



# MANUAL

## BUENAS PRÁCTICAS

# | Restaurantes y centros de consumo

Prevención en la propagación de las enfermedades virales, especialmente COVID-19 en establecimientos turísticos.



## Contenido

|      |                                                                         |    |
|------|-------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.   | INTRODUCCIÓN.....                                                       | 5  |
| 2.   | ACERCA DEL COVID-19 .....                                               | 7  |
| 2.1. | ¿Qué es el COVID-19? .....                                              | 7  |
| 2.2. | ¿Cómo se transmite? .....                                               | 7  |
| 2.3. | ¿Cuáles son los síntomas de COVID-19?.....                              | 8  |
| 2.5. | ¿Cuánto tiempo sobrevive el virus en las superficies? .....             | 10 |
| 2.6. | Medidas de Higiene Personal Generales .....                             | 11 |
| 3.   | VIAJES RESPONSABLES .....                                               | 12 |
| 3.1. | Responsabilidad del colaborador .....                                   | 13 |
| 3.2. | Responsabilidad del cliente.....                                        | 13 |
| 4.   | QUÉ ES EL SELLO CONTACTO LIMPIO CHIAPAS .....                           | 14 |
| 5.   | OBJETIVO DEL MANUAL.....                                                | 15 |
| 7.   | MARCO LEGAL.....                                                        | 17 |
| 8.   | METODOLOGÍA DE CERTIFICACIÓN .....                                      | 18 |
| 9.   | RELACIÓN INSUMOS, MATERIALES Y EQUIPAMIENTO .....                       | 19 |
|      | PRÁCTICAS PARA EL OTORGAMIENTO DEL RECONOCIMIENTO.....                  | 22 |
|      | “CONTACTO LIMPIO”.....                                                  | 22 |
| 10.  | PRÁCTICAS EN LOS PROCESOS DE LIMPIEZA .....                             | 23 |
|      | PRÁCTICA 2: SANITIZACIÓN DE MATERIAL REUTILIZABLE.....                  | 23 |
|      | PRÁCTICA 3: LAVADO DE MATERIAL REUTILIZABLE .....                       | 23 |
|      | PRÁCTICA 4: DESINFECCIÓN DE MATERIAL REUTILIZABLE .....                 | 23 |
| 10.1 | LIMPIEZA DE TEXTILES .....                                              | 24 |
| 10.2 | LIMPIEZA DE PISO.....                                                   | 24 |
| 10.3 | AIRES ACONDICIONADOS .....                                              | 25 |
|      | PRÁCTICA 9: SISTEMAS TIPO MINI SPLIT, TIPO PARED, TIPO TECHO Y VENTANA: |    |
|      | 25                                                                      |    |
|      | PRÁCTICA 10: SISTEMAS CENTRALIZADOS O MANEJADORAS DE AIRE:.....         | 26 |
|      | PRÁCTICA 11: LABORES DE REEMPLAZO Y LIMPIEZA DE FILTROS .....           | 26 |
| 11.  | PRÁCTICAS DE PREVENCIÓN GENERALES: .....                                | 27 |

|                                                                                     |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>PRÁCTICA 1: CREACIÓN DE LA BRIGADA DE PREVENCIÓN Y REDUCCIÓN DE RIESGOS.....</b> | <b>27</b> |
| <b>PRÁCTICA 2: IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS DE CONTACTO FRECUENTE .....</b>             | <b>27</b> |
| <b>PRÁCTICA 3: PROCESO ESTANDARIZADO DE OPERACIONES DE SANEAMIENTO (POES).....</b>  | <b>27</b> |
| <b>PRÁCTICA 4: BITÁCORA.....</b>                                                    | <b>28</b> |
| <b>PRÁCTICA 5: LAVADO DE MANOS .....</b>                                            | <b>28</b> |
| <b>PRÁCTICA 6: VENTILACIÓN .....</b>                                                | <b>29</b> |
| <b>PRÁCTICA 7: USO DE GUANTES .....</b>                                             | <b>29</b> |
| <b>PRÁCTICA 8: SALUDO A DISTANCIA .....</b>                                         | <b>30</b> |
| <b>PRÁCTICA 9: MUEBLES .....</b>                                                    | <b>30</b> |
| <b>PRÁCTICA 10: TÚNELES O ARCOS SANITIZANTES .....</b>                              | <b>30</b> |
| <b>PRÁCTICA 11: GRUPOS VULNERABLES .....</b>                                        | <b>30</b> |
| 11.1 FACILITAR INSUMOS A LOS COLABORADORES Y CLIENTES .....                         | 30        |
| 11.2 CAPACITACIÓN .....                                                             | 31        |
| 11.3 FILTROS DE INGRESO .....                                                       | 31        |
| 11.4 ENTRADA Y SALIDA DE EMPLEADOS.....                                             | 33        |
| 11.5 COLABORADORES CON SÍNTOMAS O INFECTADOS .....                                  | 34        |
| 11.6 SEÑALIZACIÓN Y COMUNICACIÓN .....                                              | 34        |
| <b>12. PRÁCTICAS DE ACUERDO AL SERVICIO AL COMENSAL .....</b>                       | <b>36</b> |
| PRÁCTICA 1: DESINFECCIÓN DE MANOS DE CLIENTES .....                                 | 36        |
| PRÁCTICA 2: LAVADO DE PLAQUE, VAJILLA, CUBERTERÍA Y CRISTALERÍA .....               | 36        |
| PRÁCTICA 3: ESTACIONES DE CAFÉ .....                                                | 36        |
| PRÁCTICA 4: LIMPIEZA DE MESA .....                                                  | 36        |
| PRÁCTICA 5: LIMPIEZA DE SUPERFICIES Y OBJETOS DE USO COMÚN .....                    | 36        |
| 12.3 CAPACIDAD .....                                                                | 38        |
| 12.4 MONTAJE DE MESA .....                                                          | 38        |
| 12.5 RECEPCIÓN Y SALA DE ESPERA.....                                                | 39        |
| <b>13 ÁREA O PROCESO: ÁREA DE RECREO INFANTILES Y ÁREAS COMUNES .....</b>           | <b>40</b> |
| PRÁCTICA 1: INCREMENTO DE LAS ACTIVIDADES DE LIMPIEZA .....                         | 40        |
| PRÁCTICA 2: VIGILANCIA A INFANTES .....                                             | 40        |



|                                                                            |           |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>PRÁCTICA 3: VIGILANCIA A ALBERCAS Y CHAPOTEADEROS .....</b>             | <b>40</b> |
| <b>14    ÁREA O PROCESO: ZONA DE DESCARGA DE PROVEEDORES .....</b>         | <b>41</b> |
| <b>PRÁCTICA 1: FILTRO DE ACCESO .....</b>                                  | <b>41</b> |
| <b>PRÁCTICA 2: CUBREBOCAS PARA PROVEEDORES .....</b>                       | <b>41</b> |
| <b>PRÁCTICA 3: ATOMIZACIÓN DE PRODUCTOS .....</b>                          | <b>41</b> |
| <b>PRÁCTICA 4: SOLICITUD DE PRODUCTOS .....</b>                            | <b>42</b> |
| <b>PRÁCTICA 5: INGRESO DE MOBILIARIO .....</b>                             | <b>42</b> |
| <b>15    RECOMENDACIONES OPCIONALES NO NECESARIAS PARA EL</b>              |           |
| <b>OTORGAMIENTO DEL DISTINTIVO:.....</b>                                   | <b>43</b> |
| <b>ANEXO 1 FORMATO PARA FACILITAR LA IDENTIFICACIÓN DE OBJETOS Y</b>       |           |
| <b>MOBILIARIO DE MAYOR CONTACTO DE USO COMÚN.....</b>                      | <b>44</b> |
| <b>ANEXO 2. ACERCA DE LA BRIGADA DE PREVENCIÓN Y REDUCCIÓN DE RIESGOS.</b> | <b>45</b> |

## 1. INTRODUCCIÓN

El Programa de Certificación de Calidad en Seguridad Sanitaria y de Protección Civil para la infraestructura turística del estado: “Certificado de Calidad: Sello Contacto Limpio Chiapas”, surge de la necesidad de implementar protocolos de prevención e higiene, que favorezcan frenar la propagación de la pandemia por el virus SARS-COV-2, y que permitan la pronta reactivación económica del estado.

“Certificado de Calidad: Sello Contacto Limpio Chiapas” tiene la finalidad de evitar riesgos sanitarios en los establecimientos turísticos de Chiapas, brindar confianza a los turistas y/o visitantes nacionales e internacionales, recuperar la competitividad de los prestadores de servicios turísticos del estado y generar ventajas competitivas en los destinos a través del reconocimiento de su certificación

En México el turismo es uno de los principales motores económicos, siendo el 3er generador de divisas después del sector automotriz y de las remesas, antes del petróleo. Representa el 8.7% del Producto Interno Bruto (PIB) mayor que el sector financiero, minería e industria automotriz, genera 4.1 millones de empleos directos y 10 millones entre directos e indirectos.

A nivel mundial en el 2018 era la sexta potencia mundial en recepción de turistas y ocupaba el número 15 en recepción de divisas

En Chiapas el sector turístico es uno de los ejes rectores de la economía, ya que genera una mejor distribución de la derrama económica aproximada de 24,000 mdp<sup>1</sup>, y contribuye con aproximadamente 242,000 empleos bien remunerados entre directos e indirectos.

<sup>1</sup> **FUENTE:** DATOS ESTADÍSTICOS PROPORCIONADOS POR LA DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA DE LA SECRETARÍA DE TURISMO DEL ESTADO DE CHIAPAS.

En el 2019 Chiapas recibió a 7,722,289 y tuvo una gran conectividad aérea de 15,691 operaciones, con vuelos directos a Tijuana, Monterrey, Guadalajara, Ciudad de México, Cancún, Puebla, Mérida, entre otros.

El estado cuenta con 1,041 establecimientos de hospedaje con 22,997 cuartos de hotel, 1,398 restaurantes, 204 agencias de viajes, 19 arrendadoras turísticas y 57 transportadoras turísticas.

Por lo anterior, es de suma importancia darle certidumbre y confianza al visitante para que decida viajar al estado, así mismo seguridad en materia de salud para los colaboradores de los establecimientos y la población local en general para prevenir contagios de COVID-19, fungiendo como un mecanismo para la pronta reactivación económica del estado.

## 2. ACERCA DEL COVID-19<sup>2</sup>

### 2.1. ¿Qué es el COVID-19?

Los coronavirus son una extensa familia de virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como en humanos. En los humanos, se sabe que varios coronavirus causan infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS). El coronavirus que se ha descubierto más recientemente causa la enfermedad por coronavirus COVID-19.

La COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto este nuevo virus como la enfermedad que provoca eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. Actualmente la COVID-19 es una pandemia que afecta a muchos países de todo el mundo.

### 2.2. ¿Cómo se transmite?

Una persona puede contraer COVID-19 por contacto con otra que esté infectada por el virus. La enfermedad se propaga principalmente de persona a persona a través de las gotículas que salen despedidas de la nariz o la boca de una persona infectada al toser, estornudar o hablar. Estas gotículas son relativamente pesadas, no llegan muy lejos y caen rápidamente al suelo. Una persona puede contraer COVID-19 si inhala las gotículas procedentes de una persona infectada por el virus. Por eso es importante mantenerse al menos a un metro (3 pies) de distancia de los demás. Estas gotículas pueden caer sobre los objetos y superficies que rodean a la persona, como mesas, pomos y barandillas, de modo que otras personas pueden infectarse si tocan esos objetos o superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca. Por ello es importante lavarse las manos frecuentemente con agua y

<sup>2</sup> Retomado de: <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>

jabón o con un desinfectante a base de alcohol. Incluso las personas con síntomas muy leves de COVID-19 pueden transmitir el virus.

### **2.3. ¿Cuáles son los síntomas de COVID-19?**

Los síntomas más comunes de COVID-19 son fiebre, tos seca, dolor de cabeza y cansancio durante los últimos 7 días, acompañados de al menos uno de los siguientes:

- Dificultad para respirar, se puede medir con un oxímetro cuando la saturación de oxígeno menor a 95%.
- Dolor de articulaciones
- Dolor muscular
- Dolor de garganta / ardor
- Escurrimiento nasal
- Dificultad para respirar
- Enrojecimiento de ojos
- Dolor torácico

Síntomas atípicos:

- Dolor de cabeza intermitente
- Dolor detrás de los ojos
- Ojos llorosos o ardor en los ojos
- Dolor muscular, especialmente en espalda baja
- Mucho sueño y/o fatiga
- Pérdida del olfato y del gusto
- Manchas o ronchas en la piel
- Diarrea

La mayoría de las personas (alrededor del 80%) se recuperan de la enfermedad sin necesidad de tratamiento hospitalario. Alrededor de 1 de cada 5 personas que contraen COVID-19 desarrolla una enfermedad grave y tiene dificultad para respirar.

## 2.4. Grupos vulnerables

Las personas mayores y las que padecen afecciones médicas subyacentes, como hipertensión arterial, problemas cardíacos o pulmonares, diabetes o cáncer tienen más probabilidades de desarrollar una enfermedad grave.

Es importante identificar los grupos vulnerables en la plantilla laboral y reasignarle labores y/o actividades en donde no tenga contacto con el público.

A continuación, se presenta un listado de las **personas más vulnerables** y que deben tener mayores cuidados para reducir el riesgo de presentar complicaciones graves a causa del **COVID-19**:

- Adultos mayores (más de 65 años)
- Personas que viven en un hogar de ancianos o en un establecimiento de cuidados a largo plazo
- Personas con afecciones subyacentes graves, en especial si no están bien controladas (enfermedad pulmonar crónica o asma moderada a grave, afecciones cardíacas graves o con sistema inmunitario deprimido)
- Personas con obesidad grave (índice de masa corporal [IMC] de 40 o superior)
- Personas con diabetes
- Personas con enfermedad renal crónica en tratamiento de diálisis
- Personas con enfermedad hepática
- Personas con asma moderada a grave
- Personas con VIH en función de su edad y otras afecciones

## 2.5. ¿Cuánto tiempo sobrevive el virus en las superficies?

Lo más importante que hay que saber sobre el contacto del coronavirus con superficies es que estas se pueden limpiar fácilmente con desinfectantes domésticos comunes que matarán el virus. Diversos estudios han demostrado que el virus de la COVID-19 puede sobrevivir de acuerdo a lo siguiente:

|                         |          |                            |                   |
|-------------------------|----------|----------------------------|-------------------|
| <b>Plástico</b>         | 9 días   | <b>Cobre</b>               | Menos de 24 horas |
| <b>Acero Inoxidable</b> | 72 horas | <b>Cartón</b>              | Menos de 24 horas |
| <b>Aire</b>             | 3 horas  | <b>Superficies porosas</b> | No dura mucho     |
| <b>Madera</b>           | 4 días   | <b>Aluminio y Látex</b>    | 8 horas           |
| <b>Cubreboca</b>        | 7 días   | <b>Suela de zapatos</b>    | 5 días            |

## 2.6. Medidas de Higiene Personal Generales<sup>3</sup>

Este virus, al igual que otros tiene como factor común la transmisión de persona a persona y superficie contaminada a persona, por tanto los hábitos personales de higiene y autocuidado son fundamentales para reducir o evitar su propagación; en este documento se realiza una revisión de los procedimientos con los que se considera se logrará el mejor resultado contra la pandemia, sin embargo se enlistan algunas de las acciones que nunca deben perderse de vista durante las actividades diarias de los socios y colaboradores, por lo que deberán familiarizarse con estas medidas de prevención básica.

- ◆ Lavarse las manos a fondo y con frecuencia usando desinfectante a base de alcohol o con agua y jabón, especialmente después de tener contacto directo con otras personas, o superficies esta actividad debe durar por lo menos 20 segundos como se describe más adelante a detalle.
- ◆ Mantener una distancia mínima de un metro entre persona y persona.
- ◆ Cubrirse la boca y la nariz con el codo flexionado o con un pañuelo al toser o estornudar. Desechar de inmediato el pañuelo usado y lavarse las manos. En caso de tener cualquier síntoma respiratorio usar el cubreboca de forma permanente aún en casa, esto disminuirá la dispersión y permanencia de cualquier virus en el entorno, este cubrebocas deberá desecharse de forma segura después del tiempo recomendado por el fabricante, no se recomienda el uso de cubrebocas reusables con afecciones respiratorias.
- ◆ Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca; ya que las manos facilitan su transmisión.
- ◆ Al regresar de las labores a su domicilio, deberá de prever un sitio para realizar el cambio de ropa y zapatos, de prever contar con un producto para desinfectar suela de zapatos y pertenencias personales.
- ◆ Preferentemente realizar la rutina de baño diario antes de proseguir en las actividades de casa, en su defecto realizar la rutina de lavado de manos hasta antes del codo.
- ◆ Lavar la ropa de traslado a trabajo de forma diaria.

<sup>3</sup> Adaptado de: <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>.

### 3. VIAJES RESPONSABLES <sup>4</sup>

La **responsabilidad personal** es el paso más importante que las personas pueden dar para **protegerse a sí mismas y a otras personas**.

Los viajeros deben familiarizarse con las prácticas de prevención básicas que se aplican durante los viajes y en la vida cotidiana.

Entre ellas figuran las siguientes:

- Lavarse las manos con regularidad
- Seguir el protocolo normal al toser
- Aplazar los planes de viaje en caso de enfermedad y
- Evitar el contacto con personas que padezcan infecciones respiratorias agudas.

Es esencial mantenerse informado de la evolución de la situación, especialmente cuando se viaja. Los viajeros deben verificar periódicamente con la OMS y a través de otros recursos fiables las últimas actualizaciones e información emitidas por los profesionales de la salud y los viajes.

**Los viajeros y los colaboradores de los establecimientos turísticos son responsables** no solo de su propio bienestar, sino **del bienestar** de quienes los rodean, así como el de las **comunidades receptoras y emisoras**; por lo que deben estar al tanto de los síntomas y tomar todas las medidas recomendadas para la higiene personal.

<sup>4</sup> Turismo y Covid19 OMT 13/03/2020

[https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-03/COVID19\\_NewDS\\_ES.pdf](https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-03/COVID19_NewDS_ES.pdf)

### **3.1. Responsabilidad del colaborador**

- Es importante que el establecimiento comunique y capacite al colaborador acerca de la importancia de su labor en el cuidado de su propia salud y la de los demás, sin afectar la salud de otros.
- Los colaboradores deben conocer las prácticas del distanciamiento físico, y saber manejar situaciones que no sean seguras o de emergencias.
- Los colaboradores deben conocer los síntomas del COVID19 y saber detectarlos.
- Es importante que el establecimiento no anime a los trabajadores a asistir al trabajo aun cuando se sientan enfermos, por lo que deberá revisar sus políticas disciplinarias.

### **3.2. Responsabilidad del cliente**

La empresa debe comunicar al cliente sobre su responsabilidad durante el viaje:

- Si alguien de su familia no se siente bien, no visite el lugar, planee su viaje cuando todos se sientan bien.
- Actualmente no se recomienda que personas mayores de 65 años así como grupos vulnerables viajen.
- Se solicita que los clientes usen cubrebocas para su propia protección y el de otros clientes y colaboradores.
- Se debe solicitar que los clientes se laven las manos constantemente o usen gel antibacterial.
- Seguir medidas de distanciamiento físico y prevención.

## 4. QUÉ ES EL SELLO CONTACTO LIMPIO CHIAPAS

Sello Contacto Limpio Chiapas” es una certificación de calidad que reconoce a las empresas del sector turístico del estado de Chiapas que realizan prácticas y protocolos de prevención e higiene basados en el seguimiento puntual de procesos y metodologías y que además fomentan una comunicación acerca de la importancia de las mismas entre sus trabajadores y clientes, para salvaguardar su salud y la de los demás, evitando el contagio del virus SARS-COV2; garantizando las mejores condiciones de calidad y seguridad a los turistas/clientes.

Los manuales presentan una serie de procesos y protocolos especialmente diseñados para la prevención del contagio de enfermedades virales, implementando una serie de insumos, materiales y equipos indicados para aplicar correctamente dichas acciones, estableciendo niveles y plazos de ejecución para incrementar el nivel de bioseguridad y protección de los empleados y usuarios de los distintos ramos del sector turístico protegiendo en consecuencia a la comunidad receptora.

Con esta certificación las empresas obtienen una ventaja competitiva, sobre los establecimientos del mismo giro, potencializando su crecimiento empresarial.

El proceso de certificación atiende de manera **gratuita** los siguientes aspectos:

- Inscripción
- Capacitación y asesorías
- Verificación
- Otorgamiento del certificado es totalmente gratuito.

El presente certificado es de carácter **voluntario** y tiene una **vigencia de 6 meses** posterior al otorgamiento, y contempla inicialmente 6 manuales por el tipo de establecimiento turístico:

- Restaurantes y centros de consumo
- Establecimientos de Hospedaje
- Tour operadoras y guías de turistas
- Áreas naturales y sitios de interés
- Recintos y salones de eventos
- Agencias de Viajes

## 5. OBJETIVO DEL MANUAL

Proteger la salud tanto de los colaboradores de las empresas turísticas como de sus clientes, mitigando los contagios de enfermedades virales y específicamente del COVID-19 en las comunidades receptoras y emisoras, a través de prácticas de y medidas de prevención que elevan los estándares de limpieza, normas y comportamientos, así como también funcionar como un distintivo diferenciador de calidad turística, proveyendo de una ventaja competitiva.

## 6. CONSIDERACIONES

Elaborada a partir de la necesidad de atender el proceso de reactivación del sector posterior al periodo de Sana Distancia decretado por el Gobierno Federal de acuerdo a la publicación del día 27 de marzo de 2020, en el Diario Oficial de la Federación, este trabajo se elabora derivado de la revisión de la guía específica de la OMS (Organización Mundial de la Salud), de las recomendaciones que emitió la OIT (Organización Internacional de Turismo) y de los lineamientos generales de la Secretaría de Salud Federal, la información vertida en este documento **NO SUSTITUYE DE NINGUNA MANERA NORMAS, REGLAMENTOS, PROGRAMAS EXISTENTES Y LINEAMIENTOS OFICIALES**, por lo que se presenta **en espera de la emisión de recomendaciones específicas para cada uno de los sectores emanados de la autoridad sanitaria o turística** que, seguramente serán publicadas en el corto y mediano plazo.

Tomando en cuenta lo anterior es necesario señalar que todas las prácticas y recomendaciones se realizaron con un **enfoque en el que se considera a TODOS (usuarios o empleados) como “posibles portadores activos asintomáticos” del nuevo virus COVID 19** dada a su alta velocidad de propagación, facilidad de su contagio y tiempo de incubación que, según las fuentes consultadas, tarda de 1 hasta 14 días, situando su promedio en 5 días.

El presente documento se estará actualizando de acuerdo a las normativas federales e internacionales de no turismo, a los lineamientos de las autoridades sanitarias locales.

## 7. MARCO LEGAL

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Chiapas.
- Ley Orgánica de la Administración Pública.
- Ley de Salud del Estado de Chiapas y su reglamento.
- Ley de Turismo del Estado de Chiapas y su reglamento.
- Ley de Protección Civil del Estado de Chiapas y su reglamento.
- Protocolo de atención para personas de nacionalidad mexicana y extranjera que se encuentran en territorio nacional mexicano en centros de hospedaje durante la cuarentena obligatoria por COVID-19. Secretaria de Turismo y Salud Federal.
- Actualización del protocolo de atención para personas en centros de hospedaje y restaurantes durante la cuarentena obligatoria por Covid-19. Secretaria de Turismo y Salud Federal.
- Convenio de colaboración tripartita para Prevenir Contagios de Covid-19, en establecimientos con afluencia de turistas y/o visitantes.
- Lineamiento general espacios públicos cerrados en COVID-19.
- Lineamiento nacional para la reapertura del sector turístico elaborado por el Gobierno de México, Secretaría de Turismo Federal y Secretaria de Salud Federal.
- Con fecha 14 de mayo de 2020, la Secretaría de Salud publicó en el Diario Oficial de la Federación el acuerdo por el que se establece una estrategia para la reapertura de las actividades sociales, educativas y económicas, así como se establecen acciones extraordinarias. Con fecha 15 de mayo de 2020, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Acuerdo por el que se hacen precisiones al antes citado acuerdo, en dicho Acuerdo en el artículo cuarto establece que la Secretaría de Salud, en coordinación con las Secretarías de Economía y del Trabajo y Previsión Social; así como con el Instituto Mexicano del Seguro Social publicará los Lineamientos de Seguridad Sanitaria en el entorno laboral.
- Convenio de Colaboración Institucional entre la Secretaría de Turismo, Secretaría de Salud, y Secretaría de Protección Civil del estado de Chiapas.

## 8. METODOLOGÍA DE CERTIFICACIÓN

- A. La empresa deberá conformar e inscribir la brigada de protección civil Brigada Interna de Prevención y Reducción de riesgos en la página [www.proteccioncivil.chiapas.gob.mx](http://www.proteccioncivil.chiapas.gob.mx) aceptando los términos y condiciones ahí descritas.
- B. Ingresar al portal [www.turismochiapas.gob.mx](http://www.turismochiapas.gob.mx) e ingresar con el número de registro o folio otorgado por protección civil, y hacer el registro de la empresa al programa.
- C. Descargar el manual correspondiente por el tipo de establecimiento, donde se especifican los insumos que deberá de tener para la implementación de las medidas.
- D. Tomarán la capacitación en línea de forma autodidacta, al final de cada módulo presentará una evaluación la cual le permitirá avanzar al siguiente módulo de capacitación
- E. Posteriormente se podrá descargar la guía de pre verificación.
- F. Después de realizadas las capacitaciones en línea por parte de los enlaces y/o representantes de cada empresa, estos deberán capacitar al resto del personal, comprar los insumos y equipo necesario, y planificar la adecuación e implementación de cada una de las prácticas de acuerdo a la infraestructura y personal del establecimiento,
- G. Después la empresa podrá realizar la cita para que se realice la verificación física del cumplimiento.
- H. El verificador envía las cédulas de verificación a la Secretaría de Turismo de Chiapas.
- I. Secretaría de Turismo del estado recopila las cédulas.
- J. En caso de cumplir con todas las prácticas, se procede a la entrega del distintivo, mismo que tiene una vigencia de 6 meses.
- K. A cada empresa se le otorgará un certificado foliado, personalizado y con código QR del distintivo y se le facilitará el material de difusión en digital para la reproducción de los materiales gráficos que deberán colocar en su establecimiento y en sus medios de difusión.
- L. Las empresas a las que se les haya entregado el reconocimiento serán publicadas en la página de internet [www.turismochiapas.gob.mx](http://www.turismochiapas.gob.mx)

## 9. RELACIÓN INSUMOS, MATERIALES Y EQUIPAMIENTO

| Descripción                      | Requerimiento mínimo                                                                                             | Requerimiento medio                                                       | Requerimiento máximo                                                                                                        |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Guantes</b>                   | Polipropileno                                                                                                    | Latex desechable                                                          | Nitrilo reutilizable <sup>5</sup>                                                                                           |
| <b>Cubre bocas</b>               | Tela, artesanal, reusable o desechable comercial                                                                 | Comercial, triple capa, reusable <sup>6</sup>                             | Homologado a la franquicia, con al menos una certificación o registro                                                       |
| <b>Goggles o careta</b>          | Artesanal, adicionado a mascarilla                                                                               | Comerciales, en cualquier configuración (solos o integrados a respirador) | Homologado a la franquicia con al menos                                                                                     |
| <b>Soluciones Desinfectantes</b> | Diluciones de cloro calculadas al 0.5%. Soluciones comerciales genéricas (tipo pinol, ajax, maestro limpio, etc) | Soluciones comerciales especializadas en la dilución recomendada          | Desinfectantes de alto grado con certificación EPA <sup>7</sup> con capacidad de actuación en presencia de materia orgánica |

<sup>5</sup> Consultar “Sanitización de materiales reutilizables”.

<sup>6</sup> Consultar “lavado de material reutilizable”

<sup>7</sup> [https://espanol.epa.gov/sites/production-es/files/2020-04/documents/2020-03-26\\_-\\_lista\\_n\\_productos\\_con\\_declaraciones\\_de\\_patogenos\\_virales\\_emergentes\\_y\\_coronavirus\\_humano\\_para\\_usar\\_contra\\_sars-cov-2\\_fecha\\_27pp.pdf](https://espanol.epa.gov/sites/production-es/files/2020-04/documents/2020-03-26_-_lista_n_productos_con_declaraciones_de_patogenos_virales_emergentes_y_coronavirus_humano_para_usar_contra_sars-cov-2_fecha_27pp.pdf)

| Descripción                 | Requerimiento mínimo                                                                  | Requerimiento medio                                                 | Requerimiento máximo                                                                 |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Gel Antibacterial</b>    | Elaborado a partir de alcohol al 70%                                                  | De origen comercial, marca registrada                               | De origen comercial para despacho en recipiente original NO reusable                 |
| <b>Jabón para manos</b>     | Líquido comercial                                                                     | Líquido de línea especializada en limpieza                          | Líquido especializado con al menos una certificación antibacterial                   |
| <b>Detergente para ropa</b> | Líquido comercial                                                                     | Líquido especializado para lavandería                               | Líquido especializado para lavandería con al menos una certificación o certificación |
| <b>Tapete sanitizante</b>   | Artesanal con solución desinfectante a base de hipoclorito de sodio al 0.5%           | De línea con solución desinfectante especializada                   | De línea, homologado a franquicia, con desinfectante de alto grado                   |
| <b>Cubetas</b>              | Comerciales de limpieza y enjuague (doble cubo) con sistema para exprimir trapeadores | Comerciales de línea especializada con sistema de mango transversal | De línea especializada profesional tipo industrial                                   |
| <b>Termómetro</b>           | Digital de contacto                                                                   | Digital infrarrojo                                                  | Cámara especializada                                                                 |

| Descripción       | Requerimiento mínimo           | Requerimiento medio              | Requerimiento máximo                                  |
|-------------------|--------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------|
| <b>Oxímetro</b>   | Digital de dedo, doméstico     | Digital clínico                  | Digital especializado                                 |
| <b>Atomizador</b> | Sencillo, atomizador comercial | Presurizado, eléctrico o manual. | De línea, eléctricos o con sistema de electrostático. |

Aparte del cloro y del alcohol al 70%, las soluciones para la sanitización y desinfección preferentemente deberán estar en la lista de EPA (United States Environmental Protection Agency) en la lista de desinfectantes para usarse en contra del virus SARS-Cov-2 disponible en: <https://www.epa.gov/pesticide-registration/list-n-disinfectants-use-against-sars-cov-2>, ya sea en su nombre comercial o en su formulación.



# PRÁCTICAS PARA EL OTORGAMIENTO DEL RECONOCIMIENTO

## “CONTACTO LIMPIO”

### RESTAURANTES Y CENTROS DE CONSUMO

El presente documento se estará actualizando de acuerdo a las normativas federales e internacionales de turismo y a los lineamientos de las autoridades sanitarias locales.

## 10. PRÁCTICAS EN LOS PROCESOS DE LIMPIEZA

### PRÁCTICA 1: SERVICIOS DE DESINFECCIÓN ESPECIALIZADOS

En caso de que la empresa desee contratar los servicios de desinfección de alto nivel para todas las instalaciones, estos son opcionales y podrán ser complementarias a la rutina, siempre y cuando sean proporcionados por una empresa autorizada misma que expedirá el certificado de acuerdo al numeral 9 de la NOM 256 SSA1 2012.

### PRÁCTICA 2: SANITIZACIÓN DE MATERIAL REUTILIZABLE

Se deberá disponer de un recipiente con solución desinfectante para realizar la inmersión de los elementos por lo menos durante 10 minutos.

### PRÁCTICA 3: LAVADO DE MATERIAL REUTILIZABLE

Posterior al proceso de sanitizado se deberá realizar el lavado con abundante agua y jabón, cepillando o tallando todas las superficies del elemento durante el tiempo que sea considerado necesario para eliminar cualquier resto de materia orgánica.

### PRÁCTICA 4: DESINFECCIÓN DE MATERIAL REUTILIZABLE

Posterior al lavado se realizará la atomización de las superficies del elemento, en caso de tratarse de material de tela, se deberá sumergir nuevamente en la solución desinfectante por un instante y se pondrá a secado.

## 10.1 LIMPIEZA DE TEXTILES

**PRÁCTICA 5:** La ropa y textiles deberán ser lavadas a una temperatura de 70°C o mayor, con los detergentes recomendados.

**PRÁCTICA 6:** Los sillones, almohadas decorativas, y otros textiles de las áreas comunes, deberán de ser rociadas con solución desinfectante frecuentemente con horarios determinados.

En la medida de las posibilidades secar a sol directo o con secadora de aire caliente.

## 10.2 LIMPIEZA DE PISO

**PRÁCTICA 7:** Para la limpieza de suelos, antes de barrer se realizará la atomización de solución desinfectante antes de iniciar los trabajos

**PRÁCTICA 8:** Posteriormente del barrido, se realizará el trapeado o fregado de pisos bajo la **técnica de doble cubo** que a continuación se describe:

### **Técnica de doble cubo<sup>8</sup>:**

La técnica del doble cubo es recomendada ya que facilita la limpieza y amplían la seguridad e higiene ya que no mezclan los desinfectantes con los contaminantes, por lo que se deberán de aplicar los desinfectantes después

Opción: **Cubo 1:** agua (8 litros) y solución limpiadora o detergente.

**Cubo 2:** agua (4 litros)

<sup>8</sup> Retomado y adaptado de <http://desdra.es/2018/07/02/desinfeccion-sanitaria-la-tecnica-del-doble-cubo/>

Estos son los pasos a seguir:

1. En el cubo 1 se coloca el agua limpia y el producto de limpieza, llenándolo  $\frac{3}{4}$  partes, el cubo 2 vamos a usarlo para el agua sucia, se llena  $\frac{1}{4}$  parte y se coloca el escurridor en él.
2. Se sumerge el trapeador en el cubo 1 que tiene producto.
3. Se escurre y se friega un trozo de suelo con movimientos en forma de S o Z. Se va hacia atrás para no pisar lo que se está fregando.
4. Se sumerge el trapeador en el cubo 2, donde solo hay agua, y se escurre.
5. Se vuelve a sumergir en el cubo 1 que tiene el producto y se van repitiendo todos los pasos hasta que se friega todo el suelo.
6. Cuando el cubo 1 del detergente esté vacío y esté lleno el cubo 2, es cuando se procede a cambiar el agua.

**Consejo:** Cambiar el agua de forma frecuente del cubo 2, especialmente cuando se agota la solución del cubo 1 o en el caso de que el agua del cubo 2 esté visiblemente sucia.

Una vez terminado el proceso de trapeado nuevamente se atomizará la solución desinfectante sobre la superficie trapeada.

### 10.3 AIRES ACONDICIONADOS

#### PRÁCTICA 9: SISTEMAS TIPO MINI SPLIT, TIPO PARED, TIPO TECHO Y VENTANA:

- Adicional al mantenimiento programado, se atomizará una solución sanitizante en las áreas de succión de aire (con el equipo encendido) y en el área de expulsión (con el equipo apagado). Este procedimiento deberá hacerse con los productos recomendados por el proveedor (con registro EPA: Environmental Protection Agency).
- Si es posible acceder al panel de filtros de forma fácil, realizar la atomización directamente sobre ellos.

- Se recomienda entrenar al personal de mantenimiento en esta labor y recibir del proveedor la recomendación con la descripción del procedimiento por escrito.
- No se recomienda usar soluciones cloradas, alcalinas o ácidas así como productos mezclados.

## **PRÁCTICA 10: SISTEMAS CENTRALIZADOS O MANEJADORAS DE AIRE:**

- Deberá programarse de forma diaria una atomización dirigida al área de succión de cada sección del sistema; en el caso de las ventilas de expulsión se realizará con el sistema apagado.
- Las ducterías recibirán la limpieza programada recomendada por el proveedor de forma escrita.

## **PRÁCTICA 11: LABORES DE REEMPLAZO Y LIMPIEZA DE FILTROS**

La desinfección de los elementos durante las labores de reemplazo y limpieza de filtros deberá ser supervisada por personal de mantenimiento de forma directa y anotarse en el sistema de gestión de actividades del establecimiento.

## 11. PRÁCTICAS DE PREVENCIÓN GENERALES:

### PRÁCTICA 1: CREACIÓN DE LA BRIGADA DE PREVENCIÓN Y REDUCCIÓN DE RIESGOS.

Todos los establecimientos registrados deberán conformar una Brigada Interna de prevención y reducción de riesgos de acuerdo al Anexo 2 cuyo “jefe de brigada” será la persona designada, junto con el suplente del responsable del establecimiento como los enlaces activos, los cuales tomarán la capacitación correspondiente dentro del programa, y serán estas personas quienes quedarán a cargo de la capacitación del resto del personal, así como la ejecución y verificación del programa.

### PRÁCTICA 2: IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS DE CONTACTO FRECUENTE

La brigada de prevención y reducción de riesgos realizará el análisis e **identificación de puntos de contacto frecuente** entre los usuarios, el personal y las instalaciones, superficies y equipamiento, así como también deberán analizar las zonas donde se presenta el mayor contacto físico, situación que deberán esquematizar en un documento, para realizar la correcta limpieza y desinfección de forma recurrente, programada y verificable<sup>9</sup>, tomando en consideración que por lo menos deberán realizar el aseo de acuerdo a lo plasmado en la proceso estandarizado de operaciones de saneamiento.

### PRÁCTICA 3: PROCESO ESTANDARIZADO DE OPERACIONES DE SANEAMIENTO (POES)

Una vez realizada la identificación de puntos de contacto, el establecimiento deberá contar con un Proceso Estandarizado de Operaciones de Saneamiento (POES) descrito de forma escrita y visual, así como entrenar al personal para su correcta aplicación.

<sup>9</sup> Adaptado de: <https://turismo.gob.es/es-es/Novedades/Documents/Gu%C3%ADa%20de%20Buenas%20Pr%C3%A1cticas%20COVID19.pdf>

## **PRÁCTICA 4: BITÁCORA**

Llevar una bitácora de higiene y saneamiento para la prevención del COVID-19 mismas que podrán ser las que ya estén en funcionamiento en el establecimiento.

## **PRÁCTICA 5: LAVADO DE MANOS**

La técnica del lavado de manos es de mucha importancia puesto a que todo el tiempo realizamos actividades con ellas, por lo tanto se debe de comunicar tanto al personal como a los clientes de realizarla frecuentemente. Para todo el personal se establecerá de forma y observancia OBLIGATORIA en el establecimiento una frecuencia mínima de una hora o menos para realizar el lavado de manos, de acuerdo con la decisión de la brigada interna de prevención y reducción de riesgos, este proceso se deberá instruir al personal con las siguientes consideraciones:

### **¿Cuándo?**

- **Antes:**
  - De tocarse la cara.
  - De beber.
  - De preparar alimentos.
  - De dar alimentos a la familia
- **Antes y Después:**
  - De las comidas.
  - De ir al baño.
- **Después de:**
  - Subir a un elevador.
  - Cada reunión.
  - Viajar en transporte público.
  - Utilizar/tirar un pañuelo.
  - Sonarse.
  - Toser.
  - Estornudar.
  - Cuidar a personas enfermas.
  - Regresar de la calle

## ¿Cómo?

- A.** Mójese las manos con agua.
- B.** Deposite la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos.
- C.** Frótese las palmas de las manos entre sí.
- D.** Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa.
- E.** Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados.
- F.** Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos
- G.** Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa.
- H.** Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa.
- I.** Enjuáguese las manos con agua.
- J.** Séquese con una toalla desechable.
- K.** Sírvasse de la toalla para cerrar el grifo.

## PRÁCTICA 6: VENTILACIÓN

Deberá procurar la ventilación y el asoleamiento de todas las áreas del establecimiento.

## PRÁCTICA 7: USO DE GUANTES

No se recomienda el uso de guantes, más que para las tareas de limpieza, ya que se deben lavar las manos constantemente, y lo guantes brindan una sensación falsa de seguridad.

Se recomienda guantes de nitrilo o superiores reusables, que deberán asearse después de cada actividad de limpieza en los cuartos e instalaciones, sanitizándolos al final de cada proceso.

## PRÁCTICA 8: SALUDO A DISTANCIA

Establecer un tipo de saludo, en el que colaboradores y clientes no tengan contacto físico alguno.

## PRÁCTICA 9: MUEBLES

En la medida de las posibilidades reducir la cantidad de muebles y equipamiento de las habitaciones para reducir el número de superficies de contacto donde pudiera alojar el virus. Aplicar solución desinfectante de forma frecuente con atomizador.

## PRÁCTICA 10: TÚNELES O ARCOS SANITIZANTES

Acerca de los túneles o arcos sanitizantes, la Secretaría de Salud de gobierno de México no los recomienda, pero en caso de utilizarlos es necesario contar una persona encargada del mismo, **que cuente con certificación laboral acerca del mismo**, para la correcta dosificación y supervisión de la aplicación de desinfectantes.

## PRÁCTICA 11: GRUPOS VULNERABLES

Identificar los grupos vulnerables en la plantilla laboral y reasignarle labores y/o actividades en donde no tenga contacto con el público.

### 11.1 FACILITAR INSUMOS A LOS COLABORADORES Y CLIENTES

**PRÁCTICA 12:** El establecimiento deberá facilitar los insumos de cuidado personal a los colaboradores para cubrirse boca, nariz y ojos con elementos de protección, mismos que deberán llevar en todo momento.

**PRÁCTICA 13:** Se dispondrá de gel antibacterial para uso del visitante y de los empleados.

**PRÁCTICA 14:** El personal deberá contar con toallitas desinfectantes o similar para la limpieza continua de superficies y objetos de uso común.

## 11.2 CAPACITACIÓN

**PRÁCTICA 15:** Capacitación del personal en los siguientes temas:

- Acerca de todas las prácticas de la presente guía.
- La responsabilidad individual para evitar la propagación del virus.
- Medidas de higiene personal.
- Manipulación y desinfección de objetos de uso común.
- Evitar tocarse ojos, nariz y boca.
- Uso correcto de cubre bocas, caretas y guantes.
- Modales, actitudes y comportamiento que eviten la propagación de virus, y la protección tanto de los colaboradores como de los clientes.
- Correcta desinfección de los espacios.

## 11.3 FILTROS DE INGRESO

<sup>10</sup>El objetivo de instalar a la entrada de cada sitio cerrado un filtro de supervisión es garantizar que las personas que ingresen a los inmuebles no representen un riesgo potencial de contagio para el resto de las personas en los mismos.

**PRÁCTICA 16:** Instalación de filtros de supervisión para el ingreso de:

- Colaboradores al ingreso de su turno
- Clientes
- Proveedores

**PRÁCTICA 17:** Toma de temperatura corporal, la cual no deberá sobrepasar los 37° centígrados.

**PRÁCTICA 18:** Toma de saturación con un oxímetro, la cual no deberá estar por debajo de 90%.

---

<sup>10</sup>Lineamiento general para mitigación y prevención de COVID 19 en espacios públicos cerrados.  
<https://coronavirus.gob.mx/documentos-de-consulta/>

**PRÁCTICA 19:** Instalación de un tapete sanitario desinfectante para zapatos

**PRÁCTICA 20:** Se recomienda instalar un lavadero de manos en los 3 diferentes accesos, en caso de no poder realizarlo, se ofrecerá gel antibacterial.

**PRÁCTICA 21:** En el caso de los colaboradores y proveedores, de no pasar de forma positiva el filtro de acceso, no se permitirá el acceso a las instalaciones.

**PRÁCTICA 22:** En el caso de clientes con una temperatura mayor a 37° y una saturación menor al 90% no se les permitirá la entrada al establecimiento, únicamente para establecimientos de hospedaje, se llevara a cabo el PROTOCOLO DE ACCIÓN EN CASO DE CLIENTES CON SOSPECHA DE COVID-19 O CONFIRMADO, en el cuál si se admite al cliente.

#### **Requerimientos mínimos:**

- Tapete sanitario basado de tela humedecida en solución de agua-cloro a una dosis mínima recomendada de acuerdo a la tabla 1 con al menos una revisión cada hora de la saturación de humedad.
- Mesa adjunta con los despachadores de gel.
- Indicaciones del procedimiento de limpieza de calzado y aplicación de gel desinfectante en manos de acuerdo con la autoridad sanitaria.

#### **Requerimientos medios:**

- Habilitación de un lavadero de manos en el acceso.
- Tapete sanitario comercial usando una solución comercial de acuerdo al listado N de los desinfectantes recomendados por la EPA (Environmental Protection Agency por sus siglas en inglés).

### **Requerimientos Máximos:**

- Tapete sanitario con una solución comercial de acuerdo al listado N de los desinfectantes recomendados por la EPA con sistema de recarga automática.
- Dispensador automático de gel.
- Dispensador automático de jabón.
- Lavadero con llaves activadas a base de sensores.
- Despachador de papel automatizado o secador de mano automático.

## **11.4 ENTRADA Y SALIDA DE EMPLEADOS**

**PRÁCTICA 23:** El personal deberá presentarse 15 minutos antes, para realizar el cambio de ropa correspondiente, el proceso de aseo y sanitización y la entrevista de pre-valoración.

**PRÁCTICA 24:** Se realizará la pre-valoración de los empleados por parte de la administración que incluya al menos: toma de temperatura, saturación de oxígeno en sangre mediante un oxímetro, etc. buscando detectar algún síntoma temprano de cualquier enfermedad respiratoria.

**PRÁCTICA 25:** Se deberá facilitar en la medida de lo posible, el aseo general de los empleados.

**PRÁCTICA 26:** Al término de cada turno, los colaboradores deberán quitarse el uniforme, depositándolo en una bolsa cerrada para ser lavado, y hacer el cambio por ropa de calle.

En las medidas de las posibilidades del establecimiento, el uniforme podrá ser lavado dentro del mismo.

**PRÁCTICA 27:** Todos los días los colaboradores deberán portar un uniforme limpio.

**PRÁCTICA 28:** El colaborador deberá llevar el cabello recogido, no portar anillos, pulseras, pendientes o similares, y llevar las uñas cortas y cuidadas.

**PRÁCTICA 29:** Se dispondrá de un espacio para dejar objetos personales, así como la ropa de fuera.

## 11.5 COLABORADORES CON SÍNTOMAS O INFECTADOS

**PRÁCTICA 30:** En caso de que un colaborador presente alguna sintomatología relacionada con el COVID19 se deberá otorgar el permiso de ausentarse por motivo de salud, a menos que se tenga la posibilidad de realizar la prueba de COVID19 para descartarla.

**PRÁCTICA 31:** En el caso de existir un colaborador con prueba positiva de COVID19, deberá cumplirse el periodo de aislamiento de los demás colaboradores con posibilidad de infección.

## 11.6 SEÑALIZACIÓN Y COMUNICACIÓN

**PRÁCTICA 32:** Establecer la señalización y comunicación acerca de las medidas de prevención y la importancia de las mismas tanto de para los clientes como para los colaboradores, en el interior del establecimiento, como son: mantener una distancia de más de un metro entre el personal de contacto y el resto de los clientes, lavarse frecuentemente las manos, usar el cubrebocas en las áreas generales del establecimiento, en caso de sentir algún malestar solicitar la orientación correspondiente con el personal, etc.

**PRÁCTICA 33:** Hacer público el protocolo de atención a personas con síntomas evidentes de malestares respiratorios.

**PRÁCTICA 34:** Tener exhibido los teléfonos de emergencias y directorio de principales hospitales.

## 11.7 INSTALACIONES PARA USO DEL PERSONAL

**PRÁCTICA 35:** Comunicación mediante señalética en las áreas del personal sobre las medidas de prevención básicas.

**PRÁCTICA 36:** Disminuir el aforo de los comedores del personal.

**PRÁCTICA 37:** Distribuir los turnos de comida y pausas, de tal manera que coincidan el menor número de personas posibles.

**PRÁCTICA 38:** Realizar limpieza frecuente de todas las áreas de uso común de los colaboradores.

## **12. PRÁCTICAS DE ACUERDO AL SERVICIO AL COMENSAL**

### **PRÁCTICA 1: DESINFECCIÓN DE MANOS DE CLIENTES**

Se facilitarán los equipos e instalaciones necesarias para lograr la desinfección de las manos de los clientes al ingresar al establecimiento, ya sea mediante lavado de manos o gel antibacterial.

### **PRÁCTICA 2: LAVADO DE PLAQUE, VAJILLA, CUBERTERÍA Y CRISTALERÍA**

Lavar y desinfectar todo el plaque, vajilla, cubertería y cristalería incluida la que no se haya usado, pero haya podido estar en contacto con las manos de los clientes.

### **PRÁCTICA 3: ESTACIONES DE CAFÉ**

En las estaciones de café deben ser retirados todos los suplementos, que serán entregados directamente por personal del establecimiento.

Limpieza frecuente de cualquier objeto que pueda ser de uso común

### **PRÁCTICA 4: LIMPIEZA DE MESA**

Se debe realizar la limpieza de la mesa así como el cambio de manteles y servilletas de tela o desechables, después de cada servicio.

### **PRÁCTICA 5: LIMPIEZA DE SUPERFICIES Y OBJETOS DE USO COMÚN**

Se deberá realizar limpieza y desinfección de superficies de forma frecuente como son: mesas, máquinas dispensadoras, manijas de puertas, mostradores de bufés, etc., y en general, cualquier superficie que haya podido ser tocada con las manos siguiendo los protocolos de limpieza establecidos al efecto.

## 12.1. MINIMIZAR EL AUTOSERVICIO POR PARTE DE CLIENTES

**PRÁCTICA 6:** Se debe facilitar el servicio a los clientes, para minimizar el autoservicio y evitar la manipulación directa por parte de los mismos de los alimentos y equipos.

**PRÁCTICA 7:** Se debe retirar alimentos y bebidas que se encuentren a disposición de ser tomados por el cliente como son frutas y postres entre otros, los cuales pueden ser empleados, sellados o empaquetados, para el consumo individual.

**PRÁCTICA 8:** Así como se debe contar con dispensadores de agua automáticos que no necesiten contacto con el usuario, o de preferencia ofrecer agua embotellada.

## 12.2 BUFFETS

**PRÁCTICA 9:** El servicio de buffet deberá ser asistido permanentemente por personal equipado con el cubreboca y la careta correspondiente, quien servirá los alimentos, evitando la interacción de los usuarios con los alimentos o utensilios para el despacho de los alimentos.

**PRÁCTICA 10:** Los alimentos deben ser protegidos mediante la colocación de pantallas de protección de acrílico (Cubre estornudos) o antivaho, o en su defecto permanecer cubiertos con tapas.

**PRÁCTICA 11:** Señalizar las distancias correspondientes entre una persona y otra en la formación del buffet, señalando también una entrada y salida.

## 12.3 CAPACIDAD

**PRÁCTICA 12:** Se reducirá la capacidad y distribución de las mesas de comensales, separadas por al menos un metro por cada lado, siendo el área a ocupar por cada mesa de 2.20 entre límites de mesas ya sean redondas o cuadradas.

**PRÁCTICA 13:** Se debe respetar al máximo las capacidades previstas de cada sala ajustada a las medidas sanitarias recomendadas por la autoridad local, en su defecto se aconseja una densidad máxima de 4 personas por cada 10 metros cuadrados.

## 12.4 MONTAJE DE MESA

**PRÁCTICA 14:** Todas las cortesías, guarniciones y acompañamientos, como sal, salsas, limones, servilletas, galletas, tostadas, etc., deben ofrecerse en presentaciones pequeñas ya que no podrán ser reutilizadas o recicladas.

**PRÁCTICA 15:** En el caso de la sal, azúcar y otros parecidos, deberán de proporcionarse en bolsitas individuales.

**PRÁCTICA 16:** Se retirarán de las mesas, los objetos de uso común como saleros, servilleteros, menús, centros de mesa y cualquier otro.

**PRÁCTICA 17:** Los manteles y servilletas podrán ser de tela o desechables y deberán cambiarse después de cada servicio.

En el caso de que sean de tela deberán de limpiarse de acuerdo a los procesos de limpieza del presente documento.

**PRÁCTICA 18:** Evitar el uso de promocionales sobre la mesa, que puedan ser objetos de uso común de los comensales.

## 12.5 RECEPCIÓN Y SALA DE ESPERA

**PRÁCTICA 19:** Los muebles deberán ser rociados con atomizador desinfectante de forma frecuente.

**PRÁCTICA 20:** En caso de contar con hostess, este deberá estar separado de los clientes por medio de un plástico o pantalla protectora, y portar en todo momento su equipo de protección de ojos, nariz y boca.

## **13 ÁREA O PROCESO: ÁREA DE RECREO INFANTILES Y ÁREAS COMUNES**

**Se solicitará la autorización de la apertura de las áreas a la autoridad sanitaria, en caso de ser positiva la apertura se procederá por lo menos con lo siguiente:**

### **PRÁCTICA 1: INCREMENTO DE LAS ACTIVIDADES DE LIMPIEZA**

Se mantendrá un programa de mayor frecuencia de limpieza y desinfección de las zonas infantiles, de los juegos, de las instalaciones, etc.

### **PRÁCTICA 2: VIGILANCIA A INFANTES**

Las personas responsables del cuidado de los niños observarán una higiene personal elevada con lavado y/o desinfección frecuente de manos. Se recomienda el uso habitual de equipo de protección personal.

### **PRÁCTICA 3: VIGILANCIA A ALBERCAS Y CHAPOTEADEROS**

En caso de contar con albercas, deberán contar con una supervisión más estrecha de los niveles de cloro residual, además de solicitar a las áreas sanitarias correspondientes las medidas específicas para la operación de estas.

## 14 ÁREA O PROCESO: ZONA DE DESCARGA DE PROVEEDORES

En relación a los establecimientos con servicio de alimentos y bebidas, estos deberán cumplir con lo establecido en la NORMA Oficial Mexicana **NOM-251-SSA1-2009**, “*Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios*”, toda vez que se garantice la inocuidad de los alimentos en las áreas de proceso, así como la disminución de factores de riesgo de contagio por COVID-19, mediante el cumplimiento de los numerales 5 y 7, adicionalmente para efectos de esta guía deberán cumplir con:

### PRÁCTICA 1: FILTRO DE ACCESO

Filtro de acceso con toma de temperatura corporal para permitir el mismo, sanitización de zapatos y limpieza de manos.

### PRÁCTICA 2: CUBREBOCAS PARA PROVEEDORES

Los proveedores deberán ingresar con cubrebocas en caso de no portarlo el establecimiento podrá negar el acceso o en su caso proporcionarle uno desechable al proveedor.

### PRÁCTICA 3: ATOMIZACIÓN DE PRODUCTOS

Todos los productos en piezas individuales no empacadas serán atomizados con una solución desinfectante no corrosiva ni tóxica antes de ser colocadas en el almacén del establecimiento, este procedimiento puede ser exigido al proveedor y el proceso de atomización deberá ser constatado por el personal de establecimiento.

Para los productos empacados de origen únicamente se exigirá el atomizado sobre el empaque.

#### **PRÁCTICA 4: SOLICITUD DE PRODUCTOS**

Las peticiones de materiales, productos e insumos se harán de forma electrónica y de igual forma se reducirá al mínimo el papeleo entre proveedores y establecimientos.

#### **PRÁCTICA 5: INGRESO DE MOBILIARIO**

Todo el mobiliario que ingrese, especialmente aquellos objetos de uso común por los usuarios, deberá ser desinfectado mediante atomizador desinfectante.

## **15 RECOMENDACIONES OPCIONALES NO NECESARIAS PARA EL OTORGAMIENTO DEL DISTINTIVO:**

- Migrar las transacciones de dinero y otros procesos de manera digital para evitar contacto con objetos. Se recomienda disponer de sistemas de reserva anticipada, pre orden electrónica, menús electrónicos y en pantallas y de pago electrónico, estableciendo una fecha mínima de conversión total del sistema de recepción y registro de visitantes dejando únicamente personal de apoyo para personas con discapacidades y adultos mayores incluyendo el manejo, así como de la reducción de la manipulación de efectivo en recepción.

Ejemplos:

- ◆ Incorporará sistemas de registro electrónico.
- ◆ Incorporará pago electrónico (CODI, TRANSFER, CHEQUE DIGITAL, TARJETAS VIRTUALES, ETC).
- ◆ Implementar códigos QR para ver el menú desde dispositivos móviles.
- Contar con filtros en los aires acondicionados HEPA, o con sistemas de desinfección por medio de filtros ultravioleta.
- El uniforme del personal deberá de ser lavado de preferencia en el establecimiento.

## ANEXO 1 FORMATO PARA FACILITAR LA IDENTIFICACIÓN DE OBJETOS Y MOBILIARIO DE MAYOR CONTACTO DE USO COMÚN

| ÁREA                                            | OBJETO DE CONTACTO | MOBILIARIO | FRECUENCIA DE LIMPIEZA |
|-------------------------------------------------|--------------------|------------|------------------------|
| Recepción o sala de espera                      |                    |            |                        |
| Mesa                                            |                    |            |                        |
| Barras de alimentos                             |                    |            |                        |
| Comedor                                         |                    |            |                        |
| Caja                                            |                    |            |                        |
| Bar                                             |                    |            |                        |
| Área de juegos                                  |                    |            |                        |
| Terraza                                         |                    |            |                        |
| Área de Recepción y almacenamiento de mercancía |                    |            |                        |
| Cocina                                          |                    |            |                        |
| Baños y lavabos                                 |                    |            |                        |

## ANEXO 2. ACERCA DE LA BRIGADA DE PREVENCIÓN Y REDUCCIÓN DE RIESGOS

Es un grupo formado por personas voluntarias, de un centro de trabajo, debidamente seleccionadas, capacitadas y con la implementación adecuada para atender situaciones de prevención, control y actuación en materia de Protección Civil; con el objetivo de evitar todo efecto indeseable en el medio ambiente, en el centro de trabajo y en la salud de las personas que estén en contacto con agentes de riesgo, a través de un conjunto de políticas, actitudes y prácticas preestablecidas en el inmueble, de manera constante tomando en consideración todos los fenómenos perturbadores de origen natural y antropogénico.

### FUNCIONES GENERALES DE LA BRIGADA

Esta brigada será de carácter **permanente** en los centros de trabajo, realizando principalmente actividades de prevención ante cualquier fenómeno que se presente ya sea de origen natural o antropogénico que pudiera poner en riesgo a la plantilla laboral del centro de trabajo y a los usuarios.

#### Obligaciones del Jefe de la Brigada:

1. Participar en la selección de los integrantes de la brigada.
2. Velar por el progreso de la brigada en el centro de trabajo.
3. Convocar a las reuniones periódicas según las necesidades detectadas por los brigadistas para escuchar sus inquietudes.
4. Vigilar el cumplimiento de las tareas y actividades encomendadas a los brigadistas.
5. Cumplir y hacer que los brigadistas cumplan las normas de seguridad y prevención de accidentes.

6. Asegurarse de que los brigadistas cuenten con el equipo de protección personal adecuado, dependiendo al tipo de emergencia que pudiera presentarse.
7. Procurar que los brigadistas sean eficientes en el desempeño de sus funciones.
8. Tomar parte activa en el desempeño de las campañas preventivas de Seguridad en el centro de trabajo.
9. Rendir los informes correspondientes y estar en constante comunicación y con el Coordinador General de la Unidad Interna de Protección Civil del inmueble.

### **Obligaciones de los Brigadistas:**

1. Asistir a prácticas o capacitaciones.
2. Realizar revisión constante en las diversas áreas del centro de trabajo, para identificar alguna situación de riesgo y/o las áreas de riesgo.
3. Estar al pendiente de que se realice en tiempo y forma el mantenimiento preventivo y/o correctivo de diversas áreas del inmueble, así como del equipo o maquinaria que se utilice.
4. Verificar que la plantilla laboral del inmueble cumpla y acate el reglamento, políticas y procedimientos establecidos por el centro de trabajo, de acuerdo a las actividades que desempeñan.
5. Verificar que los señalamientos en materia de protección civil, estén colocados de manera adecuada, y reemplazar o verificar que se realice el mantenimiento correspondiente a aquellos que lo requieran.
6. Estar en coordinación constante con el resto de las brigadas.
7. Verificar y/o solicitar en el centro de trabajo, los implementos necesarios para la atención de la brigada ante una emergencia que pudiera presentarse.
8. Proceder de forma segura y con los implementos necesarios ante una situación de emergencia en el inmueble.
9. Establecer protocolos de actuación ante diversas situaciones de riesgo que pudieran presentarse, tomando en consideración todos los fenómenos perturbadores.
10. Identificar dentro de la plantilla laboral del inmueble, a las personas con condiciones vulnerables ante alguna situación de emergencia

(adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con capacidades diferentes, personas con enfermedades crónicas degenerativas, etc.)

11. Mantener un control efectivo sobre el personal y usuarios del inmueble, para evitar aglomeraciones y estados de pánico.
12. Mantener actualizado el directorio telefónico de instituciones municipales y estatales de emergencia.

### **Características del personal que integra la brigada:**

1. El personal que conforme la brigada, no deberá presentar ninguna comorbilidad o alguna condición física que lo pueda hacer vulnerable a enfermedades.
2. El personal que lo conforme deberá ser de manera voluntaria.
3. El coordinador general y el suplente será el mismo que conforma el acta de la Unidad Interna de Protección Civil de su centro de trabajo y quien se registrará como responsable del proceso de certificación en el presente programa.
4. El apoyo externo se refiere a las instituciones Municipales/Estatales de emergencia, de Salud y sanitarias

## Referencias:

COVID-19 and food safety: guidance for food businesses.

[https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331705/WHO-2019-nCoV-Food\\_Safety-2020.1-eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331705/WHO-2019-nCoV-Food_Safety-2020.1-eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Operational considerations for COVID-19 management in the accommodation sector

<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331638/WHO-2019-nCoV-Hotels-2020.1-eng.pdf>

<https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>

Lista N: Productos con declaraciones de patógenos virales emergentes Y coronavirus humano para usar contra SARS-CoV-2 Fecha de acceso:

03/26/2020 [https://espanol.epa.gov/sites/production-es/files/2020-04/documents/2020-03-26 -](https://espanol.epa.gov/sites/production-es/files/2020-04/documents/2020-03-26_-_lista_n_productos_con_declaraciones_de_patogenos_virales_emergentes_y_coronavirus_humano_para_usar_contra_sars-cov-2_fecha_27pp.pdf)

[\\_lista\\_n\\_productos\\_con\\_declaraciones\\_de\\_patogenos\\_virales\\_emergente  
s\\_y\\_coronavirus\\_humano\\_para\\_usar\\_contra\\_sars-cov-2\\_fecha\\_27pp.pdf](https://espanol.epa.gov/sites/production-es/files/2020-04/documents/2020-03-26_-_lista_n_productos_con_declaraciones_de_patogenos_virales_emergentes_y_coronavirus_humano_para_usar_contra_sars-cov-2_fecha_27pp.pdf)