



# PROTOCOLO DE SEGURIDAD E HIGIENE ANTI-COVID 19 PARA EL PROCESO DE REINTEGRACIÓN A LA NUEVA NORMALIDAD DE LOS SERVICIOS HOTELEROS DE OAXACA.

■ GOBIERNO DEL ESTADO DE OAXACA, A TRAVÉS  
DE SU SECRETARÍA DE TURISMO.

# CONTENIDO

## I. INTRODUCCIÓN

- A. Sistema de Semaforización de regreso a la "Nueva Normalidad".

## II. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS

## III. REQUERIMIENTOS OPERATIVOS DEL PERSONAL

1. Capacitación y sensibilización del personal.
2. Prácticas de higiene personal y de interacción con compañeros.
3. Equipo de protección para el personal.

## IV. PREPARACIÓN DE ZONAS PÚBLICAS Y HABITACIONES PARA LOS HUÉSPEDES

1. Áreas internas y privadas del personal
  - a. Área de entrada y salida del personal.
  - b. Oficinas.
  - c. Sala de reunión del personal y vestidores.
  - d. Zonas de preparación de alimentos y bebidas.
  - e. Lavandería.
  - f. Zona de recepción de productos y bodega.
2. Áreas públicas y transitadas por los huéspedes.
  - a. Área de entrada y recepción de huéspedes -Lobby-.
  - b. Preparación de Habitaciones.
  - c. Zonas de consumo de alimentos y bebidas
  - d. Zonas de recreación.
    - Terraza, albercas o playas.
    - Sala de eventos y reuniones
    - Bares.
    - Baños en áreas públicas.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

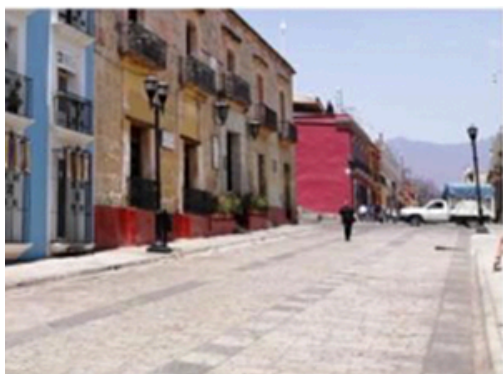




## I. INTRODUCCIÓN.

El brote mundial de **COVID-19** ha llevado al mundo a su paralización y el turismo ha sido el más afectado de todos los grandes sectores económicos, mantener la seguridad e higiene como propósito básico de la preservación de la salud e integridad física de los turistas y trabajadores constituye la norma general que se deberá aplicar en cada una de las áreas de los hoteles y espacios turísticos tras su reapertura, para evitar el contagio por **COVID-19**.

Por ello, se presenta el protocolo de medidas a implementar desde la zona de recepción y espacios comunes de hoteles que aseguren la protección al contagio siguiendo a las pautas de la Organización Mundial de Salud (OMS) y “Lineamiento Nacional para la Reapertura del Sector Turístico” emitido por la Secretaría de Turismo.



## A. SISTEMA DE SEMAFORIZACIÓN DE REGRESO A LA “NUEVA NORMALIDAD”. Plan federal para la reactivación ante pandemia COVID 19.

El sistema de semaforización, es una herramienta del plan federal de la “Nueva Normalidad” que busca la reactivación de actividades económicas, sociales, culturales y educativas tras la fase crítica de la pandemia por COVID-19, se pondrá en marcha a partir del 1 junio, consistirá en el monitoreo preventivo y constante de la enfermedad, realizándose por estados y municipios; será acompañado por una campaña de consejos e información que buscan moralizar a la población, además de brindarle las herramientas al sector público y privado para una transición consciente y paulatina a sus actividades previas a la enfermedad.

El semáforo está compuesto por cuatro colores: (1) **Rojo**, (2) **Naranja**, (3) **Amarillo** y (4) **Verde**. De acuerdo con esta escala se evaluará el regreso paulatino de cada actividad.



En materia de actividad hotelera para el estado de Oaxaca, se deben de considerar los siguientes criterios del sistema de semaforización.

### FASE ROJA

Se deben mantener las medidas sanitarias durante la contingencia. Sólo se permitirán las actividades laborales esenciales.

*“Se detiene la Actividad Hotelera y las relacionadas al turismo”.*



#### FASE NARANJA

Se incluyen actividades no esenciales, pero en un nivel reducido y controlado. Siguiendo protocolos de seguridad e higiene, como los descritos en el siguiente manual. Además, las actividades en espacios públicos podrán empezar a operar de manera limitada.

*Restaurantes y Hoteles, podrán albergar el 20% de su capacidad de clientes. Sin embargo, deben implementar horarios y días de trabajo escalonados, siempre resguardando a su personal, dotándolos de sensibilización y capacitación para manejar correctamente los protocolos de seguridad dispuestos en el presente documento.*

#### FASE AMARILLA

Se podrá laborar las actividades esenciales y no esenciales sin restricción. Los espacios públicos se encontrarán únicamente abiertos con restricciones menores.

*Restaurantes y Hoteles, podrán albergar hasta el 60% de su capacidad de clientes. Manteniendo medidas preventivas mínimas.*

#### FASE VERDE

No hay restricciones de salud, se reanudan todas las actividades laborales, con el cuidado debido a la semaforización en su municipio.

*Los hoteles podrán albergar hasta el 100% de capacidad, siempre con alerta de los informes de gobierno, específicamente de sector salud.*

Mientras se desarrolla el plan gradual de reapertura a la “Nueva Normalidad”, se mantendrán fijas las medidas de higiene y prevención descritas en este protocolo.

## II. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS.

### Objetivo General.

**OG.** Desarrollar y promover el protocolo de seguridad e higiene obligatorio para el proceso de reintegración a la nueva normalidad de los centros e instalaciones operativas de los servicios hoteleros del estado de Oaxaca, que sirva como herramienta para la transición al plan de reactivación económica la nueva normalidad tras los programas de seguridad anti-covid 19.

### Objetivos Específicos.

**OE1.** Establecer parámetros para la implementación de la seguridad e higiene en los espacios privados, así como en las áreas públicas y comunes.

**OE2.** Proponer la señalización y medidas de seguridad e higiene acorde a las instalaciones.

**OE3.** Proponer un programa, basado en un plano de señalización, recurso humano y cronograma de las actividades.



### III. REQUERIMIENTOS OPERATIVOS DEL PERSONAL.

Cada hotel implementará y supervisará los lineamientos generales definidos a continuación, los cuales son aplicables en todo momento para las líneas estratégicas de acción.

#### 1. Capacitación y Sensibilización del Personal.

Para que lleven a cabo los procedimientos aquí descritos, es importante concientizar a los colaboradores que no solo este protocolo tiene que ser llevado a cabo en las instalaciones de los hoteles, sino incluir su cuidado personal, es decir, desde casa, y durante su traslado deberán llevar a cabo todas las medidas de seguridad necesarias establecidas. **A continuación**, se enlistan los principales requerimientos de capacitación con base en el lineamiento Nacional para la reintegración a la nueva normalidad del sector turístico.

- Tipo de equipo de protección personal – EPP a utilizar.
- Frecuencia y técnicas de lavado de manos.
- Capacitación para el uso de cubre bocas.
- Lineamientos de descarte del equipo de protección personal - EPP diario o por turnos, en contenedores apropiados.
- Lineamientos y técnicas de limpieza y desinfección de acuerdo a las áreas, equipos, materiales y mobiliario.
- Lineamientos 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 Preventivo ante caso sospechoso de COVID-19.
- 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.
- Unidad de inteligencia a emergencias en salud (UIES): [800-770-8437](tel:800-770-8437).
- Dirección general de epidemiología. Lineamiento estandarizado para la vigilancia epidemiológica y por laboratorio de COVID 19.
- Es indispensable que un responsable de servicio, o en sugerencia todo el personal, se certifique ante el IMSS contra covid-19 <https://climss.imss.gob.mx/> (CURSOS: Recomendaciones para un retorno seguro al trabajo ante COVID-19; Todo sobre la prevención del Covid-19; Cuidado de personas adultas mayores ante el Covid-19).



## 2. Prácticas de higiene personal y de interacción con compañeros.

- Uso constante de equipo de protección personal- EPP.
- Respeto a la sana distancia (mínimo de 1.5 m).
- Lavado de manos durante al menos 20 segundos con abundante agua y jabón, se puede usar soluciones alcoholadas al 60%.
- Saludo y despedida sin contacto físico (no abrazar, no saludar de manos, no beso u otro gesto de acercamiento).
- Se recomienda que entre personal de la empresa no se compartan utensilios ni accesorios como celular, careta, llaves, material de papelería, etc.
- 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.



- 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.
- Estética, existen varios elementos estéticos que se deben omitir durante los tiempos de pandemia que son:
  - Corbata o moño
  - Uñas largas o postizas
  - Uso de joyería y otros accesorios.
  - Barba o bigote
  - Desinfección de lentes
  - Pelo largo suelto

### 3. Equipo y Uso de protección para el personal.

El hotel contará y brindará el equipo de protección personal necesario de acuerdo a su plantilla de trabajadores apropiado a sus respectivas funciones, considerando al menos un cambio diario, así como el que se debe tener disponible para los huéspedes.

Los materiales que se deben de proveer a todo trabajador de servicios hoteleros, son los siguientes.

- Cubre bocas de tela.
- Lentes de seguridad y/o careta transparente.
- Cubre zapatos desechables o Batas y/o overol para ciertas áreas (mantenimiento, lavandería, o las que designe cada hotel).
- Dispensadores, de preferencia con sensor, de gel y/o jabón antibacterial, ubicados en todas las áreas y puntos estratégicos del hotel.
- Señalización de sana distancia (De 1.5 m) en las áreas comunes de trabajadores y clientes.
- Al ingreso de su personal, el hotel entrega un kit de equipo de protección personal por turno, para su uso obligatorio durante su jornada de trabajo.



## 2. Áreas internas del personal.

### a. Área de entrada y salida del personal.

Cada hotel definirá sus políticas de seguridad e higiene para la prevención y control del COVID-19. Lo anterior, ya sea para su personal, proveedores, contratistas y visitantes; así como para el ingreso, salida y estancia de los mismos en sus instalaciones. Dichos protocolos de seguridad deben ser alineados rigurosamente a los previstos en el siguiente capítulo.





- Toma de temperatura con dispositivo digital al ingreso y salida de las instalaciones para toda persona. Persona con temperatura mayor a 37° no se le permitirá el acceso, asignando un área privada para que en un lapso de 10 minutos tomar nuevamente la temperatura, y si no presenta cambios positivos se apoyará para canalizarla a la unidad médica más cercana. **A continuación**, se facilita el número telefónico único estatal para solicitar información ante sospechas de COVID-19:

## Unidad de inteligencia para Emergencias en Salud (UIES)

**800 770 8437**

- Uso obligatorio del equipo de protección personal- EPP al ingreso, salida y en todo momento dentro del hotel.
- Información y aplicación obligatoria de las políticas de seguridad e higiene.
- Tipo de equipo de protección personal – EPP a utilizar.
- Uso constante de equipo de protección personal - EPP.
- Instalación de mica o en su caso careta plástica para el personal de primer contacto con el futuro huésped.
- Lavado frecuente de manos.
- Respeto a la sana distancia (mínimo de 1.5m).
- Saludo y despedida sin contacto físico (no abrazar, no saludar de manos, no beso u otro gesto de acercamiento)
- Lineamientos de limpieza y desinfección de acuerdo a las áreas, equipos y materiales.
- 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.
- Lineamientos del número máximo de personal externo al hotel (Escalonamiento de horarios en la recepción de productos y servicios de los proveedores, de las obras de contratistas, de las actividades de mantenimiento o cualquier otra actividad que se caracterice por la agrupación de personas).

## b. Oficinas.

- Limpieza y desinfección del área, mobiliario y equipos, terminales de cómputo, artículos de escritorio, etc.
- Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 1.5m) en puntos estratégicos.
- Colocación de recipientes con solución desinfectante y tapete sanitizante (para suela de zapatos) para el acceso y salida, estaciones de reposición de cubre bocas, material sanitizante.
- Reacomodo de la disposición de escritorios y sillas / sillones, para asegurar una sana distancia (mínimo de 1.5m).



## c. Sala de reunión del personal y vestidores.

- Limpieza y desinfección del área y equipamiento que entra en contacto con el personal (jaladeras, puertas, barandales, interruptores, mesas, sillas, etc.).
- Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 1.5m) en puntos estratégicos.

- Procurar limitar el número de personas conforme a las dimensiones de cada espacio cerrado respetando la sana distancia (1.5 m).
- Colocación de recipientes con solución desinfectante y tapete sanitizante (para suela de zapatos) para el acceso y salida, estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, material sanitizante
- Diseño y reacomodo de la disposición de mesas y sillas, para asegurar un aforo de sana distancia (mínimo de 1.5m).

#### d. Zonas de preparación de alimentos y bebidas.

- Limpieza y desinfección del área, equipos, mobiliario y utensilios.
- Colocación de recipientes con solución desinfectante y tapete sanitizante (para suela de zapatos) en los accesos y salidas.
- Colocación de estaciones de reposición de cubre bocas, caretas y material sanitizante.
- Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 1.5m) en puntos estratégicos.
- Instalación de lavaperolas industriales y armario esterilizador de cuchillos.
- Contar con:
  - *Limpiadores de agua a presión.*
  - *Recipientes con componentes de plata, que inactivan virus y bacterias*
  - *Equipamiento necesario para incrementar la seguridad e higiene en la preparación de los alimentos, tales como: abatidor de temperatura ultracongelador, envasadora al vacío, horno vapor o esterilización, ultracongelación, envasado al vacío con atmósfera controlada, entre otros.*





## e. Lavandería.

- Limpieza y desinfección del área, de lockers, armarios, etc. y de todo el equipamiento que entra en contacto con el personal (manijas, puertas, etc.)
- Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 1.5m) en puntos estratégicos, vestuarios y área de ropería.
- Colocación de recipientes con solución desinfectante y tapetes sanitizantes (para suela de zapatos) para el acceso / salida, estaciones de reposición de cubre bocas, material sanitizante.
- Contar con separaciones físicas para segregar la ropa limpia de la sucia (usada) y evitar la contaminación cruzada.
- Contar con cajones para recolección diferenciada, en caso de contar con un huésped con síntomas de Covid-19.



## f. Zona de recepción de productos y bodega

- Limpieza y desinfección del área.
- Habilitación de una “zona / área sucia” para uso exclusivo de recepción de mercancías. Esta es la única área a la que puede acceder el proveedor. Esta área debe contar con: contenedor de desechos para cartón, contenedor de desechos para plástico, hoja de registro de limpieza y recepción realizada.
- Colocación de recipientes con solución desinfectante y tapete sanitizante (para suelas de zapatos, “Diablitos”, carros con plataforma, o cualquier otro dispositivo en contacto con el suelo).
- Colocación de estaciones de reposición de cubre bocas, caretas y material sanitizante.
- Colocación de señalización de sana distancia (de 1.5 m) en puntos estratégicos.
- Colocación de paneles informativos a proveedores en la entrada y en área de carga y descarga a modo de recordatorio, que contengan las políticas de seguridad e higiene de aplicación obligatoria.

- Comunicado general a proveedores informando del protocolo de recepción de mercancías e ingreso a las instalaciones.
- Establecer horarios escalonados de entrega de mercancía a fin de evitar que coincidan con otros proveedores.
- Pautar con los proveedores, el uso de embalajes de entrega más adecuados para facilitar su desinfección y posterior desecho.
- Colocación de tapetes desinfectantes de zapatos a la entrada de cámaras frías, secas, o cualquier lugar de almacenamiento de producto.

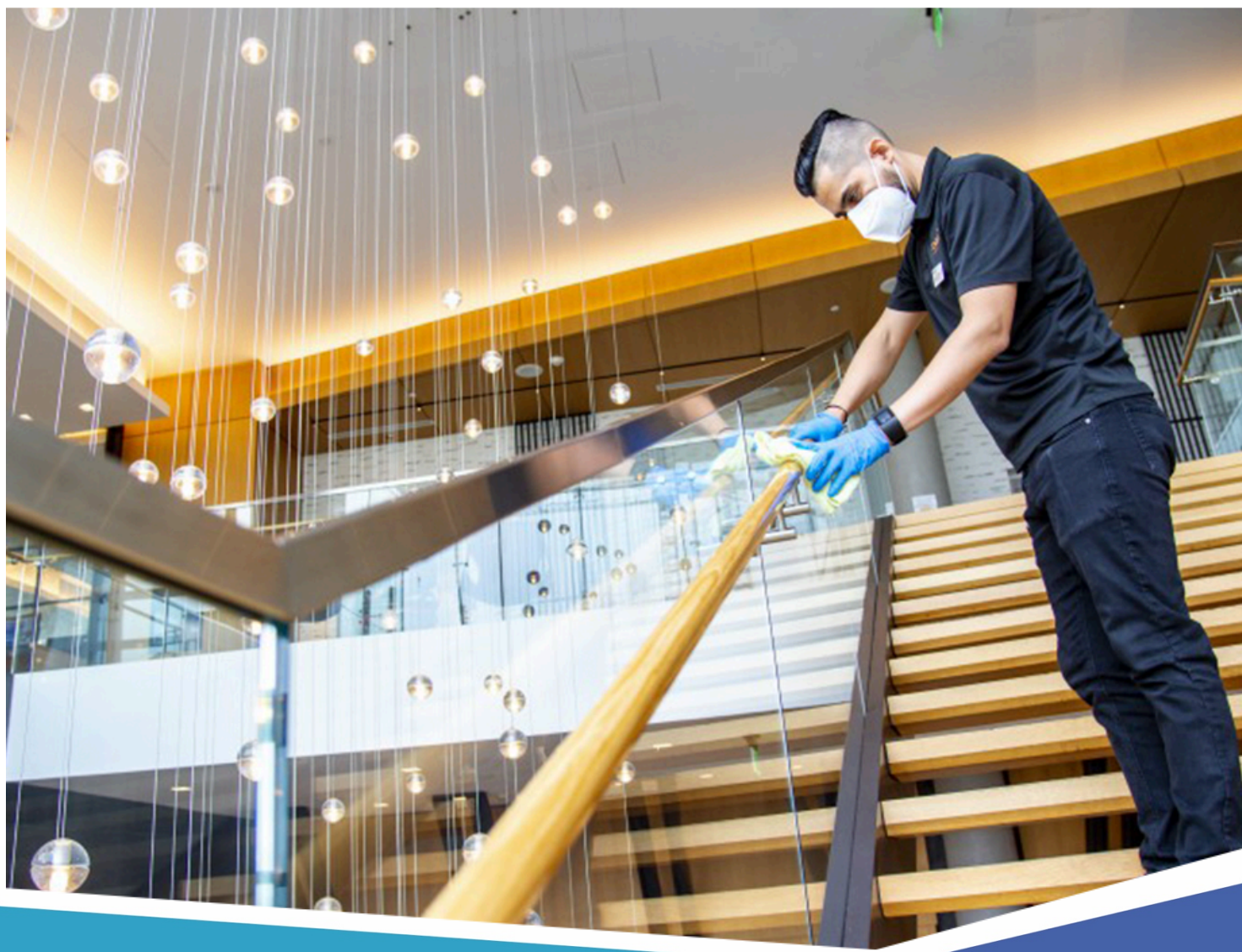




## 2. Áreas públicas y transitadas por los huéspedes.

### a. Área de entrada y recepción de huéspedes -Lobby-.

El acceso contará con señalización, desde su entrada por el estacionamiento hasta el acceso al lobby, es necesario que se cuente con una solución clorada justo al acceso de la entrada del hotel, esto con la finalidad de limpiar las suelas de los zapatos con ayuda de un rociador y un tapete antes de permitir el acceso. A la llegada del huésped, este debe ser recibido por un elemento designado por el hotel, se le pedirá que se desinfecte las manos con gel antibacterial; también se le pedirá el uso de un cubrebocas, si no cuenta con uno, el hotel debe proporcionárselo. Por último, se sugiere llevar un registro de acceso tanto a huéspedes como visitantes, en vista de un brote, esto ayudará a contactar de manera precisa a los que estuvieron expuestos, en el día y rango de horario.





Se exhibirá de manera destacada, infografías que describan el uso adecuado del cubrebocas, además de las prácticas actuales de distanciamiento físico acompañado con una leyenda de exigencia: “Ejecutar dichos protocolos en todo momento dentro del hotel”. Una vez registrado el huésped, con ayuda de una franela y líquido sanitizante, se le ayudará a limpiar maletas y objetos de contacto frecuente con las manos, ya sean lentes, llaves, tarjetas de crédito o monedas.

**A continuación,** se describen de manera más detallada los requerimientos técnicos que se deben de considerar para el cumplimiento idoneo del proceso descrito anteriormente, con base en el protocolo de lineamiento nacional para la reapertura del sector turístico.

- (1) Se deberán instalar en las entradas de los hoteles tapetes con solución de agua y cloro para asegurar la desinfección de las suelas de los zapatos y ruedas de maletas o en su defecto túnel desinfectante en las entradas principales.
- (2) Sanitizar maletas de huéspedes con producto sanitizante.
- (3) Señalética de sanidad desde la entrada del hotel, restaurantes, entrada de mercancía o personal (uso cubre boca, lavado manos, etc).
- (4) Contar con desinfectantes para manos a base de alcohol al 70%.
- (5) Instalar, de ser posible, en Recepción mamparas de acrílico (o material similar) con marcas que indiquen la distancia de 1.5 mts de seguridad en el suelo. De lo contrario, equipar a los recepcionistas con caretas que les protejan el rostro.
- (6) Se sugiere implementar una cláusula en el contrato de servicio donde se especifique que cualquier contagio que pudiese ocurrir durante su estancia, no es responsabilidad del hotel; además de aclarar que el hotel ha asumido las medidas de seguridad e higiene requeridas por gobernación para su operación en conjunto de la siguiente leyenda *“El hotel ha tomado medidas especiales en favor de la salud del Huésped y sus acompañantes durante su estancia. Usted asume el riesgo inherente de exposición a COVID-19 en un espacio público durante su visita...”*.
- (7) Implementar una bitácora de acceso al inmueble, tanto para trabajadores, proveedores, huéspedes, además de personas que ingresen por otro motivo, tales como solicitar información o de paquetería; dicho registro debe solicitar información básica como: No. de personas que ingresan, nombres, lugar de procedencia, no. de identificación e información de contacto. En vista de un brote, esto ayudará a contactar de manera precisa a los que estuvieron en contacto.
- (8) Se realizará un chequeo rutinario a los huéspedes y trabajadores de temperatura. Creando otro registro de temperaturas, se tomará con profesionalismo y seriedad, si el sujeto registra altas temperaturas, se repetirá dicho análisis después de 20 min., si la temperatura continua alta se sugiere contactar a la Unidad de Inteligencia Epidemiológica y Sanitaria del Estado (UIES).

- (9) Desinfección de llaves de habitación, y bolígrafos en la recepción. Colocar un recipiente con leyenda “bolígrafos desinfectados”.
- (10) Desinfectar también las tarjetas de crédito o de preferencia que el huésped la inserte en la terminal cuando se le indique para poner su nip. Al término de la operación, se debe limpiar la terminal PDV punto de venta de la tarjeta de crédito.
- (11) En dado caso, que se tenga que realizar un pago en efectivo, separar en cajas el dinero del recibido con uno desinfectado para cambio.
- (12) Entrega de información al huésped vía digital ( ya sea vía whatsapp o e-mail).
- (13) Cada habitación después de haber sido aseada con las medidas establecidas, es necesario sanitizarla. Preferentemente dejar de usarla 24 horas mínimo antes de volver a rentarla.
- (14) Entregar kit de protección para cada huésped en el registro, cubrebocas y gel.
- (15) Todo personal debe ser visto con cubrebocas y obedeciendo los protocolos de seguridad descritos en el presente documento.
- (16) Promover el uso de las escaleras antes que el elevador; sólo si es necesario se hará uso de este último con las siguientes restricciones.
  - La capacidad máxima del elevador será de 4 personas.
  - Se hará uso del Equipo de Protección Personal (EPP), tanto para huéspedes como para trabajadores.
  - Se sugiere colocar infografías dentro del elevador, primordialmente uno que indique la forma correcta de estornudar.
  - Se deberá estar limpiando el elevador con una frecuencia de una o dos horas, dependerá del uso.
  - Por último, el elevador se le aplicará señalética en el piso para poder distribuir a las 4 personas dentro de las esquinas de este. Cómo se indica en la siguiente figura.



## b. Preparación de Habitaciones.

Es necesario que el hotel reduzca el riesgo de infección por virus en todos sus niveles, por lo que es necesario aplicar estrictamente los estándares de limpieza, desinfección y medidas de prevención descritas en este apartado. En primera, cada hotel tendrá que respetar la semaforización de COVID 19, y de acuerdo al color en el que se encuentre será la ocupación de habitaciones y huéspedes. Cada habitación debe ser sometida a un proceso de pausa de 24 horas, el cual se aprovechará para realizar limpieza rigurosa después del check out; además se someterá a limpieza constante las zonas comunes de acceso a las habitaciones.

Todas las habitaciones deben de contener un letrero que informe sobre las acciones que realiza la administración del hotel para su seguridad. Con ello, se busca reforzar la tranquilidad de los huéspedes. Por ejemplo:

*"Todos nuestros empleados reciben formación permanente para garantizar las medidas de seguridad e higiene y proteger la salud de nuestros clientes"*







**A continuación**, se describe de manera más detallada el listado de requerimientos y de sanitización de las habitaciones, con base en el lineamiento nacional para la reapertura del sector turístico.

- (1) En las habitaciones se realizará un procedimiento de limpieza y sanitización de todas las áreas, las toallas, sábanas, cubre camas y almohadas después de cada uso serán remplazados por otros limpios y desinfectados, esto último aplica a llaves de los sanitarios, manijas, muebles, controles de TV, clima y teléfono. El personal (camaristas y amas de llaves) deberá contar con equipo de protección, como guantes y cubre bocas. La limpieza de sanitarios y botes de basura se realizará bajo estrictos controles de seguridad, así como la disposición de los residuos. Se sanitizará toda la habitación previa a asignarla nuevamente.
- (2) Las superficies más altas deben limpiarse con un paño/tela/franela/toalla/jerga impregnada con agua con detergente, evitando dispersar el polvo.
- (3) Las paredes, ventanas y puertas que incluyen las manijas deben limpiarse en forma regular, además de cuando estén visiblemente sucias.

- (4) Las superficies horizontales que incluyen mesas, sillas, camas, repisas u otras instalaciones adheridas a la pared deben limpiarse con un paño con agua con detergente, enjuagarse con agua limpia y desinfectarse con solución clorada.
- (5) Evitar las decoraciones que sean difíciles de limpiar o desinfectar.
- (6) Reducción de alfombras.
- (7) Se pondrá una atención específica de saneamiento a las siguientes áreas de las habitaciones:
  - Escritorios, encimeras, mesas y sillas.
  - Teléfonos, tabletas y controles remotos.
  - Termostatos
  - Gabinetes, tiradores y herrajes.
  - Puertas y picaportes
  - Tocadores de baño y accesorios
  - Accesorios de baño y hardware
  - Ventanas, espejos y marcos.
  - Luces y controles de iluminación.
  - Armarios, perchas y otras comodidades.
- (8) La administración debe asegurar la correcta reposición y aprovisionamiento de los diferentes materiales necesarios para el cumplimiento de las medidas de seguridad.
- (9) Asegurar el cumplimiento de las medidas operativas e higiénicas por parte de todo el personal.

En la situación que se encuentre un caso sospechoso, o confirmado de **COVID-19**, se debe de acondicionar una habitación de aislamiento temporal para los huéspedes (no mayor a 12 horas), mientras se le informa a las autoridades de salud. Para ello se deben de contar con los siguientes protocolos de seguridad durante el periodo que acuden las autoridades de salud, además de la sanitización posterior con la habitación.

- Las personas que presentan síntomas respiratorios, se aislarán de forma preventiva en una habitación por separado (salvo aquellas personas que requieran de acompañamiento).
- En caso de que alguna de las personas en los centros de hospedaje comiencen 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”.

- Al liberar una habitación que haya albergado a personas con sospecha o confirmación de COVID-19, se deberá realizar una limpieza y desinfección profunda, antes de volver a ocuparla con otra persona. Dicha limpieza deberá cumplir con dichos protocolos específicos:
  - Se llenará un balde con agua tibia y detergente en cantidad suficiente para que haga espuma, otro con agua limpia y un tercero con solución clorada.
  - En principio, se limpiarán con la solución de detergente el equipamiento, paredes, aberturas y todos aquellos elementos que sea necesario limpiar.
  - Se enjuagará luego con el agua limpia y se secará.
  - Finalmente, se realizará la desinfección por contacto directo aplicando sobre las superficies, solución clorada y se dejará secar.
  - Los pisos se limpiarán aplicando la misma técnica anteriormente descrita.
  - Las superficies más altas deben limpiarse con un paño/tela/franela/toalla/jerga impregnada con agua con detergente, evitando dispersar el polvo.
  - Las paredes, ventanas y puertas que incluyen las manijas deben limpiarse en forma regular, además de cuando estén visiblemente sucias.
  - Las superficies horizontales que incluyen mesas, sillas, camas, repisas u otras instalaciones adheridas a la pared deben limpiarse con un paño con agua con detergente, enjuagarse con agua limpia y desinfectarse con solución clorada (ver más adelante técnica de los tres baldes).
  - Retirar ropa de cama y las toallas y ponerlas en una bolsa separada del resto (se recomienda disponer de bolsas amarillas / rojas) hasta el momento de lavarlas, advirtiendo de ello al personal de lavandería para su manipulación higiénica (no sacudir la ropa sucia y evitar el contacto directo de la piel). Y lavar a máquina a 60o-90oC con detergente ordinario.
  - El material desechable utilizado por la persona enferma (pañuelos, mascarillas, y vasos.) se eliminarán mediante su introducción en una bolsa de plástico que cierre herméticamente y se desecharán junto a la basura normal.
  - Cuando el cliente enfermo abandone definitivamente la habitación, hay que retirar y sustituir todas las facilidades de aseo (rollos de papel higiénico, bolsas de aseo, etc.) y desecharlas.
  - Tener un esmero especial en la limpieza de sanitarios y de superficies de contacto como perillas, interruptores, teléfonos, mando de control de televisión o del aire acondicionado, mesitas, etc.

**El hotel no puede proporcionar información alguna del Huésped a terceros, ÚNICAMENTE A LA AUTORIDAD DE SALUD**, esto se describe dentro del artículo no. 116. De la ley estatal de Salud..

**A continuación**, se facilita el número único estatal para solicitar información ante sospechas de COVID-19:

Unidad de inteligencia para Emergencias en Salud (UIES)

**800 770 8437**



### c. Zonas de consumo de alimentos y bebidas.

Para brindar servicios de alimentos y bebidas dentro del hotel, principalmente se deben evitar dar menús físicos. Se sugiere realizar menús electrónicos con ayuda de plataformas digitales, promoviendo el servicio a la habitación.

En la fase de semaforización color **Naranja** los hoteles servirán los desayunos en la habitación **EN EMPAQUES DESECHABLES. SE SUGIERE EL USO DE EMPAQUES ECOSHELL BIODEGRADABLES Y SE LE ENTREGARÁN EN LA PUERTA AL HUÉSPED.** En la fase color **Amarillo**, se habilitarán las zonas comunes con servicio de alimentos, respetando la sana distancia. Preguntar al comensal si quiere plato de loza y cubierto de plaque o desechable. Para que en la última fase de color **verde**, se rehabilitarán los servicios de buffet, con los protocolos de sana distancia. Se lavará y desinfectará la loza, cubiertos y cristalerías, incluidas aquellas que no se hayan usado pero que haya podido estar en contacto con las manos de los clientes. Limpiar de forma continua, después de cada comensal, asegurando la higiene en todas las superficies de contacto como sillas y mesas.



En las zonas de consumo de alimentos y bebidas se colocarán carteles para recordar las medidas de distanciamiento social.

**A continuación**, se describe de manera más detallada el listado de requerimientos para la reactivación del servicio de consumo de alimentos y bebidas, tanto para restaurantes como de buffet; esto con base en el lineamiento nacional para la reapertura del sector turístico.

## RESTAURANTE

Como se mencionó antes, se debe de promover el servicio a la habitación, sin embargo, conforme la situación de la contingencia avance, se podrá iniciar el servicio de restaurante a partir que la semaforización marque el **color amarillo**, solo si se lleva el cumplimiento del siguiente protocolo.

- (1) Limpieza y desinfección **CONSTANTE** del área, máquinas de autoservicio, mesas, sillas y demás mobiliario que entra en contacto con el huésped.
- (2) Asegurar que exista gel antibacterial en las cocinas; además de promover que los empleados se limpien las manos cada media hora durante veinte segundos, con bastante jabón y aplicar gel.
- (3) Diseño y reacomodo de la disposición de mesas y sillas, para asegurar un aforo máximo de sana distancia (mínimo de 1.5 m).
- (4) Definir el número máximo de personas por mesa que se puede recibir, de acuerdo a la disposición federal aplicable.
- (5) Durante la fase de **color naranja**, no se le podrá negar el acceso al huésped a las áreas de restaurante o terraza, sin embargo, se deben de cumplir los protocolos necesarios de sana distancia.
- (6) Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 1.5 m) en puntos estratégicos, tales como: líneas de Buffet, barra de bares y acceso principal al restaurante, entre otros.
- (7) Colocación de recipientes con solución desinfectante y tapete sanitizante (para suela de zapatos) en los accesos y salidas.
- (8) Colocación de estaciones de reposición de cubre bocas, caretas y material sanitizante con dispensador automático.
- (9) Adaptación de áreas de espera para los huéspedes, de acuerdo al aforo de sana distancia permitido en el comedor.
- (10) Montar el servicio en la mesa cuando llegue el cliente. Todos los alimentos deberán estar cubiertos desde el área de cocina hasta que lo reciba el comensal, ya sea por tapa de loza, la cual requerirá lavarse por cada uso.
- (11) Adaptación del proceso de toma de orden, con: Cartas desechables.

- (12) Condimentos para servir en envases de un solo uso (desechables o lavados por cada uso)
- (13) Evitar objetos que se encuentren en la mesa, tanto floreros, porta velas, y todos los demás artículos de contacto reutilizables para huéspedes.
- (14) Desinfecte las bandejas (todos los tipos) y las bandejas desinfectadas después de cada uso
- (15) Contenedores de almacenamiento para desinfectar antes y después de cada uso.
- (16) Las estaciones de preparación de alimentos deben desinfectarse al menos una vez por hora.
- (17) Supervisar la correcta aplicación y seguimiento de las medidas de seguridad e higiene

## BUFFET

Conforme la situación de control de la contingencia avance, en específico, sólo si la semaforización marca **color verde**, se podrá iniciar el servicio de buffet solo si se lleva el cumplimiento del siguiente protocolo.

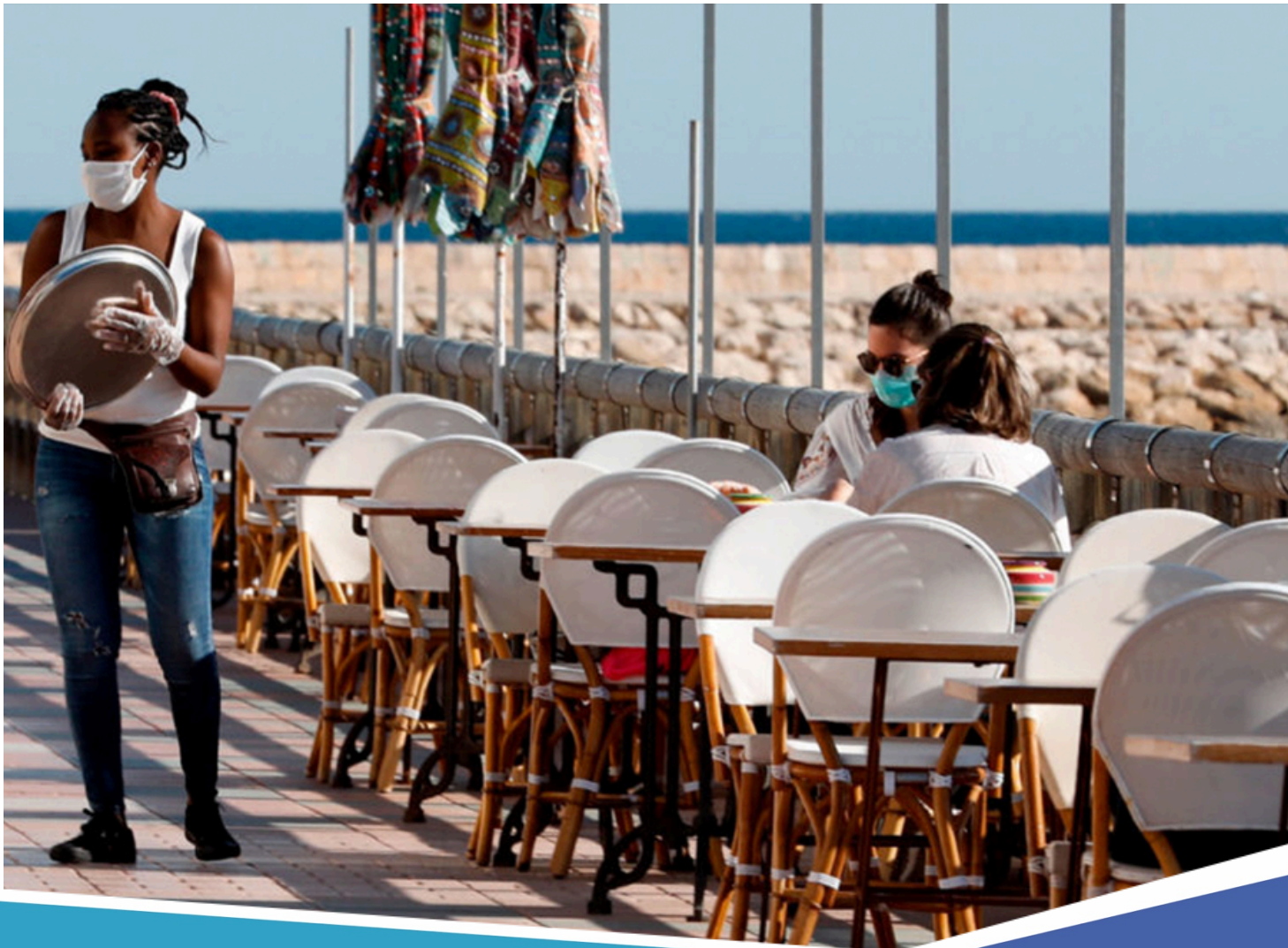
- (1) Mantener una limpieza **CONSTANTE**, si es posible realizar dicha limpieza en periodos no mayores a cuarenta minutos; se debe de mantener la pulcritud en la línea de buffet, máquinas de autoservicio, barra y demás mobiliario que entra en contacto con el huésped.
- (2) Se contará con personal que será el encargo de servir los alimentos, este debe de contar con el equipo de protección – EPP.
- (3) Se sugiere preferentemente servir porciones individuales a los huéspedes.
- (4) Colocación de mamparas de acrílico (Cubre estornudos) o líneas en el suelo en el Buffet que indiquen la sana distancia (de 1.5 m).
- (5) Colocación de estaciones de gel antibacterial.
- (6) Supervisar la correcta aplicación y seguimiento de las medidas de seguridad e higiene.





#### **d. Zonas de recreación.**

Conforme a la reintegración de las actividades recreativas en los hoteles se deben de seguir empleando los protocolos de seguridad y saneamiento descritos en torno al documento, no se deben de descuidar. Principalmente la frecuencia de limpieza y desinfección de las áreas comunes y objetos que tengan contacto con la mano, por ejemplo, dinero, vasos o envases. Los prestadores de servicios en todo momento deben de utilizar cubrebocas y con pañuelos realizar dicha labor constantemente.



A continuación, se describe de manera más detallada el listado de requerimientos para la reactivación de las zonas recreativas, específicamente los espacios de; (1) playa, terraza o albercas; (2) salas de reuniones; (3) bares, servicio de alimentos y bebidas; y por último (4) Baños de áreas públicas, esto con base en el lineamiento nacional para la reapertura del sector turístico.

## TERRAZA, ALBERCAS O PLAYA.

- (1) Limpieza y desinfección del área y del equipamiento que entra en contacto con el huésped de manera **CONSTANTE**: mesas, sillas, camastros, sombrillas, pasamanos, trampolines, toboganes, duchas, baños de pies, etc.). No dejar a un lado el reacomodo de la disposición de mesas, sillas, camastros, sombrillas, etc. para asegurar un aforo máximo de sana distancia (mínimo de 1.5m).

Para el desarrollo de un banquete, el distanciamiento en relación con la disposición de sillas y mesas se realizará bajo las siguientes instrucciones:

Montaje máximo de 06 personas por mesa redonda de 1.8 mtrs de diámetro, manteniendo una distancia mínima entre cada mesa de 1.5 mtrs. Además, considerar espacio de separación mínimo de 2 mtrs entre pistas de baile y/o escenarios para grupos musicales entre las mesas. (Conforme a la fig. 01 y 02)

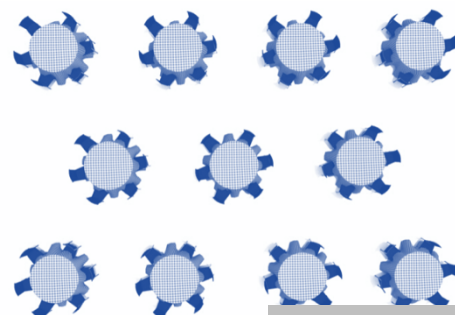


Figura 01.

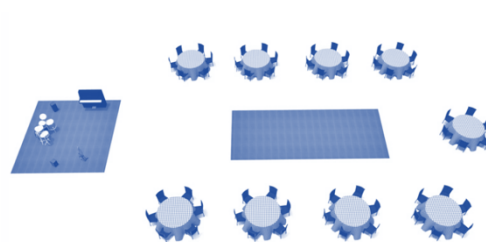


Figura 02.

Las mesas de banquete de inicio tendrán pre-montado la mantelería (previamente desinfectada con temperaturas mayores de 60º). Todo el menaje de mesa (loza, cristalería, plaqué y servilletas) deberá ser colocado a la llegada de cada comensal. La manipulación del menaje de mesa deberá ser en todo momento con guantes por parte del equipo de colaboración. Estos protocolos también aplican para servicios de desayuno, comida y/o cena en tipo buffet o emplatado.

- (2) Colocación de carteles e infografías de sana distancia (mínimo 1.5m) en puntos estratégicos.
- (3) Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para el acceso al inmueble, estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, material sanitizante de preferencia con dispensador automático - sensor, etc.
- (4) Mantener la concentración de desinfectante en el agua de piscinas dentro de los límites recomendados según las normas internacionales, preferiblemente en los límites superiores del rango definido.
- (5) El área de alberca asegurar una medida de cloro residual (1.5 partes por millón con un PH de 6.8), así como limpiar y desinfectar mesas, sillas y sillones.
- (6) Preferentemente colocar lavamanos portátiles con dispensadores de agua, jabón y toallas desechables con sensor.
- (7) Adaptación de un área exclusiva para entrega de toallas limpias y colocación de un contenedor exclusivo para depósito de toallas sucias.
- (8) Designar a un responsable de limpieza, que deberá desinfectar los siguientes productos especialmente, esto debido a que está en contacto frecuentemente por los huéspedes:
  - Los camastros, mesas, sillas, después de cada uso del huésped.
  - Los mostradores / barras de la palapa cada hora.
  - Los accesos, pasillos y andadores cada hora.
- (9) Limpieza de los baños cada cuarenta y cinco minutos o una hora.
- (10) La palapa, accesos, pasillos y andadores deben ser lavados y desinfectados a presión todas las noches.
- (11) El responsable de la palapa debe entregar las toallas limpias al huésped en bolsa de plástico sellada y solicitar al huésped que coloque las usadas directamente en el contenedor de lavandería.
- (12) La recolección de toallas sucias deberá realizarse en bolsas.
- (13) Supervisar la correcta aplicación y seguimiento de las medidas de seguridad e higiene .



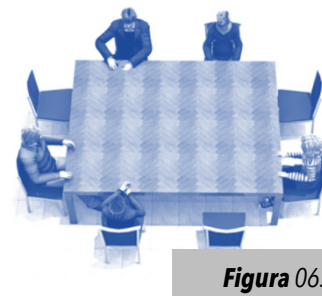
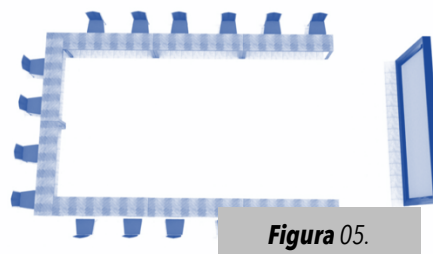
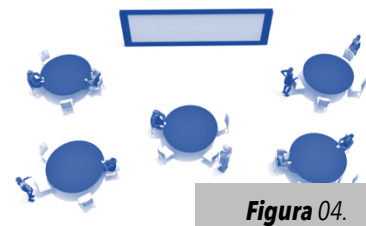
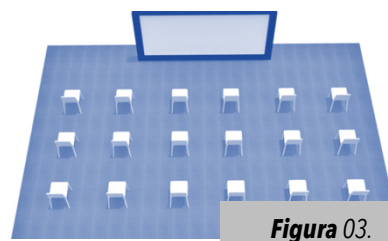


## SALA DE EVENTOS Y REUNIONES.

- (1) Dicho servicio será reactivado únicamente con un **color Verde** por parte de la semaforización.
- (2) Limpieza y desinfección del área y equipamiento que entra en contacto con el huésped de manera **CONSTANTE**, como son: jaladeras, puertas, barandales, interruptores, computadoras, escritorios, mesas, artículos de escritorio, pantallas y rotafolio.
- (3) Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 1.5m) en puntos estratégicos.

El distanciamiento en relación con la disposición de sillas y mesas se realizará bajo las siguientes instrucciones:

- **Disposición tipo auditorio:** De acuerdo al volumen de cada sala de juntas y/o salón, considerar una persona por cada 2 metros cuadrados, es decir, cada espectador debe de estar sentado mínimo a 2 mtrs. de distancia de otro. *(Conforme a la fig. 03).*
- **Media Luna:** Montaje máximo de 4 personas por mesa redonda de 1.8 mtrs, manteniendo una distancia mínima entre cada mesa de 1.5 mtrs. y de 2 mtrs. con el podium. *(Conforme a la fig. 04).*
- **Herradura:** Mantener una distancia mínima entre cada asistente d 1.5 mtrs, esto se logrará montando máximo a 2 personas por medio tablón rectangular de 2.4x0.45 mtrs. *(Conforme a la fig. 05).*
- **Imperial:** Mantener una distancia mínima entre cada asistente de 1.5 mtrs, montando máximo a 2 personas por medio tablón rectangular de 2.40x0.75 mtrs. considerando no colocar a una persona frente a otra en la misma mesa. *(Conforme a la fig. 06).*



- (4) Colocación de recipientes con solución desinfectante y tapete sanitizante (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.

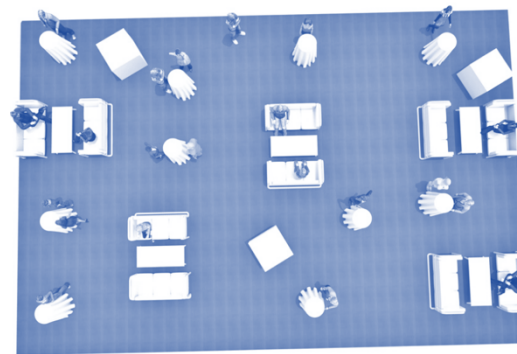
- (5) Diseño y reacomodo de la disposición de escritorios, terminales de cómputo, mesas y sillas, para asegurar un aforo máximo de sana distancia (mínimo de 1.5m).
- (6) Asegurar la limpieza y desinfección del equipo en préstamo.
- (7) Control de aforo máximo por salones.
- (8) Evitar conglomeraciones de gente.
- (9) Los servicios de café deberán ser a solicitud.
- (10) Cada Salón de Eventos o Reuniones, deberá apearse a sus programas y estándares de limpieza previamente establecidos.
- (11) Es necesario limpiar con el proceso tradicional, para posteriormente Sanitizar o Desinfectar con productos de grado comercial para estos efectos. Es importante exigir que estos productos reúnan las características de calidad, sean certificados para evitar el uso de productos poco efectivos o no avalados previamente por algún estudio o laboratorio.
- (12) Mantener ventilación constante. Limpiar periódicamente las salidas de ventiladores o aire acondicionado para evitar que acumulen polvo.
- (13) Asientos y áreas públicas se desinfectarán al final de cada presentación o evento.

#### BARES.

- (1) Dicho servicio será reactivado únicamente con un color Verde por parte de la semaforización.
- (2) Limpieza y desinfección del área **CONSTANTEMENTE**, como son: barras, mesas, sillas y demás mobiliario que entra en contacto con el huésped.
- (3) Diseño y reacomodo de la disposición de mesas y sillas, para asegurar un aforo máximo de sana distancia (mínimo de 1.5 m).

El distanciamiento en relación con la disposición de sillas y mesas se realizará bajo las siguientes instrucciones:

**Servicio de Coctel:** De acuerdo al volumen de cada sala y/o salón, considerar una persona por cada 2.2 mtrs cuadrados. La distribución puede cambiar si el montaje cuenta con mesas cocteleras y/o mobiliario lounge, en estos casos considerar una persona por cada 1.5 mtrs cuadrados. Mantener una distancia mínima entre cada mesa de 1.5 mtrs conforme a la figura 07.



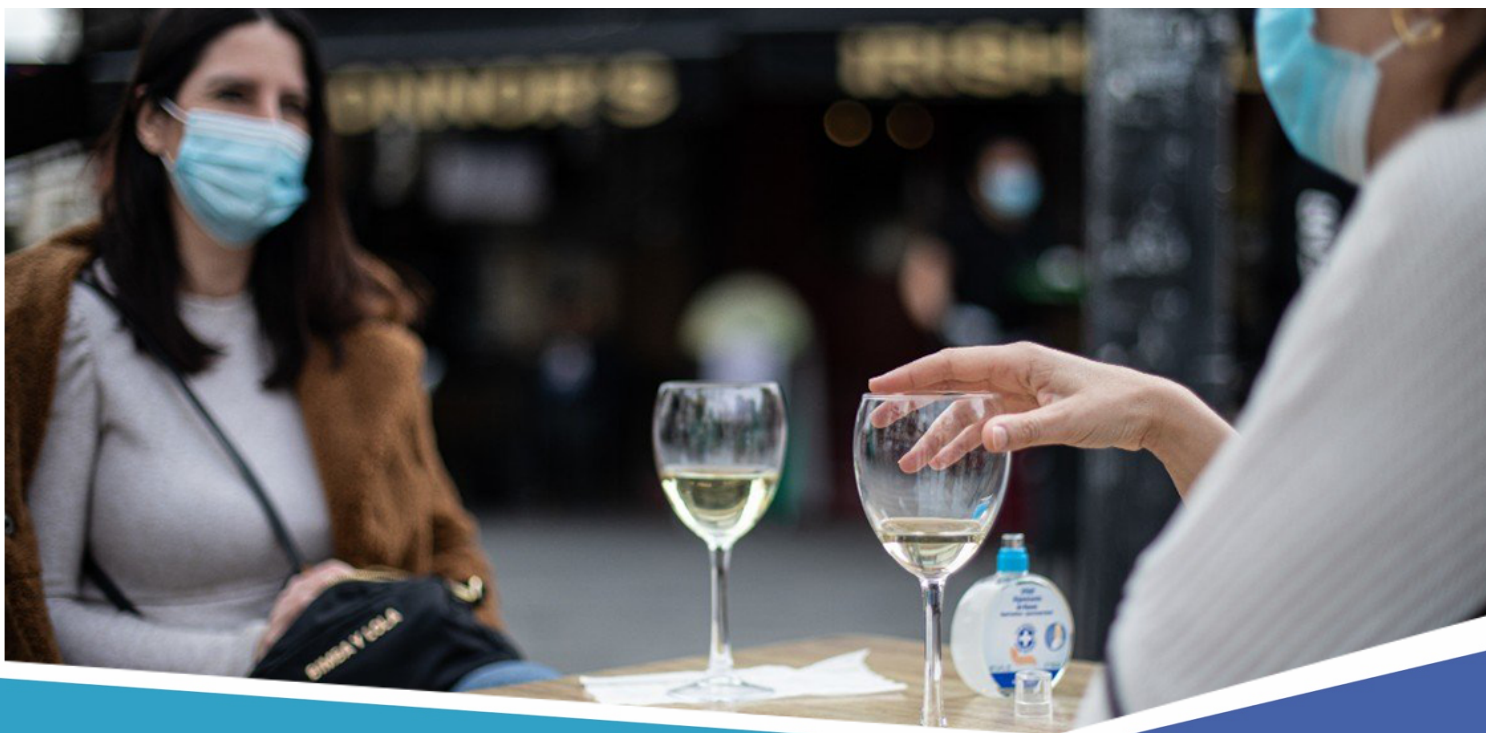
**Figura 07.**

- (4) Definir el número máximo de personas por mesa que se puede recibir, de acuerdo a la disposición federal aplicable.

- (5) Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 1.5 m) en puntos estratégicos.
- (6) Colocación de recipientes con solución desinfectante y tapete sanitizante (para suela de zapatos) para los accesos y salidas.
- (7) Colocación de estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, caretas y material sanitizante con dispensador automático.
- (8) Adaptación de las áreas de espera para los clientes, de acuerdo al aforo de sana distancia permitido en el bar.
- (9) Adaptación de ser posible del proceso de toma de comanda del Cliente, con:
  - Menús con Código QR que puedan ser escaneados por los comensales.
  - Menús / cartas desechables o de un solo uso.
- (10) Supervisar la correcta aplicación y seguimiento de las medidas de seguridad e higiene.

### BAÑOS EN ÁREAS PÚBLICAS

- (1) Programa de rotación de personal para la desinfección de pisos y paredes, así como de superficies en contacto con el huésped o personal (manijas, puertas, etc.) de manera **CONSTANTE**.
- (2) Colocación de:
  - Recipientes con solución desinfectante y tapete sanitizante (para suelas de zapatos).
  - Dispensador de jabón en espuma y gel antibacterial de sensor.
  - Dispensador de papel para el secado de mano de sensor o air dryer.
- (3) Si es posible que las áreas de WC y mingitorios sirvan con sensores de flujo de agua; así como automatizar las puertas de entradas y salida o sensibilizar a los huéspedes a utilizar gel antibacterial constantemente.





## V. CONCLUSIONES.Y RECOMENDACIONES

Para el **gobierno del estado de Oaxaca**, es de máxima prioridad cubrir las necesidades de sensibilización y capacitación para el cumplimiento total y formal de los procedimientos descritos en el presente protocolo, es importante que cada colaborador lleve a cabo bajo conciencia y con suma profesionalización sus funciones durante la contingencia sanitaria promovida por la Organización Mundial de Salud (OMS) ante la enfermedad del COVID-19; esto con la finalidad de socorrer por la seguridad de los trabajadores del sector hotelero, además de los visitantes nacionales y extranjeros que incidan en sus instalaciones.

Por último, se brindan en formato de listado las siguientes recomendaciones:

- (7) Realizar horarios de trabajo en el que se escalonen los horarios; distribuyendo a los empleados por turnos se evita crear grupos numerosos.
- (8) Distribuir tareas de sanitización de manera permanente en el hotel y ubicarlos en puntos estratégicos de acceso y salida del personal y de los clientes. Principalmente desinfección del reloj checador cada vez que sea utilizado.
- (9) Promover el uso de medios electrónicos de información y comunicación por internet, esto ayudará a enterar de manera constante al personal, brindando seguridad y una mayor tranquilidad emocional.
- (10) Descargar infografías validadas por sector salud, además de generar información motivacional que se pueda compartir alrededor de las instalaciones de forma impresa.
- (11) Mantener registros precisos de los huéspedes. Esto incluye datos de procedencia, nombres, no. De identificación y contacto. En vista de un brote esto ayudará a contactar de manera precisa a los que estuvieron en contacto.
- (12) Generar herramientas y métodos de supervisión circular que ayuden a las acciones descritas en el presente proyecto. Se recomienda generar un comité de salud y saneamiento, con ayuda de personal con presencia e influencia en el demás cuerpo laboral, que ayude a vigilar y desarrollar las actividades.
- (13) Acreditar a la empresa bajo los estándares de supervisión, saneamiento e higiene del **DISTINTIVO PUNTO LIMPIO**; acreditación ofertada por la dirección de profesionalización turística, de la Secretaría de Turismo del Gobierno del estado.

Por otra parte, si todavía existen dudas sobre procedimientos a seguir para combatir la pandemia del COVID-19, se sugiere que los colaboradores visiten, y si es posible, se certifiquen ante el IMSS contra el COVID-19 dentro de su portal <https://climss.imss.gob.mx/>.

La información que se puede encontrar dentro de dicho portal son:

- *Información preventiva y de la enfermedad del COVID-19.*
- *Plan de acción para combatir el COVID-19.*
- *Cuidado de personas adultas mayores ante el COVID-19.*

**Oaxaca**

JUNTOS CONSTRUIMOS EL CAMBIO



Gobierno del Estado

**SECTUR**

Secretaría de Turismo

