención y control de la infección. Se deberá garantizar que se cuente con jabón líquido, en gel o espuma y con dispensadores de toallas de papel desechables (evitar por completo el uso de toallas de tela), botes de basura, papel higiénico, agua potable y gel antibacterial a base de alcohol al 70%. (TECNICA DEL LAVADO DE MANOS)
- 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.

• Evitar el contacto entre personas, (desalentar el saludo de mano y/o beso) y mantener la distancia entre personas es necesario. Se recomienda un distanciamiento social de 1.5 metros.

- Resguardo protector en casa cuando se tiene padecimientos respiratorios y acudir a recibir atención médica si se presentan síntomas de enfermedades graves (fiebre continua y dificultad para respirar).

Higiene del entorno

- Previa apertura del sitio de trabajo se deberá realizar la sanitización exhaustiva de todo el establecimiento. (lavar con agua y jabón, y desinfectar con una solución de hipoclorito de sodio con concentraciones de al menos del 0.5% o con productos registrados ante la Agencia de Protección Ambiental (EPA) certificados para eliminar SARS-CoV-2.
- Garantizar el abasto de insumos para lavado y desinfección del establecimiento.
- De preferencia contar en los accesos con tapetes húmedos con hipoclorito de sodio
- Asegurar que el establecimiento cuente con ventilación natural o mecánica.
- Contar con protocolos específicos de limpieza y desinfección diaria del suelo; objetos de contacto y de uso común como: sillas, barandales, manijas, puertas, superficies horizontales, teléfonos, equipos de cómputo y cualquier otro elemento de fácil alcance para los empleados, clientes o y proveedores.
- Limpieza rutinaria de paredes, muros y ventanas.
- Prestar especial atención al área de Sanitarios. Incrementar frecuencia de limpieza en lo general y en objetos de contacto frecuente como manijas, grifos, dispensadores, etc.



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN HOTELES

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN HOTELES

LINEAMIENTOS GENERALES

Los Hoteles deben mantener los más **altos estándares de limpieza y desinfección**. Deberán colaborar con las autoridades sanitarias en los lineamientos que se definan.

Incorporación del filtro sanitario. Los visitantes serán evaluados y se les pedirá que usen desinfectante para manos y una máscara (que será proporcionada por el complejo). En caso de que alguna de las personas en los centros de hospedaje comience con síntomas respiratorios, el personal deberá notificar de inmediato al servicio médico y a las autoridades sanitarias estatales, de acuerdo con el “Lineamiento estandarizado para la vigilancia epidemiológica y por laboratorio de COVID-19”.

Se evita compartir bolígrafos y en caso de hacerlo, se desinfecta tras su uso.

- Existen marcadores de distancia para evitar aglomeraciones y asegurar la distancia mínima de seguridad.
- Se fomenta el pago con tarjeta de crédito u otros medios electrónicos, preferiblemente contactless. Aplicable a todos los servicios de alojamiento.

La señalización adecuada también se exhibirá de manera destacada, describiendo el uso adecuado de la máscara y las prácticas actuales de distanciamiento físico en uso en todo el complejo, así como del lavado correcto de manos.

La **sanitización o desinfección son procesos diferentes a la limpieza ordinaria**. Para que éstas sean efectivas, es necesario limpiar con el proceso tradicional y posteriormente, sanitizar o desinfectar con productos de grado comercial para estos efectos con productos registrados ante la Agencia de Protección Ambiental (EPA) certificados para eliminar SARS-CoV-2.

Utilizar **productos químicos que permitan una debida sanitización de las habitaciones y áreas comunes**. Así como nuevos sistemas de limpieza con vapor, con cloro o con lámparas UV.

El Hotel debe poner **énfasis en la desinfección de espacios como lobby, corredores, áreas comunes y sanitización en habitaciones**, mediante estas medidas:

- Pisos: cada dos horas.
- Elevadores: desinfectar botones cada hora
- Manijas de Puertas, barandales y similares: cada hora.
- Baños comunes: cada hora.
- Teléfonos comunes o públicos, cada 2 horas.
- Reforzar la limpieza de lugares como los ascensores, gimnasios, piscinas o spas.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN HOTELES

Programa de desinfección de piso, paredes y botoneras interiores y exteriores.

Colocación de:

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

Contar con **gel antibacterial en lobby y baños para huéspedes.**

Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para el acceso y salida, estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, material sanitizante de preferencia con dispensador automático – sensor.

Verificar que todos los espacios tengan limitaciones de aforo estrictas, que **reduzcan la capacidad en al menos un 50%**, garantizando una sana distancia de 1.5 m

Mantener Ventilación constante.

El hotel debe garantizar que se tenga **suficiente jabón y toallas de papel en baños de uso común**, esto para asegurar que los huéspedes o visitantes puedan realizar un correcto lavado de manos.

En caso de tener restaurante, éste debe regirse conforme al **PROTOCOLO DE REVENCIÓN COVID 19 MESA SEGURA CANIRAC**

En caso de contar con salones de eventos o reuniones, éstos deberán regirse conforme al Protocolo emitido para atención en salones de eventos.

Ofrecer artículos de alfarería y cerámica vidriada, porcelana y artículos de vidrio, que se utilicen para contener y procesar alimentos y bebidas, libres de plomo y cadmio, con base en la Norma Oficial Mexicana NOM-231-SSA1-2016, Artículos de alfarería vidriada, cerámica vidriada, porcelana y artículos de vidrio-Límites máximos permisibles de plomo y cadmio solubles-Método de Ensayo. <http://www.diariooficial.gob.mx/normasOficiales.php?codp=6205&view=si>

Se deben buscar certificaciones de desinfección que den garantías a los viajeros. Será recomendable obtener y mostrar (en lugares visibles a los clientes), certificados que acrediten que el alojamiento ha desarrollado procesos de desinfección y limpieza específicos contra el COVID-19.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN HOTELES

Se deberá considerar los lineamientos de seguridad e higiene para el ingreso y estancia a cualquier área de las instalaciones por parte de proveedores, contratistas y visitantes.

Se deberá considerar los lineamientos de seguridad e higiene para el área de lavandería.

Además de considerar las recomendaciones para el Sector Turístico contenidas en el documento **“Lineamiento Nacional para la reapertura del 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 concluya la Jornada Nacional de Sana Distancia, deberá observar también, el cumplimiento de las disposiciones sanitarias en materia de tabaco contenidas en la **Ley de Protección contra la Exposición frente al Humo de Tabaco del Estado de Morelos y su Reglamento**; para lo cual se anexa **“Guía para el cumplimiento de las disposiciones sanitarias en materia de tabaco”**.

Lo anterior, derivado de que el tabaquismo y sus consecuencias como la Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC) y el cáncer pulmonar contribuye de manera importante a que quienes lo padecen se conviertan en personas de riesgo para COVID-19, además de afectar en gran medida a las personas expuestas al “humo de segunda mano”, por lo que es prioritario evitar cualquier tipo de exposición al humo de tabaco.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN HOTELES

LINEAMIENTOS PARA EL PERSONAL

Información respecto al coronavirus: mecanismos de contagio y síntomas que ocasiona y mejores maneras de prevenir la infección (lineamientos de seguridad covid-19, estrategias de control).

El Hotel debe contar con **Gel Antibacterial** para uso de su personal en la **Entrada del Personal, Área de Lockers, Comedores de Empleados, y áreas de Servicio a Empleados.**

Realizar una **higiene de manos frecuente de al menos 20 segundos** (lavado con agua y jabón o soluciones alcohólicas).

El personal debe utilizar **cubre bocas** en todo momento.

En puestos de trabajo donde no sea posible proceder al lavado de manos de forma frecuente, limpiarse frecuentemente con **gel antibacterial.**

Evitar el contacto estrecho y mantener una **distancia** de más de dos metros con las personas. (**distanciamiento físico**).

Evitar intercambio de objetos entre compañeros de trabajo. En caso necesario, desinfectar objetos y manos.

Utilizar estornudo de etiqueta al toser y posteriormente lavarse las manos inmediatamente. Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca, ya que las manos facilitan su transmisión.

Se debe establecer un **sistema de trabajo en turnos**, con rotación de empleados para minimizar riesgos sin que varíe la atención y servicio a los clientes.

Lavado y desinfección diaria de los uniformes.

Es obligatorio para los trabajadores el **uso de los elementos de seguridad que le sean entregados (carea, guantes, cubrebocas, etc.)**

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN HOTELES

LINEAMIENTOS DE INTERACCIÓN CON LOS HUÉSPEDES

En ninguna circunstancia debe atender a los clientes alguna persona de los grupos de riesgo comentados por el gobierno: personas mayores, mujeres embarazadas, cualquier persona con antecedentes de diabetes, hipertensión o enfermedades respiratorias, así como los inmunodeprimidos.

En la medida de lo posible, **establecer un control de entrada con termómetro a distancia**, para restringir el acceso de personas con temperatura arriba de 37 grados, y/o con síntomas catarrales e invitarles a ponerse en contacto con las autoridades sanitarias si consideran que pudieran estar en riesgo.

El Valet Parking no debe estar en funcionamiento.

Colocar en las puertas de acceso **gel antibacterial** para el servicio de los huéspedes.

Utilizar **guantes para cobrar, lavado frecuente con agua y jabón, o en su defecto, con gel antibacterial.**

Fomentar el pago por tarjeta. Limpieza del TPV tras cada uso con solución desinfectante. Asimismo, es importante fomentar el uso de medios de pago contactless como es el pago con Celular.

En cuanto al **uso de telefonía**, si se pasa de mano en mano favor de desinfectar y enseguida colgar. De la misma forma, evitar el uso de teléfonos celulares personales durante la jornada laboral.

Evitar aglomeración de clientes dentro del hotel en áreas comunes. Sugerirles dirigirse a su habitación o si es en el proceso de registro tomar las medidas para atenderlos manteniendo una distancia entre los huéspedes de 2 metros.

Respecto a la limpieza de la habitación:

- Poner atención a la salida de los huéspedes en áreas de contacto frecuente tales como cortinas, apagadores, mesas, controles remotos, chapas, teléfonos, tapetes y baños. **Estos deben ser perfectamente desinfectados o sanitizados antes que ingrese otro huésped.**
- Durante la estancia del huésped, se puede mantener el **servicio de limpieza de la habitación a petición del cliente** y en el horario que lo solicite consistiendo solamente en tirar basura y cambio de toallas y amenidades.
- Al menos cada 2 días se debe realizar la limpieza completa de la habitación del huésped poniendo énfasis en los puntos marcados del **punto 1.**

DOCUMENTOS DE CONSULTA

Lineamiento Nacional para la reapertura del sector Turístico

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

Norma Oficial Mexicana NOM-251-SSA1-2009- Buenas prácticas de higiene en la preparación de alimentos, bebidas y suplementos alimenticios

http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5133449&fecha=01/03/2010

Norma Oficial Mexicana NOM-245-SSA1-2010, Requisitos sanitarios y calidad del agua que deben cumplir las albercas.

http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5256066&fecha=25/06/2012

Ley de Protección contra la Exposición frente al Humo del Tabaco del Estado de Morelos.

<http://marcojuridico.morelos.gob.mx/archivos/leyes/pdf/LHUMOTABEM.pdf>

<http://periodico.morelos.gob.mx/periodicos/2011/4939.pdf>

Reglamento de la Ley de Protección contra la Exposición frente al Humo del Tabaco del Estado de Morelos.

<http://periodico.morelos.gob.mx/periodicos/2012/5015.pdf>

Lineamiento general para la mitigación y prevención de COVID-19 en espacios públicos cerrados

https://coronavirus.gob.mx/wp-content/uploads/2020/03/Lineamiento_Espacio_Cerrado_27032020.pdf

Lineamiento general para la mitigación y prevención en espacios públicos abiertos

https://coronavirus.gob.mx/wp-content/uploads/2020/04/Lineamiento_Espacios_Abiertos_07042020.pdf

Lineamientos técnicos de seguridad sanitaria en el entorno Laboral

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

Guía para el cumplimiento de las disposiciones sanitarias en materia de tabaco.

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/167481/guia_tabaco.pdf

