



GOBIERNO DE
MÉXICO

LINEAMIENTO NACIONAL
PARA LA REAPERTURA DEL
SECTOR TURÍSTICO

Versión 31.07.20



TABLA DE CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	2
II. DISPOSICIONES GENERALES.....	2
III. RECOMENDACIONES POR ACTIVIDADES EN EL SECTOR TURÍSTICO	7
A. HOSPEDAJE (INCLUYE SERVICIOS DE HOSPEDAJE A TRAVÉS DE MEDIOS DIGITALES)	7
B. ALIMENTOS Y BEBIDAS (INCLUYE BARES, DISCOTECAS Y CENTROS NOCTURNOS)	11
C. CENTROS DE RECREACIÓN (INCLUYE PARQUES TEMÁTICOS, BALNEARIOS Y PARQUES ACUÁTICOS -INCLUIDOS LOS SERVICIOS DE SALVAVIDAS-, CAMPOS DE GOLF, SPA, VUELO EN GLOBO AEROSTÁTICO, CAMPAMENTOS, ENTRE OTROS)	16
D. GUÍA DE TURISTAS.....	20
E. OFICINAS DE SERVICIOS AL TURISTA Y/O VISITANTE (INCLUYE LAS AGENCIAS DE VIAJE, AGENCIAS INTEGRADORAS DE SERVICIOS, ARRENDADORAS DE AUTOS Y TOUR OPERADOR RECEPTIVO).....	23
F. OPERADORAS (INCLUYE LA OPERADORA DE AVENTURA/NATURALEZA, OPERADORA DE BUCEO Y OPERADORA DE MARINA TURÍSTICA).....	26
G. ACTIVIDADES PERMITIDAS EN PLAYA.....	30
H. MUSEOS	31
I. CENTROS DE CONVENCIONES, TIANGUIS Y FERIAS	31
J. TRANSPORTE.....	31
IV. BIBLIOGRAFÍA.....	32

I. INTRODUCCIÓN

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

Para la elaboración de los lineamientos se contó con la participación coordinada de la Secretaría de Salud, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, la Secretaría de Turismo, así como del Instituto Mexicano del Seguro Social. Este documento establece las recomendaciones para el sector turístico a fin de que se refuercen las medidas de higiene personal, del entorno y de sana distancia en todos los ámbitos de trabajo y frente a cualquier escenario de exposición, una vez que en el marco de la Nueva Normalidad para que el sector pueda comenzar a operar paulatinamente.

Estas medidas básicas son complementarias con los Lineamientos Técnicos Específicos para la Reapertura de las Actividades Económicas publicados en el Diario Oficial de la Federación el 29 de mayo. La correcta implementación de ambos documentos es necesaria para una reapertura exitosa¹.

II. DISPOSICIONES GENERALES

Las empresas dedicadas al turismo deberán apegarse a estas disposiciones y facilitarán los medios necesarios para que las personas trabajadoras puedan realizar los protocolos destacando lo siguiente:

Instalaciones y personal de servicios turísticos

a) Plan de limpieza y desinfección

i. Higiene del entorno

- Se deberá realizar con regularidad la desinfección exhaustiva de todo el establecimiento. Lavar con agua y jabón, y desinfectar con

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

una solución de hipoclorito de sodio con concentraciones de al menos del 0.5% o con productos registrados ante la Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos (EPA) certificados para eliminar SARS-CoV-2.²

- Garantizar el abasto de insumos para lavado y desinfección del establecimiento.
- Asegurar que el establecimiento cuente con ventilación natural o mecánica.
- Contar con protocolos específicos de limpieza y desinfección diaria del suelo; objetos de contacto y de uso común como: sillas, barandales, manijas, puertas, superficies horizontales, teléfonos, equipos de cómputo y cualquier otro elemento de fácil alcance para los empleados, clientes o proveedores.
- Limpieza rutinaria de paredes, muros y ventanas.
- Prestar especial atención al área de sanitarios e incrementar frecuencia de limpieza en lo general y en objetos de contacto frecuente como manijas, grifos, dispensadores, entre otros.

ii. Insumos y seguimiento del protocolo

- Asignar a un responsable dedicado a asegurar la correcta implementación de las medidas sanitarias.
- Adquisición y disposición de insumos para la desinfección de espacios, para la protección personal, para la colocación de barreras físicas si fuera el caso y para mantener la higiene (equipos, recursos y materiales necesarios) en el establecimiento, a fin de garantizar el retorno seguro de los trabajadores, clientes y proveedores a las actividades esenciales del centro laboral.
- Establecer el protocolo para los filtros sanitarios³ y la detección de signos de enfermedades respiratorias (fiebre, tos, flujo nasal, dificultad para respirar).
- Detección de personal en grupos en riesgo (personas mayores, mujeres embarazadas, personas con antecedentes de diabetes, hipertensión, enfermedades cardio-respiratorias o inmunocomprometidas) para garantizar la seguridad de los mismos y descartar riesgos, al momento de la reapertura. Puede hacer uso de la herramienta que se encuentra en la siguiente liga: <http://www.imss.gob.mx/covid-19/calculadora-complicaciones>.

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

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

- Para las personas trabajadoras en las que se detectaron signos de enfermedades respiratorias y/o temperatura corporal mayor a 37.5°C, designar un área de estancia y aislamiento, dotarlas de un cubrebocas y remitirlas al domicilio particular o a los servicios médicos, y cuando sea procedente asistir a las personas trabajadoras para el trámite del permiso COVID-19.
- Remitir a su domicilio en aislamiento voluntario a quien presente síntomas de COVID-19 para disminuir el riesgo de contagio para el resto de las personas.
- Continuar con el aislamiento de personas trabajadoras que tenga confirmación de COVID-19, o haya estado expuesto al agente biológico infeccioso durante 14 días o el tiempo necesario para la recuperación, no se presentará a trabajar para evitar el contagio de la enfermedad en el centro laboral.

iii. Capacitación del personal del centro laboral en:

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

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

b. Higiene personal

- La higiene de manos es una de las medidas principales de prevención y control de la infección. Se deberá garantizar que se cuente con jabón líquido, en gel o espuma y con dispensadores de toallas de papel desechables (evitar por completo el uso de toallas de tela), botes de basura, papel higiénico, agua potable y gel antibacterial a base de alcohol de al menos 60%.
- En caso de estornudar o toser, se deberá usar el ángulo interno del brazo para cubrir nariz y boca, aún con el uso de cubre boca y careta.

- No escupir. Si es necesario hacerlo, utilizar un pañuelo desechable, meterlo en una bolsa de plástico, anudarla y tirarla a la basura; después lavarse las manos.
- No tocarse la cara con las manos sucias, sobre todo nariz, boca y ojos.

c. Cursos y herramientas de capacitación

- El personal que realice acciones de limpieza y desinfección deberá recibir capacitación e información sobre el manejo seguro de sustancias químicas peligrosas a usar.
- El personal que realice acciones de limpieza y desinfección deberá conocer a detalle el lineamiento de limpieza y desinfección instaurado en el centro de trabajo, el cual, deberá contener al menos lo siguiente:
 - Limpieza y desinfección general
 - Limpieza y desinfección cuando se confirmen casos de COVID-19
 - Solución desinfectante a usar
 - Uso seguro de productos de limpieza y desinfección
 - Programa de limpieza y desinfección.
- Se recomienda a todo el personal tomar los siguientes cursos en línea, disponibles en el sitio <https://climss.imss.gob.mx/>
 - “Todo sobre la prevención del COVID-19”
 - “Recomendaciones para un retorno seguro al trabajo ante COVID-19”
 - “Turismo: retorno seguro”
- Se recomienda a los integrantes del comité o las personas designadas para implementar y supervisar las medidas de seguridad sanitaria, tomen el curso en línea “Formación de Monitores para el Retorno Saludable” en: <https://climss.imss.gob.mx/>
- Se recomienda acceder al kit de herramientas, guía y consejos prácticos para aprovechar al máximo el teletrabajo en el enlace: www.gob.mx/juntosporeltrabajo.

Cuidado de la salud de los usuarios nacionales e internacionales

a) Sana distancia

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

- Promover la implementación de marcas en el piso, barreras físicas o bloqueo de sillas o mesas para promover la sana distancia de al menos 1.5 metros.

b) Control de entrada

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

c) Aislamiento

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

Difusión de información sanitaria para el usuario y la comunidad

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

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

III. RECOMENDACIONES POR ACTIVIDADES EN EL SECTOR TURÍSTICO

Estos lineamientos se enfocan en la reapertura de actividades en el sector turístico, considerando no solamente las necesidades del personal de los centros de trabajo sino de los usuarios de los servicios. Por lo anterior y para facilitar la definición de medidas se agruparon los servicios del sector turístico en 10 bloques:

- Hospedaje (incluye servicios de hospedaje a través de medios digitales)
- Alimentos y bebidas (incluye bares, discotecas y centros nocturnos)
- Centros de recreación (incluye parques temáticos, balnearios y parques acuáticos -incluidos los servicios de salvavidas-, campos de golf, spa, vuelo en globo aerostático, campamentos, entre otros)
- Guía de turistas
- Oficinas de servicios al turista y/o usuarios (incluye agencias de viajes, agencia integradora de servicios, arrendadora de autos y tour operador receptivo)
- Operadoras (incluye aventura o naturaleza, buceo y marina turística)
- Actividades permitidas en playa
- Museos
- Centros de convenciones, tianguis y ferias
- Transporte

A. Hospedaje (incluye servicios de hospedaje a través de medios digitales)

Las medidas plasmadas para los centros de trabajo o servicios a través de medios digitales dedicados al hospedaje se deberán aplicar en todas las áreas del establecimiento, las cuales pueden ser, en algunos casos: recepción, estacionamiento, habitaciones, restaurantes dentro del edificio, área de alberca y playa, club de golf, bares, club nocturno, salas de eventos, centros de negocios, baños, elevadores, boutiques, espacios deportivos, entre otros. También se consideran los servicios de hospedaje a través los tiempos compartidos.

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

Instalaciones y personal de servicios turísticos

i. Plan de limpieza y desinfección

- Colocación de estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, gel antibacterial a base de alcohol de al menos 60% de preferencia con dispensador automático – sensor.
- Colocación de mamparas/pantallas y marcas en el suelo para establecer la sana distancia de al menos 1.5 metros y la protección sobre todo en zonas de atención al usuario como lobby y estacionamiento.
- Pañuelos y botes de basura: Se recomienda poner al alcance del cliente pañuelos desechables, así como un bote con tapa y pedal. No se recomiendan botes con tapa que deba tocarse con las manos para abrirla.
- Limpieza y desinfección de las áreas (piso, alfombras, paredes, techo, ventanas, cortinas o persianas, espejos, entre otros) y de dispositivos / equipamiento que entra en contacto con el personal y/o huéspedes (puertas, manijas, barandales, equipo de cómputo, material de escritorio,) además de las superficies horizontales como mesas, camas y repisas.
- Limpieza y desinfección de áreas comunes tales como el lobby, estacionamiento, recepción, elevadores, escaleras, mostradores, boutiques, salones de eventos, salas de reuniones, bares, restaurantes, entre otras.
- Limpieza y desinfección de oficinas, vestidores del personal, ropería de uniformes, área de recepción de mercancías, productos, servicios y almacenes, comedores del personal, taller de mantenimiento y lavandería, entre otras.
- Limpieza y desinfección de máquinas de autoservicio, máquinas dispensadoras de ticket, mesas, sillas y demás mobiliario que entra en contacto con el huésped.
- Limpieza y desinfección de las habitaciones: controles de TV, clima, interruptores de luz y teléfono; en sanitarios, llaves, lavabos, WC, regaderas, tinas y botes de basura; armarios, repisas y perchas; así como toallas, sábanas, cubre camas y almohadas, después de cada uso serán remplazados por unos limpios y desinfectados. Se desinfectará toda la habitación previo a asignarla nuevamente.
- Desinfectar dispositivos digitales, plumas, porta cuentas y las Terminales de Punto de Venta (TPV) después de cada uso. Limpiar de manera frecuente área de caja.

- Colocación de mamparas/pantallas en el front desk, con frecuente desinfección.
- Cada empleado será responsable de limpiar y desinfectar sus objetos de trabajo como escritorio, equipo de cómputo, lapiceros, tableta, entre otros.
- Se deberá contar con dispensadores de gel antibacterial a base de alcohol de al menos 60% en recepción y en áreas comunes para alentar la higiene de manos.
- Supervisar la correcta aplicación y seguimiento de las medidas de seguridad e higiene.

ii. Capacitación

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

- Medidas de higiene y sana distancia (lavado de manos, estornudo de etiqueta, no escupir).
- Restricciones del contacto de las manos con la cara (boca, nariz y ojos) y evitar saludar de mano o beso.
- Tipo de equipo de protección personal (EPP) y su uso.
- Limpieza y desinfección en todas las áreas en general.
- Manejo seguro de sustancias químicas a usar.
- Carta compromiso y entendimiento de la capacitación.
- Uso de las tecnologías de comunicación con el objetivo de estar en constante actualización de la información sobre acciones de prevención.
- Procedimiento específico de limpieza y desinfección de una habitación y en particular en la que haya estado o está alojada una persona infectada de COVID-19.

Cuidado de la salud de los usuarios nacionales e internacionales

i. Control de entrada

- Se realizarán acciones específicas de prevención (toma de temperatura con equipos digitales a distancia e identificación de signos de enfermedades respiratorias) para todos los visitantes en las entradas principales al establecimiento, con el objetivo de detectar algún riesgo de salud. Los visitantes serán evaluados, se les otorgará gel antibacterial con base de alcohol $\geq 60\%$ en manos y se

pedirá que usen cubrebocas (que será proporcionado por el establecimiento) en todo momento.

- En las personas que se detectaron signos de enfermedades respiratorias y/o temperatura corporal mayor a 37.5°C, serán dirigidas a un lugar privado preferentemente con sanitario donde se les informará sobre la posibilidad de que presenten COVID-19, se les recomendará asistir a la valoración de un servicio médico y se les proporcionará una tarjeta de información COVID-19.

ii. Medidas a la entrada del hospedaje

- Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 1.5 metros) en puntos estratégicos.
- La señalización adecuada también se exhibirá de manera destacada, describiendo el uso adecuado de la máscara y las prácticas actuales de distanciamiento físico en uso en todo el tiempo que dure el hospedaje.
- Se colocará a la vista un aviso en donde se mencione que el visitante que muestre una temperatura mayor a 37.5°C se le proporcionará información.
- Informar a los clientes sobre las medidas tomadas por el hotel y las recomendaciones a seguir para minimizar el riesgo de propagación del SARS-COV2 (COVID-19).

iii. Medidas para los usuarios

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

iv. Sistema de pago

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

Difusión de información sanitaria para el usuario y la comunidad

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

B. Alimentos y bebidas (incluye bares, discotecas y centros nocturnos)

Esta sección establece los requisitos y especificaciones de buenas prácticas de higiene que deben observarse en el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios y sus materias primas,⁴ a fin de evitar su contaminación a lo largo de su proceso dentro de los restaurantes y establecimientos de alimentos y bebidas como bares, centros nocturnos, entre otros.

Instalaciones y personal de servicios turísticos

i. Plan de limpieza y desinfección

⁴ Se tomó como referencia la Norma Oficial Mexicana NOM-251-SSA-2009, Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios.

REAPERTURA DEL SECTOR TURÍSTICO

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

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

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

ii. Capacitación

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

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

Cuidado de la salud de los usuarios nacionales e internacionales

i. Control de entrada

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

les recomendará asistir a la valoración de un servicio médico y se les proporcionará una tarjeta de información COVID-19.

ii. Medidas a la entrada del establecimiento

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

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

iii. Medidas para los usuarios

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

iv. Sistema de pago

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

Difusión de información sanitaria para el usuario y la comunidad

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

C. Centros de recreación (incluye parques temáticos, balnearios y parques acuáticos - incluidos los servicios de salvavidas-, campos de golf, spa, vuelo en globo aerostático, campamentos, entre otros)

Las medidas plasmadas se consideran para los centros de recreación dentro y fuera de los hoteles, que incluyen servicios como: parque temático, balnearios y parques acuáticos (incluidos los servicios de salvavidas), campos de golf, spa, vuelo en globo aerostático, campamentos, entre otros; estas medidas deben ser aplicadas en todas las áreas de los establecimientos.

Instalaciones y personal de servicios turísticos

i. Plan de limpieza y desinfección

- Realizar la limpieza y desinfección exhaustiva de todo lugar de operación y oficinas, así como de todos los materiales.
- Proveer y supervisar el uso obligatorio del equipo de trabajo.
- Colocación de estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60% de preferencia con dispensador automático – sensor.
- Pañuelos y botes de basura: se recomienda poner al alcance del cliente pañuelos desechables, así como un bote con tapa y pedal. No se recomiendan botes con tapa que deba tocarse con las manos para abrirla.
- Limpieza y desinfección del área (piso, paredes, techo, ventanas, entre otros) y de los dispositivos/equipamiento que entra en contacto con el personal y/o visitantes.

- Realizar limpieza profunda y general del suelo periódicamente.
- Promover la ventilación/aireación natural diaria de los lugares.
- Aplicar planes maestros de limpieza y desinfección en todo el establecimiento.
- Lavar con agua y jabón, y desinfectar con una solución de hipoclorito de sodio con concentraciones de al menos del 0.5% o con productos registrados ante la Secretaría de Salud certificados para eliminar el virus de COVID-19 en las áreas comunes.
- Disposición de gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60%, en áreas comunes para alentar la higiene de manos y garantizar la asepsia.
- Para el caso de albercas, deben tener una circulación de agua durante su operación y en caso de recirculación deberá contar con equipo de filtración.
- Si se cuenta con palapas, camastros, sombrillas al inicio de la jornada y al final se llevará a cabo el proceso de desinfección y durante el día se utilizará un paño húmedo con solución desinfectante antes de ser entregado al cliente.
- Si se cuenta con servicio de hospedaje, revisar el apartado correspondiente.
- Si se cuenta con servicio de alimentos y bebidas revisar el apartado correspondiente.

ii. Capacitación

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

Cuidado de la salud de los usuarios nacionales e internacionales

i. Control de entrada

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

ii. Medidas a la entrada del establecimiento

- Señalización adecuada se exhibirá de manera destacada, describiendo las prácticas actuales de distanciamiento físico, lavado de manos y uso de gel antibacterial en todo el establecimiento.
- Colocar gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60% a la entrada.
- Se recomienda una estación de lavado de manos portátil a la entrada dotada con agua, jabón y toallas desechables.
- Señalética de los protocolos a seguir.
- Evitar el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano. Se debe respetar la distancia de seguridad siempre que sea posible.
- En caso de contar con un solo acceso al establecimiento, se recomienda el uso de señalizaciones o en su caso el uso de barreras físicas, para el ingreso y salida del personal, clientes y proveedores para el cumplimiento de la sana distancia.
- Mantener, de ser posible, siempre las puertas abiertas del establecimiento para evitar contacto con puertas y favorecer la ventilación natural de espacios comunes (cocina, comedor, áreas de recepción, entre otros)
- Eliminar el uso de áreas de espera y vestíbulos.
- Contar con dispensadores de gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60% en recepción, así como en puntos estratégicos, para ofrecer a los empleados, clientes y proveedores siempre antes de entrar al establecimiento.
- Fomentar sistemas en línea.
- Los mostradores deben limpiarse y desinfectarse de forma periódica.
- El acceso al establecimiento será escalonado.

- Se recomienda el uso de vasos desechables. Si se opta por vasos o vajilla no desechable, debe asegurarse la desinfección a $>80^{\circ}\text{C}$.
- Promover el uso de caretas y cubrebocas en todo el personal que atiende al público.

iii. Medidas para los usuarios

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

iv. Sistema de pago

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

Difusión de información sanitaria para el usuario y la comunidad

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

encontrar material de difusión actualizado del Gobierno de México a través de la siguiente liga:

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

D. Guía de turistas

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

Instalaciones y personal de servicios turísticos

i. Plan de limpieza y desinfección

- Como norma general todo el material utilizado durante la prestación del servicio debe ser desinfectado.
- En caso de utilizar vehículo para el transporte de usuarios se debe desinfectar completamente antes del recorrido y al finalizar el servicio.
- Se recomendará el lavado de manos frecuentemente con agua y jabón, o, si no existe esa posibilidad, utilizar gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60% o toallas desinfectantes.
- Desinfectar frecuentemente los objetos de uso personal (gafas, móviles, micrófonos, entre otros) con agua y jabón y, si no es posible, con una solución desinfectante.
- Evitar, en la medida de lo posible, compartir equipos de trabajo o dispositivos con otros trabajadores.
- La agencia, operador o guía de turistas independiente, serán los responsables de que se lleven a cabo correctamente la implementación de las medidas sanitarias.
- Designar a una persona que supervise la correcta aplicación y seguimiento de las medidas de sanidad e higiene.
- Uso de cubrebocas y lentes protectores o careta, siempre que no pueda garantizarse la distancia de seguridad y promover a los clientes su uso también.
- La determinación e implantación de un protocolo de actuación en el caso de que se observe un cliente con sintomatología compatible con COVID-19, siguiendo en todo caso las directrices de las autoridades sanitarias.

- El cumplimiento de las recomendaciones y pautas dictadas por las autoridades sanitarias en relación a medidas especiales frente al COVID-19.
- Evitar el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano, tanto a otros trabajadores, proveedores y visitantes. Se debe respetar la distancia de seguridad siempre que sea posible.

ii. Diseño de actividades

El guía de turismo debe seguir las siguientes medidas preventivas en el diseño de sus actividades:

- Determinar cómo se va a realizar la visita y por donde va a discurrir el recorrido a partir e informar al grupo de la evaluación de riesgos, la normativa y /o posibles restricciones que se aplican por los proveedores de servicios (museos, monumentos, espacios naturales, entre otros)
- Debe establecerse un número máximo de personas a las que ofrecer el servicio de manera segura, evitar espacios reducidos, preferir espacios abiertos con aforos limitados y respetando la sana distancia de por lo menos 1.5 m.
- Evitar zonas susceptibles de aglomeraciones.
- En caso de utilizar vehículo para el transporte de los usuarios, se propone establecer señalización para que los pasajeros identifiquen un único punto de ascenso y descenso, para facilitar la aplicación de las normativas higiénico-sanitarias.
- Coordinarse con los proveedores con el fin de evitar aglomeraciones a la llegada de los grupos, con medidas como listados previos o accesos a puntos de interés de forma escalonada.
- Evitar el reparto de material impreso tales como mapas, folletos, etc. Si no es posible, éstos deben encontrarse plastificados, y ser además de fácil limpieza y desinfección o de un solo uso.
- Si el guía de turismo experimenta cualquier síntoma de COVID-19, aún con carácter leve, debe abstenerse de prestar el servicio.

Cuidado de la salud de los usuarios nacionales e internacionales

i. Control de entrada

- Se realizará la toma de temperatura con equipos digitales a distancia para todos los visitantes y se les pedirá que usen gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60% en manos y uso del cubrebocas en todo momento.

REAPERTURA DEL SECTOR TURÍSTICO

- En las personas que se detectaron signos de enfermedades respiratorias y/o temperatura corporal mayor a 37.5°C, se les informará sobre la posibilidad de presentar COVID-19 y se les recomendará asistir a la valoración de un servicio médico, se les proporcionará una tarjeta de información COVID-19.

ii. **Medidas para los usuarios**

- Identificar los riesgos existentes (recorridos a seguir, visita a monumentos, posibles aglomeraciones, tamaño de los grupos, restricciones en la prestación de determinados servicios turísticos, entre otros).
- Diseñar de acuerdo a dichas conclusiones su plan de emergencia que pueda considerar varias fases de evolución con posibles restricciones.
- Implementar su plan de emergencia y valorar su eficacia, y, si fuera necesario, modificándolo en función de la eficacia demostrada (reducción de grupos, modificación de itinerarios, entre otros).
- Solicitar se mantenga la sana distancia (mínimo 1.5 metros) en puntos estratégicos.
- Contar con gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60% y toallitas desinfectantes durante los recorridos y tenerlas disponibles para los usuarios.

Difusión de información sanitaria para el usuario y la comunidad

- Las restricciones, limitaciones o modificaciones en el servicio para prevenir los contagios.
- Las medidas preventivas que se toman durante el recorrido por parte del guía de turismo y que deben adoptarse por parte de los clientes.
- Enviar al cliente junto con el presupuesto un documento aclaratorio de las medidas de prevención que se tomarán en materia de higiene y seguridad durante el desarrollo del servicio, podrás encontrar material de difusión actualizado del Gobierno de México a través de la siguiente liga:
 - <https://www.gob.mx/salud/documentos/covid-19-materiales-de-consulta?state=published>.

E. Oficinas de servicios al turista y/o visitante (incluye las agencias de viaje, agencias integradoras de servicios, arrendadoras de autos y tour operador receptivo)

Las siguientes medidas son aplicables para todas las oficinas de servicio al turista y las agencias involucradas en la prestación de servicios turísticos, entre las cuales se encuentran: las agencias de viaje, agencias integradoras de servicios, arrendadoras de autos y tour.

Instalaciones y personal de servicios turísticos

i. Plan de limpieza y desinfección

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

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

palanca de velocidades, tapetes y todo objeto de contacto continua, previo al ingreso de clientes y posterior a la entrega de la unidad.

- Realizar limpieza profunda y general del suelo periódicamente.
- Promover la ventilación/aireación natural diaria de los lugares.

iii. Capacitación

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

Cuidado de la salud de los usuarios nacionales e internacionales

i. Control de entrada

- Regular el número de clientes y el aforo máximo.
- Intentar eliminar el uso de áreas de espera y de ser posible llevar a cabo la atención por medio de citas.
- Establecer señalización de distancia fuera y dentro del establecimiento.
- Colocar gel desinfectante a la entrada.
- La señalización adecuada se exhibirá de manera destacada, describiendo las prácticas actuales de distanciamiento físico, lavado de manos y uso de gel antibacterial.
- En caso de contar con un solo acceso, se recomienda el uso de señalizaciones o en su caso el uso de barreras físicas, para el ingreso y salida de los clientes, personal y proveedores para el cumplimiento de la sana distancia.
- Mantener, de ser posible, siempre las puertas abiertas, para evitar contacto con puertas y favorecer la ventilación natural de espacios comunes.

- Será obligatorio el contar con dispensadores de gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60% en puntos estratégicos, para ofrecer a los clientes, empleados, y proveedores siempre antes de entrar al establecimiento.
- Declaración de conformidad del cliente, que debe incluir el protocolo de seguridad para la realización de actividades destinado a evitar el contagio por COVID-19 y las condiciones de cancelación en caso de clientes con sintomatología compatible con COVID-19, junto a las medidas a adoptar.
- Incentivar que los procesos con el turista, proveedores y colaboradores sean de forma electrónica. (Reservaciones, confirmaciones, disposiciones generales, itinerarios, reglamentos, facturación, comprobantes, membresías, etc.)
- En las personas que se detectaron signos de enfermedades respiratorias y/o temperatura corporal mayor a 37.5°C, se les informará sobre la posibilidad de presentar COVID-19 y se les recomendará asistir a la valoración de un servicio médico, se les proporcionará una tarjeta de información COVID-19.

ii. Medidas para los usuarios

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

iii. Sistema de pago

- Se deberán tomar las medidas de precaución en cuanto al manejo de dinero en efectivo, promoviendo en todo momento medios de pagos electrónicos.
- Se debe usar un medio de desinfección de manos con mayor frecuencia (ejemplo: gel antibacterial con base de alcohol de al

menos 60%, paños húmedos, toallas/papel con soluciones desinfectantes, entre otros).

- Se recomienda utilizar facturación electrónica. Evitar la firma de recibos, voucher, facturas, entre otros.
- Desinfectar dispositivos digitales, plumas, porta cuentas y las Terminales de Punto de Venta (TPV) después de cada uso. Limpiar de manera frecuente área de caja.

Difusión de información sanitaria para el usuario y la comunidad

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

F. Operadoras (incluye la operadora de aventura/naturaleza, operadora de buceo y operadora de marina turística)

Las siguientes medidas son aplicables para todas las operadoras de servicios turísticos entre las que se encuentran: de aventura o naturaleza, buceo y marina turística.

Instalaciones y personal de servicios turísticos

i. Plan de limpieza y desinfección

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

- Contar con protocolos específicos de limpieza y desinfección diaria de áreas, superficies y objetos de contacto y de uso común, que incluyan lavar con agua y jabón, y desinfectar con una solución de hipoclorito de sodio concentraciones de al menos del 0.5% o con

productos registrados ante la Secretaría de Salud certificados para eliminar SARS-CoV-2 (COVID-19).

- Desinfección de materiales y equipos utilizados para dar atención al usuario como equipos de cómputo, teléfonos, terminales bancarias, bolígrafos, y cualquier equipo que se use para dar atención al cliente.
- Realizar limpieza continua de sillas, escritorios, barandales, manijas, puertas, elevadores, parte inferior de las paredes, superficies y cualquier otro elemento de fácil alcance para los clientes, empleados y proveedores.
- Utilizar, por parte del personal de limpieza, el equipo de protección individual, como mínimo, el personal debe utilizar mascarilla y guantes.
- Disposición de gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60% en áreas comunes para alentar la higiene de manos y garantizar la asepsia.
- En caso de unidades de transporte, se pondrá especial atención a la limpieza y desinfección de puertas, manijas, ventanas, asientos, palanca de velocidades, tapetes y todo objeto de contacto continua, previo al ingreso de clientes y posterior a la entrega de la unidad.
- Realizar limpieza profunda y general del suelo periódicamente.
- Promover que el establecimiento cuente con ventilación natural o mecánica.

ii. Medidas de mantenimiento del equipamiento para las operadoras de aventura/naturaleza y buceo

- Modificar la bitácora de equipo de forma electrónica donde se evidencie y se le comunique al turista los procesos de desinfección, fecha de último uso, condiciones del equipo y fecha de desinfección de los equipos de protección individual y otros equipamientos que se utilizarán.
- Después de haber realizado la actividad, pedir a los turistas que ellos mismos coloquen los equipos utilizados dentro de las mochilas transportadoras o contenedores de la empresa.
- Los procesos de desinfección podrán variar de acuerdo con las especificaciones de los equipos, materiales y recomendaciones de los fabricantes.

iii. Medidas para la transportación de turistas

REAPERTURA DEL SECTOR TURÍSTICO

- El transporte deberá desinfectarse antes, durante y después de cada traslado.
- El conductor deberá utilizar cubrebocas y lentes protectores o careta.
- Se recomienda evitar el aire acondicionado. En regiones donde las temperaturas sean extremas una alternativa es que el operador promueva viajes privados en núcleos familiares y en vehículos de menor capacidad.
- Aplicación de encuesta de verificación de salud a colaboradores y turistas.
- Ofrecer al abordaje y al descenso del transporte, gel antibacteria al turista.
- Los tripulantes deberán utilizar cubrebocas todo el tiempo.

iv. Capacitación

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

Cuidado de la salud de los usuarios nacionales e internacionales

i. Control de entrada

- Regular el número de clientes y el aforo máximo.
- Intentar eliminar el uso de áreas de espera y de ser posible llevar a cabo la atención por medio de citas.
- Establecer señalización de distancia fuera y dentro del establecimiento.
- Colocar gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60% a la entrada.

- La señalización adecuada se exhibirá de manera destacada, describiendo las prácticas actuales de distanciamiento físico, lavado de manos y uso de gel antibacterial.
- En caso de contar con un solo acceso, se recomienda el uso de señalizaciones o en su caso el uso de barreras físicas, para el ingreso y salida de los clientes, personal y proveedores para el cumplimiento de la sana distancia.
- Mantener, de ser posible, siempre las puertas abiertas, para evitar contacto con puertas y favorecer la ventilación natural de espacios comunes.
- Será obligatorio el contar con dispensadores de gel antibacterial con base de alcohol de al menos 60% en puntos estratégicos, para ofrecer a los clientes, empleados, y proveedores siempre antes de entrar al establecimiento.
- Declaración de conformidad del cliente, que debe incluir el protocolo de seguridad para la realización de actividades destinado a evitar el contagio por COVID-19 y las condiciones de cancelación en caso de clientes con sintomatología compatible con COVID-19, junto a las medidas a adoptar.
- Incentivar que los procesos con el turista, proveedores y colaboradores sean de forma electrónica. (Reservaciones, confirmaciones, disposiciones generales, itinerarios, reglamentos, facturación, comprobantes, membresías, etc.)
- En las personas que se detectaron signos de enfermedades respiratorias y/o temperatura corporal mayor a 37.5°C, se les informará sobre la posibilidad de presentar COVID-19 y se les recomendará asistir a la valoración de un servicio médico, se les proporcionará una tarjeta de información COVID-19.

ii. Medidas para los usuarios

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

- Evitar intercambio de objetos entre personas. En caso necesario, desinfectar objetos y manos antes y después de usarlos.

iii. Sistema de pago

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

Difusión de información sanitaria para el usuario y la comunidad

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

G. Actividades permitidas en playa

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

- El acceso y afluencia de personas se implementará a partir de los niveles de riesgo señalados por el semáforo, controlando los siguientes niveles de aforo: 50% para el nivel de riesgo alto (naranja), 75% para el nivel de riesgo medio (amarillo) y acceso total para el nivel de riesgo bajo (verde).

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

H. Museos

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

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

I. Centros de convenciones, tianguis y ferias

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

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

J. Transporte

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

IV. BIBLIOGRAFÍA

- **Administración de Alimentos y Drogas. Mejores prácticas para el comercio minorista, tiendas de alimentos, restaurantes y servicios de delivery durante la pandemia de COVID-19.** <https://www.fda.gov/food/food-safety-duringemergencies/bestpractices-retail-food-storesrestaurants-and-foodpick-updelivery-services-duringcovid-19>
- **Administración de Alimentos y Drogas. Seguridad alimentaria ante la Enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19).** <https://www.fda.gov/food/food-safetyduringemergencies/food-safety-and-coronavirusedisease2019-covid-19>
- **Aeropuertos y Servicios Auxiliares (ASA). "Protocolos de sanidad para evitar la propagación del Virus SARS-COV2 (COVID-19) en la Red de Aeropuertos de la Red".**
- **Airbnb. Protocolo de limpieza avanzada.**
- **Alaska Government: "Reopen Alaska Responsibly Plan".** <https://covid19.alaska.gov/>
- **Asociación Mexicana de Agencias de Viaje (AMAV). "Manejo Responsable del Turismo"**
- **Asociación Mexicana de Turismo de Aventura y Ecoturismo (AMTAVE). "Criterios para elaborar protocolos sanitarios orientados al reinicio de operaciones del turismo de naturaleza en México".**
- **Asociación Nacional de Cadenas Hoteleras (ANCH). "Protocolo de atención y control al COVID-19".**
- **Bain & Company: "COVID-19: Impacts and Actions for Restaurants and Food Service".**
- **BCG: Boston Consulting Group: "Epidemic Projections COVID-19 Response".**
- **Cámara Nacional del Autotransporte de Pasaje y Turismo a la sección de Transporte Terrestre. Comentarios.**
- **Centros de Control y Prevención de Enfermedades. Orientación para empresas y empleadores para planificar y responder a la enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19).** <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019ncov/community/guidance-business-response.html>
- **Centros de Control y Prevención de Enfermedades. Todo lo que los trabajadores de supermercados y minoristas de alimentos necesitan saber sobre COVID-19.**

<https://www.cdc.gov/coronavirus/2019ncov/community/organizations/grocery-food-retailworkers.html>

- **City of Miami Beach: "Reopening and Recovery Framework & Draft Planning".**
- **COVID-19: Materiales de comunicación.**
<https://www.paho.org/es/temas/coronavirus/enfermedad-por-coronavirus-covid-19/covid-19-materiales-comunicación>
- **Crearán “sello distintivo” Covid-Free para el turismo.**
<https://periodicoviaje.com/2020/05/01/crearan-sello-distintivo-covid-free-para-el-turismo/>
- **Diez medidas que deberá aplicar el hostelero frente al Covid-19.**
<https://www.thegourmetjournal.com/noticias/10-medidas-que-debera-aplicar-el-hostelero-frente-al-covid-19/>
- **Elaboración e implementación de Protocolos de Seguridad turística en los destinos de San Agustín (Huila), Paisaje Cultural Cafetero (Caldas, Quindío, Risaralda y Norte del Valle), Nuquí (Chocó) y Caño Cristales (Meta), mejorando su competitividad y las condiciones de seguridad de los turistas durante su permanencia o desplazamiento Ed. V.1.2, 2013.**
- **Florida Government: "Safe. Smart. Step-by-Step. Plan for Florida's Recovery".**
- **Florida Restaurant and Lodging Association in Partnership with The National Restaurant Association and The American Hotel and Lodging Association: "Critical COVID-19 Guidance Standards for Hospitality Reopening".**
- **Gobierno de España; Ministerio de Sanidad, Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. Secretaría de Estado de Turismo. Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE): "Medidas para la Reducción del Contagio por el Coronavirus SARS-CoV-2".**
- **Gobierno de México. COVID-19 Secretaría de Salud.**
<https://www.gob.mx/salud/documentos/covid19>
- **Gobierno de México. Lineamiento general para la mitigación y prevención de COVID-19 en espacios públicos abiertos.**
<https://coronavirus.gob.mx/>
- **Gobierno de México. Lineamiento Técnicos Específicos para la Reapertura de las Actividades Económicas.**
https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5594138&fecha=29/05/2020

- **Gobierno de México. Lineamientos generales para la mitigación y prevención de COVID-19 en espacios públicos cerrados.**
<https://coronavirus.gob.mx/>
- **Gobierno de México. Secretaría de Turismo. Actualización del Protocolo de Atención para personas en centros de hospedaje y restaurantes durante la cuarentena obligatoria por COVID-19.**
- **Gobierno de México. "Lista de Comprobación ante el COVID-19- Retorno al Trabajo".** <https://www.gob.mx/stps/prensa/guia-de-accion-para-los-centros-de-trabajo-ante-el-covid-19-238630>
- **Greece preparing new tourism rules with EU in wake of coronavirus. Packed pools, beaches and tour buses will not return immediately as country plans for scaled back 2020 season.**
<https://www.theguardian.com/world/2020/apr/26/greece-preparing-new-tourism-rules-in-wake-of-coronavirus>
- **Grupo Planer1 Events. "Medidas de prevención sanitarias".**
- **Grupo Posadas. "Programa Global de prevención, higiene, desinfección y sanitización "Viaja Con Confianza".**
- **Grupo XCARET. "Protocolos de seguridad e higiene COVID-19 pilares (Xeguridad 360°)".**
- **Guía de buenas prácticas para los establecimientos del sector comercial.**
http://www.comercio.mineco.gob.es/es-ES/noticias/Documents/200319_Guia_Buenas_practicas_establecimientos_sector_comercial.pdf
- **Hostelería Madrid: Crisis Sanitaria COVID-19: "Guía Práctica Sanitaria de Establecimientos de Hostelería".**
- **Illinois Government: "Restore Illinois; A Public Health Approach to Safety Reopen our State".**
- **Indiana Government: "Detailed Plan for Slowly Returning Indiana to a New Normal since the Novel Coronavirus".**
- **Interpol. Pandemia de COVID -19, Directrices para las Fuerzas del Orden".**
- **Las 12 guías con protocolos anti Covid-19 del ICTE validadas por Sanidad.**
https://www.hosteltur.com/136578_las-12-guias-con-protocolos-anti-covid-19-del-icte-validadas-por-sanidad.html
- **Lidiar con el estrés durante brote de COVID-19.**
<https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/200762-coping-with-stress-during-the-2019-sp.pdf>
- **Mc Kinsey & Company: "COVID-19 Briefing note; Global Health and Crisis Response".**

- **Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2.**
<https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/GuiasSectorTurismo/Restaurantes.pdf>
- **Metro Public Health Department; Nashville/Davidson Country: "Restaurant and Bars- Phase One Reopening"**
- **National Restaurant Association: COVID-19 Guía de Reapertura.**
<https://restaurant.org/Downloads/PDFs/business/COVID19-Reopen-Guidance.pdf>
- **Norma Oficial Mexicana NOM-251-SSA1-2009, Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios.**
<https://www.dof.gob.mx/normasOficiales/3980/salud/salud.htm>
- **Occupational Safety and Health Act of 1970 (OSHA). Preparing Work Place for a COVID-19 Outbreak.** <https://www.osha.gov>
- **Official Portal for North Dakota State Government: "ND Smart RESTAR Protocols for Restaurants, Bars, Breweries, Distilleries, Food Truck".**
- **Official Portal for North Dakota State Government: "ND Smart Restart-Roadmap to a better, safer, heathier tomorrow".**
- **OMS, Infecciones por coronavirus.**
https://www.who.int/csr/disease/coronavirus_infections/es
- **Organización Mundial de la Salud (OMS).**
<https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>
- **Organización Mundial del Turismo (OMT). "Priorities for Tourism Recovery" y "Global Guidelines to Restart Tourism".**
- **Protocolo de operación a hoteles que se sumaron al apoyo durante la emergencia sanitaria COVID-19.- Asociación de Hoteles y Moteles del Valle de México, A.C.**
- **Protocolo de Sana Distancia de la Secretaria de Turismo y Cultura del Gobierno del Estado de Veracruz.** Sectur-sanadistancia.veracruz.mx
- **Protocolo de sana distancia para prestadores de servicios turísticos, hospedaje y alimentos y bebidas. - Secretaría de Turismo y Cultura del Gobierno del Estado de Veracruz.**
- **Recomendaciones Organización Mundial de la Salud.**
<https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>
- **Reglamento Internacional de Salud OMS 2005.**
- **Secretaría de Salud.** <https://www.coronavirus.gob.mx> y <https://www.gob.mx/salud>

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