



# PROTOSCOLOS PARA LA REACTIVACIÓN DE LA INDUSTRIA TURÍSTICA Y DE REUNIONES DE NUEVO LEÓN

**En colaboración con:**



• <b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>7</b>
• <b>MEDIDAS DE HIGIENE GENERALES</b>	<b>8</b>
◦ Operación	
◦ Administración	
◦ Colaboradores	
◦ Medidas de precaución	
◦ Señalética para establecimientos	
<b>1. TOUROPERADORES</b>	<b>14</b>
1.1 Medidas por parte de guías y colaboradores	14
a. Equipamiento mínimo	
1.2 Diseño de las actividades	15
1.3 Comunicación con visitantes	16
a. Previo al servicio	
b. Durante el servicio	
1.4 Desarrollo de actividades	17
a. Recibimiento de clientes	
b. Durante el recorrido	
c. Al finalizar el recorrido	
<b>2. TRANSPORTE</b>	<b>19</b>
2.1 Medidas generales para la empresa	19
2.2 Medidas para vehículos grandes	20
2.3 Recorridos de varios días	20
2.4 Comunicación con visitantes	21
a. Previo al servicio	
b. Durante el servicio	
2.5 Hubs o estación de transportes	21
<b>3. RESTAURANTES</b>	<b>22</b>
3.1 Medidas generales para la empresa	22
3.2 Medidas para colaboradores	23
3.3 Capacidad y distanciamiento físico	24
3.4 Proveedores	24
3.5 Servicio a Domicilio	25
3.6 Alimentos y Bebidas	25

# ÍNDICE

a. Buffet	
b. Coffee Break	
3.7 Desarrollo de actividades	26
a. Bienvenida	
b. Servicio	
c. Despedida	
<b>4. SPAS/WELLNESS</b>	<b>28</b>
4.1 Medidas generales para la empresa	28
a. Equipamiento mínimo	
4.2 Medidas por parte de colaboradores	29
a. Generales	
b. Personal de limpieza	
4.3 Medidas para instalaciones/equipo	29
a. Recepción	
b. Instalaciones/Vestuarios	
c. Áreas de tratamiento	
d. Lavado de toallas	
e. Balnearios termales	
4.4 Comunicación con visitantes	31
a. Previo al servicio	
b. Durante el servicio	
4.5 Desarrollo de actividades	32
a. Antes del servicio	
b. Durante el servicio	
c. Después del servicio	
<b>5. HOTELES</b>	<b>33</b>
5.1 Medidas para colaboradores	33
a. Políticas temporales	
b. Acceso de colaboradores	
5.2 Dirección y gestión	35
a. Capacitación	
b. Comité de protocolo	
5.3 Comunicación con visitantes	37
a. Previo al servicio	
b. Durante el servicio	
5.4 Medidas para la empresa por áreas	37
a. Recepción	

b. Habitaciones	
c. Restaurantes, bares y cocina	
d. Áreas comunes	
5.5 Limpieza y desinfección	43
5.6 Servicios técnicos y de mantenimiento	44
5.7 Eventos	44
5.8 Protocolo ante caso sospechoso o confirmado	45
<b>6. MUSEOS Y ESPACIOS CULTURALES</b>	<b>46</b>
6.1 Medidas informativas	46
6.2 Desarrollo de actividades	46
a. Antes	
b. Durante	
c. Después	
6.3 Espacios adicionales	48
<b>7. PARQUES</b>	<b>49</b>
7.1 Comunicación con visitantes	49
7.2 Medidas generales para los parques	49
7.3 Medidas por áreas	50
a. Accesos	
b. Tienda de souvenirs	
c. Área de eventos y shows	
7.4 Medidas por parte de colaboradores	51
7.5 Aforo y distanciamiento social	51
<b>7.6 Parques de atracciones</b>	<b>52</b>
<b>7.7 Parques acuáticos</b>	<b>53</b>
7.7.1 Albercas	
<b>8. RECINTOS</b>	<b>54</b>
8.1 Aspectos generales	54
a. Accesos	
b. Vehículos utilitarios	
c. Visitas de proveedores y clientes	
<b>8.2 Exposiciones y congresos</b>	<b>56</b>
8.2.1 Medidas para colaboradores	56
8.2.2 Medidas de salud	56
a. Distanciamiento social	
8.2.3 Alimentos	58

8.2.4 Manejo del evento	59
8.2.5 Manejo de visitantes	61
8.2.6 Comunicación con visitantes	62
<b>8.3 Carreras Deportivas</b>	<b>63</b>
8.3.1 Medidas por parte de la empresa	63
8.3.2 Desarrollo de actividades	64
a. Antes de la carrera	
b. Durante la carrera	
c. Al finalizar la carrera	
<b>8.4 Espectáculos</b>	<b>66</b>
8.4.1. Comunicación con visitantes	66
8.4.2 Medidas para colaboradores	66
8.4.3 Medidas de sanitización	67
8.4.4 Acceso a prensa	67
8.4.5 Medidas dentro del evento	68
a. Taquillas y ventas de boletos	
b. Accesos	
c. Alimentos y bebidas	
d. Merchandise o souvenirs	
<b>8.5 Eventos masivos</b>	<b>71</b>
8.5.1. Comunicación con visitantes	71
8.5.2. Medidas para colaboradores	72
a. Personal de limpieza	
8.5.3 Medidas dentro del evento	73
a. Accesos	
b. Barras de bebidas	
c. Área de comidas	
d. Baños	
e. Merchandise	
f. Área de Talento	
<b>• MÓDULOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA</b>	<b>78</b>
o Medidas generales	
o Comunicación	
o Atención al visitante	
o Uso del Módulo de Información Turística	
<b>• ANEXOS</b>	<b>80</b>
<b>• BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>83</b>

# INTRODUCCIÓN

El turismo es uno de los principales motores de la economía de nuestro Estado. Lamentablemente también es de los sectores más afectados debido a la epidemia desarrollada por el COVID-19, enfermedad causada por el virus SARS-CoV-2.

Es responsabilidad de la Industria Turística responder con protocolos y medidas que aseguren la seguridad de nuestros visitantes y permitan vivir experiencias extraordinarias durante su visita.

Este documento es una recopilación de protocolos internacionales con los más altos estándares de sanidad para coordinar una actividad turística responsable y actualizada a los cambios ocasionados por la contingencia mundial, además de las recomendaciones necesarias para su fácil adopción y ejecución.

Tour Operadores, Spas y Espacios de Wellness, Transporte Terrestre, Restaurantes, Museos y espacios culturales, Hoteles, Parque, Industria de Reuniones y Espectáculos, encontrarán las recomendaciones necesarias para una reapertura ordenada y segura para sus visitantes y colaboradores.

Para su elaboración se han tomado en cuenta los protocolos internacionales desarrollados por: el Instituto para la Calidad Turística Española, la Asociación Internacional de SPAs, el Ministerio de Sanidad y Ministerio de Industria, el Comercio y Turismo del Gobierno de España, Asociación de Servicios Turísticos de Sudáfrica, The Global Association of the Exhibitions Industry, el World Travel and Tourism Council, entre otros.

Y organismos nacionales como: la Asociación de Hoteles de Nuevo León, la Asociación Mexicana de Turismo de Aventura y Ecoturismo, la Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados, el Consejo Mexicano de la Industria de Reuniones, Consejo para la Cultura y las Artes de Nuevo León, el Gobierno de México, la Asociación Internacional de Parques de Atracciones y Atracciones, el Instituto Mexicano del Seguro Social, el Papalote Museo del Niño, la Asociación Mexicana de Destination Management, la Secretaría de Salud y la Secretaría de Turismo del Gobierno de México.

Agradecemos el compromiso y colaboración de todos los que formamos parte de la Industria Turística de Nuevo León.



CLÚSTER  
DE TURISMO  
MONTERREY



# MEDIDAS DE HIGIENE GENERALES

## OPERACIÓN

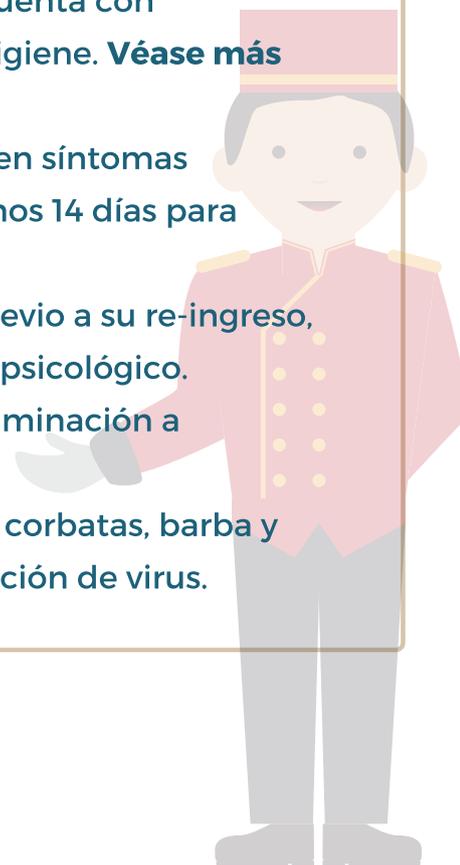
- Sistemas de sanitización donde se garantice el abasto de insumos para lavado y desinfección del establecimiento.
- Empresas con más de 100 empleados, deberán contar con un área de servicio médico, el cual deberá ubicarse a distancia del resto de los espacios laborales, cumplir con las medidas de ventilación adecuada y limpieza máxima.
- Implementar sistemas de protección y limpieza de calzado en puntos de acceso. Verificando el mantenimiento de estos sistemas.
- Disponer de insumos para sanitización de espacios y protección del personal que garantice el retorno seguro a laborar, por ejemplo barreras físicas si fuera el caso.
- Asegurar sistemas de extracción y ventilación que funcionen adecuadamente y darle mantenimiento.
- Dar preferencia a la ventilación natural en las áreas donde sea posible.
- Agregar señalética, y de ser necesario barreras físicas, a las áreas de trabajo para garantizar la sana distancia.
- Informar de medidas de prevención y síntomas básicos de infecciones respiratorias. Adicional, hacer comunicados periódicos de manera electrónica con más información.
- Adecuar equipo de video para monitorear el cumplimiento de las medidas.

- Implementar modalidades de trabajo flexible que incluyan: uso de tecnologías y home office para minimizar el contacto directo. Dar prioridad a colaboradores como:
  - Personas mayores
  - Embarazadas
  - Diabéticos
  - Hipertensos
  - Personas con enfermedades cardio-respiratorias o inmunocomprometidas
- Considerar la reducción de jornada laboral y/o rotación de turnos.
- Evitar las reuniones presenciales, optar por reuniones digitales. Limitar realización de eventos sociales.
- Establecer horarios alternados en la entrada y salida laboral, servicio de comedor, tiempos de descanso, acceso a espacios de uso común para reducir aglomeraciones.
- Asegurar la desinfección y limpieza diaria del área de trabajo al inicio y fin de cada jornada, especialmente las áreas de contacto directo (escritorios, sillas, teléfonos, etc).
- Establecer protocolos de acceso, y gel desinfectante base alcohol al 70%, en áreas de ingreso y egreso para un chequeo de síntomas mediante termómetro a distancia. En caso de detectar alguno se deberá remitir a su domicilio en aislamiento voluntario y así disminuir el riesgo de contagio.
- Contar con área de ingreso y egreso exclusivo para personal.
- Uso obligatorio de cubrebocas para ingreso, permanencia y salida del establecimiento.
- Cancelar temporalmente el registro de llegada con huella digital, si no es posible el empleado deberá lavarse las manos y desinfectar el checadore antes y después de registrarse.
- Los sanitarios cuentan con lavabos funcionales, agua, jabón y dispensadores de toallas desechables. Monitoreo constante de disponibilidad de estos elementos.
- Supervisar la elaboración de soluciones de agua y jabón y de hipoclorito de sodio, además verificar que no se mezclen con otros químicos.
- Elevadores y áreas comunes deberán operar al 50% de su capacidad máxima.
- Para el área de comedor se recomienda reducir la capacidad de personas por mesa, mantener una sana distancia mínima de 1.5 metros entre cada una y contar con barreras físicas que separen a los comensales.
- Disponer de estaciones fijas de higiene con: Kleenex, gel antibacterial, toallas de papel y sanitizante base alcohol al 70%. Deberán estar a simple vista y de

manera accesible para los colaboradores, visitantes y proveedores. Monitoreo constante de disponibilidad de los elementos en estaciones.

- Disponer de contenedores para arrojar desechos. Deberán ser rociados con solución de hipoclorito de sodio con concentraciones de al menos del 0.5% o con productos registrados ante la EPA certificados para eliminar COVID-19.
- Asignar a una persona o equipo responsable dedicado a asegurar la correcta implementación de medidas sanitarias, seguimiento de colaboradores que presenten síntomas de COVID-19, detección de personal que pertenezca a algún grupo en riesgo y re-integración de personal que padeció del virus.
- Restricción de Viajes locales e internacionales. Si es necesario viajar, tomar medidas de reducción de riesgo por contagio.
- Se recomienda tener un expediente clínico de cada colaborador para conocer su situación médica y si cuenta con seguridad social.
- Publicar en un lugar visible la **"Autoevaluación del Protocolo de Seguridad Sanitaria"** de la empresa.
- Proporcionar con equipo de protección personal a cada colaborador, acorde al tipo de factor de riesgo al que esté expuesto, como: cubrebocas (de preferencia lavable) y/o careta (antiempañante).
- Vigilancia epidemiológica que fomente el auto reporte de la salud de los colaboradores y exámenes periódicos anuales para el control de la salud en las personas.
- Promover el uso de videoconferencias para evitar desplazamientos.
- Para reuniones presenciales, garantizar la sana distancia de al menos 1.5 metros entre los visitantes, hacer obligatorio el lavado de manos o uso de gel antibacterial y cubrebocas.
- Informarse sobre medidas de la Secretaría de Salud. Conocer si su establecimiento pertenece al sector esencial y el criterio de alerta sanitaria para la localidad donde se ubica el establecimiento.
- Contar con un listado de teléfonos de emergencia.
- Planear el programa de seguridad y salud en el trabajo, contemplar riesgos sanitarios dependiendo de áreas, puestos de trabajo y actividades a desarrollar, concentración y tiempo de exposición de colaboradores.

- Usar elementos de seguridad obligatoriamente.
- Capacitar a colaboradores sobre medidas y guardar registro de la formación.
- Se propone que sea obligatorio tomar el curso en línea **“Todo sobre la prevención del COVID-19”**
- Si la capacitación es presencial, adoptar medidas que aseguren la distancia y uso de cubrebocas.
- Presentarse con su uniforme en una bolsa aparte, cambiarse al llegar al área de trabajo y a la salida usar la ropa con la que llegó. El uniforme deberá ser lavado diariamente de forma mecánica con agua caliente.
- Área de vestidores cuenta con señalizaciones para respetar la distancia mínima.
- Evitar el contacto e intercambio de objetos entre compañeros de trabajo. En caso necesario, desinfectar objetos y manos antes y después de usarlos.
- El personal responsable limpieza deberá usar guantes de vinilo/acrilonitrilo.
- Recomendar a colaborador la priorización de opciones de movilidad que garanticen distancia y medidas de higiene. Si empresa cuenta con transporte para colaboradores, considerar medidas de higiene. **Véase más en sección Transporte Terrestre.**
- Brindar servicio médico a los colaboradores que presenten síntomas respiratorios y acatar aislamiento domiciliario por al menos 14 días para evitar contagio en el centro laboral.
- Evaluar el estado de salud física y mental del personal previo a su re-ingreso, así como establecer procedimientos para brindar apoyo psicológico.
- Contar con un código de ética que promueva la no discriminación a personas que padecieron COVID-19.
- Durante el periodo de pandemia, evitar el uso de joyería, corbatas, barba y bigote, ya que pueden fungir como puntos de concentración de virus.





- En caso de estornudar o toser **usar un pañuelo desechable o el ángulo interno del brazo** para cubrir nariz y boca, aún con el uso de cubre boca y/o 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



- **Lavarse las manos frecuentemente** con agua y jabón, o bien usar soluciones a base de alcohol gel al 70%.



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



- **Uso obligatorio de cubrebocas** cuando no se pueda aplicar el criterio de sana distancia.



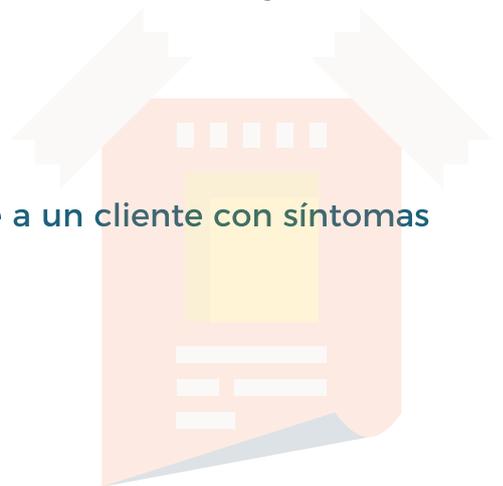
- **No tocarse la cara con las manos sucias,** sobre todo nariz, boca y ojos.

## POLÍTICAS FLEXIBLES:

- Informarte sobre los apoyos gubernamentales, por ejemplo Impulso Nuevo León <http://www.nl.gob.mx/programa-de-credito-para-el-desarrollo-empresarial>
- Trabajar en colaboración con la industria y otros gobiernos para el desarrollo en conjunto de las medidas a tomar al viajar.
- Reforzar la promoción del destino para impulsar la demanda nacional e internacional.
- Se recomienda reajustar las políticas de cambio y cancelación en favor y seguridad para el visitante, apoyando la flexibilidad de las mismas ante la contingencia actual.
- Estos cambios deberán ser compartidos a los visitantes en: confirmaciones de reserva, términos y condiciones sobre las políticas de cancelación para ofrecer comunicación clara.

## SEÑALÉTICA PARA ESTABLECIMIENTOS: (Pág . 80)

- ¿Cómo lavarse las manos?
- Teléfonos de emergencia
- Síntomas COVID-19
- Protocolo para actuar en caso de que se observe a un cliente con síntomas compatibles al COVID-19





## 1.1 MEDIDAS POR PARTE DE GUÍAS Y COLABORADORES

- Evitar el contacto físico. Respetar la distancia de seguridad, siempre que esto sea posible.
- Llevar puesto el cubrebocas o pantalla protectora, teniendo en cuenta las instrucciones de fabricante para su colocación, uso y desecho.
- Lavarse frecuentemente las manos con agua y jabón, o en su caso, solución desinfectante después de cada actividad tras estornudar, sonarse la nariz o toser.
- Limpiar con frecuencia objetos de uso personal y los relacionados con sus labores.
- Cada colaborador debe tener su propio equipo de trabajo. Si hay alternancia en su uso (walkies, teléfonos), se deben hacer pautas enfocadas en su limpieza y desinfección.
- Designar un guía de turismo encargado de entregar y recolectar todo equipo proporcionado por la empresa, el cual debe estar previamente desinfectado.
- Actualizar la bitácora para control del equipo de manera electrónica para registrar fecha de último uso, condiciones y fecha/hora de su sanitización.
- Abstener del servicio, a cualquier colaborador con algún síntoma de la enfermedad.
- Tomar la temperatura del guía de turismo al inicio de cada turno, para asegurar la salud del grupo.
- Asegurar un stock de productos de limpieza y equipamiento sanitario para disponibilidad en todo momento, considerando al personal de la empresa y contar con productos extra para brindar el servicio a visitantes.

### a. Equipamiento mínimo

- Cubrebocas o pantalla protectora
- Guantes
- Sanitizador (spray o gel)
- Gel sanitizador de uso personal con al menos 70% de alcohol
- Termómetro de no contacto

## 1.2 DISEÑO PREVIO DE LAS ACTIVIDADES

- Tener especial atención sanitaria en los momentos de recibimiento y despedida, sesión informativa, tiempo para comida, manejo de equipaje, acceso al transporte y actividades de grupo en sitios turísticos. Solicitar a los proveedores su protocolo para la prevención de riesgos higiénico-sanitarios. **Véase las secciones de Restaurantes, Museos y Parques.**
- Determinar el itinerario de visita a partir de la evaluación de riesgos, con base en: la coordinación con otros guías para la armar un recorrido con sentido único, evitar aglomeraciones y espacios reducidos.
- Recorridos a pie y las paradas para la explicación de monumentos, deberán realizarse en espacios abiertos y/o amplios. Se recomienda el uso de megáfono.
- Establecer previamente las paradas y puntos de descanso durante el recorrido en espacios que apliquen normativas sanitarias.
- Establecer número máximo de visitantes en el tour de acuerdo a la capacidad del transporte y lugares a visitar.
- Considerar el uso de las ventanas abiertas en el transporte, en temporadas donde las temperaturas no sean extremas.
- Priorizar el uso de transferencias bancarias y/o de tarjetas electrónicas para evitar el uso de efectivo.
- Considerar, si se precisa el cambio de ropa para los visitantes, un espacio que permita asegurar dicha distancia interpersonal para visitantes.
- Evaluar las atracciones que requieran la colocación de gran cantidad de arneses personales pues pueden requerir mucho tiempo en su colocación y dificultar el distanciamiento social entre el visitante y colaborador.
- Coordinarse con los prestadores de servicios turísticos para evitar aglomeraciones: enviar información previa con cantidad de visitantes, acceder al edificio a visitar de forma escalonada, agendar las llegadas y citas al hotel/museo/monumento.

## 1.3 COMUNICACIÓN CON VISITANTES

### Reconstruyendo la confianza del visitante

#### PREVIO AL SERVICIO

- Enviar un documento para los visitantes con la información esencial para su recorrido.
- Solicitar el llenado de un cuestionario sobre su salud: condiciones crónicas, medicaciones recientes, impedimentos físicos, presencia de síntomas referentes al coronavirus.
- Proporcionar información general sobre cuidado higiénico personal: el correcto uso y mantenimiento de mascarillas, guantes y el proceso adecuado para el lavado de manos.
- Compartir el itinerario que integre los horarios y el orden de las actividades a realizar.
- En caso de incluir los alimentos ofrecer la pre-selección de platillos.
- Informar sobre las medidas que se implementarán en los cada punto del recorrido para minimizar el contagio de coronavirus.
- Proporcionar información para ubicación y contacto de centros de atención médica.
- Enviar un recordatorio sobre el uso obligatorio de cubrebocas, gel antibacterial, entre otros.

#### DURANTE AL SERVICIO

- Evitar en lo posible el uso de materiales impresos como: mapas y folletos.
- Se recomienda optar por medios digitales, como grupos de Whatsapp y correos. Si no es posible, el material impreso debe ser plastificado para fácil desinfección.

## 1.4 DESARROLLO DE ACTIVIDADES

### RECIBIMIENTO DE VISITANTES



- Colaboradores deben de contar con equipamiento mínimo antes mencionado para uso personal y un stock de reserva para visitantes.
- El guía de turismo debe dar siempre imagen de tranquilidad y confianza durante todo el recorrido.
- Tomar temperatura y preguntar sobre posibles síntomas a cada visitantes. Si alguno presenta síntomas, no podrá realizar la experiencia y deberá asistir a una unidad médica.
- Recordar medidas preventivas e instar a que se cumplan (uso de cubrebocas, gel antibacterial, disminuir contacto directo).
- Informar cómo se va a realizar el recorrido y las posibles normas que se contemplarán en las diferentes paradas del recorrido como: hoteles, museos, parques, monumentos.
- Evitar saludos y/o despedidas que impliquen contacto físico.
- Informar de la profunda sanitización realizada al transporte que utilizarán.
- Tener sanitizador para los visitantes al acceder al vehículo. Desinfectar en presencia de los visitantes, los equipos de audio como: headsets, whispers, radioguías, auriculares. Si no son de un solo uso, el visitante se desinfectará las manos antes y después de utilizarlos.
- El acceso a la unidad de transporte debe ser en orden y sin precipitaciones. Los primeros en subir deberán tomar los últimos lugares.
- Verificar limpieza y revisión de filtros, rejillas y demás componentes de ventilación.
- Los visitantes deberán de mantenerse en sus asientos asignados durante todo el recorrido, no podrá haber desplazamientos o cambios mientras la unidad esté en movimiento.

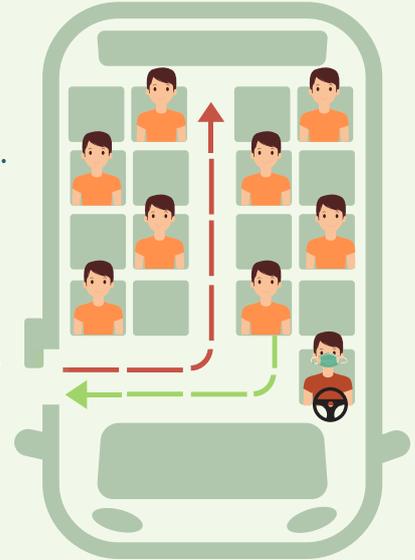
## DURANTE EL RECORRIDO



## AL FINALIZAR



- Manejar medidas de distancia entre los pasajeros en la unidad de transporte, dejando un asiento libre entre cada persona.
- Los visitantes deberán de mantenerse en sus asientos asignados durante todo el recorrido, no desplazamientos o cambios.
- Considerar ventilación en transporte y en los sitios cerrados.



- Utilizar caretas en lugar de cubrebocas para comunicación ante visitantes con discapacidad auditiva.
- Recomendar a los visitantes el uso de tarjetas bancarias en los sitios a visitar. Si se manipula efectivo, lavarse o desinfectarse las manos a la brevedad.
- Desinfectar la unidad de transporte, cada vez que los visitantes regresen de una visita externa y comunicarlo.
- Lavar las manos con alcohol de 70% cada vez que ingresen a la unidad de transporte.

- Desechar de forma adecuada los materiales de protección utilizados.
- Desinfectar la unidad de transporte, si es propio, a la finalización del servicio y, si el servicio comprende varios días, diariamente. Lo mismo aplica para todo material utilizado durante la prestación del servicio.

# TRANSPORTE

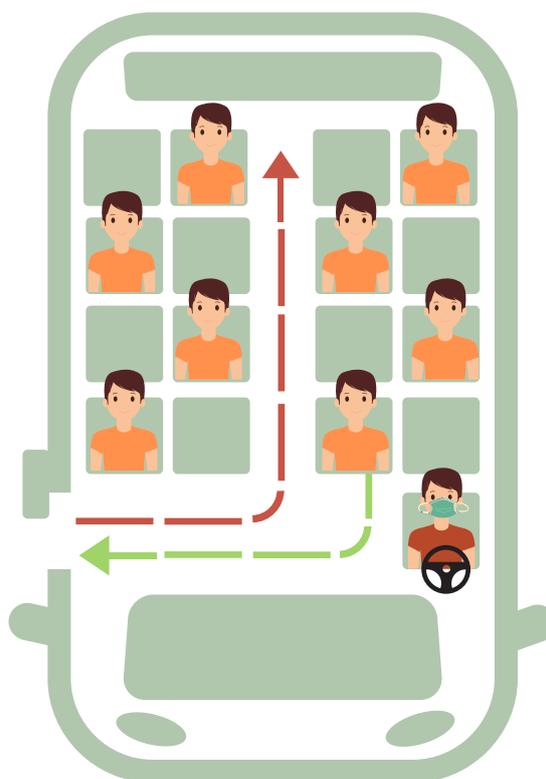


## 2.1 MEDIDAS GENERALES PARA LA EMPRESA

- Uso exclusivo de asientos traseros para el visitante.
- Instalar divisiones entre visitante y conductor en todos los vehículos.
- Para traslados, se recomienda la suspensión de viajes compartidos entre personas de diferentes grupos o visitantes no acompañados.
- Evitar ofrecer artículos como botellas de agua o revistas.
- Se prohíbe el consumo de alimentos en las unidades de transporte.
- Usar las rejillas de ventilación para permitir el ingreso de aire fresco y/o bajar las ventanillas del vehículo.
- Limpiar y desinfectar las superficies del vehículo que se tocan con frecuencia al principio y al final de cada turno, y entre cada traslado del visitante.
- Solicitar a los visitantes el uso de cubrebocas.
- Alentar el uso de desinfectante de manos y toallitas desechables u otros productos de limpieza, y proporcionarlos en caso de ser necesario.
- Implementar opciones tecnológicas que minimicen contacto, para transacciones y/o indicaciones durante el traslado.
- No saludar de beso y evitar contacto directo.
- Conductores deberán usar cubrebocas y guantes al estar en contacto con maletas y al sanitizar la unidad de transporte.
- Capacitar a conductores sobre el uso correcto de materiales para desinfectar unidades, este proceso deberá suceder en cada cambio de turno y al terminar un traslado.
- Realizar limpieza y desinfección de cinturones, volante, apoyabrazos, controles de luz, paredes, ventanas, parte trasera de asientos y espacio para equipaje, después de cada servicio.

## 2.2 MEDIDAS PARA VEHICULOS GRANDES (VANS Y AUTOBUSES)

- Eliminar materiales a bordo como: cortinas, almohadas, cobertores y cubre asientos que pudieran ser concentradores del virus.
- Eliminar folletería, revistas y cualquier otro elemento publicitario a bordo. Se podrá incluir siempre y cuando esté plastificado para su correcta sanitización.
- Utilizar guantes o sanitizante en cada contacto con elementos del exterior (cajeros, tiendas, souvenirs).
- Optar por ventilación natural en las unidades de transporte, siempre y cuando el clima lo permita.
- Mantener clausurado el uso del sanitario a bordo de la unidad de transporte.
- Considerar distancias de mínimo 1.5 metros del conductor y pasajeros.
- Entrada/Salida de la unidad de transporte: se realizará fila por fila, invitando a evitar el contacto con asientos.
- Reducir en todas las unidades al 50% la capacidad de traslado.
- Manejar un esquema de asientos asignados para el grupo y asegurar que los visitantes usen en cada traslado el mismo lugar



## 2.3 RECORRIDOS DE VARIOS DÍAS

- Validar el estatus de salud de todo el grupo diariamente.
- Sanitizar el vehículo diariamente.
- Medir la temperatura a cada visitante al inicio y fin del día.
- Sanitizar botellas de agua en presencia del grupo.
- Utilizar sistema “paperless”, para compartir información sobre itinerarios.
- Mantener un registro digital de cada visitante para monitoreo de estado de salud durante el recorrido.

## 2.4 COMUNICACIÓN CON VISITANTES

### Reconstruyendo la confianza del visitante

#### PREVIO AL SERVICIO

- Solicitar que cada visitante llene un formulario de salud o condición de salud, padecimientos crónicos, condiciones existentes, síntomas identificados 30 días previos.

#### DURANTE EL SERVICIO

- El Conductor y/o guía deberá dar indicaciones claras pre-acceso y pre-salida de la unidad de transporte para disminuir las posibilidades de contacto.
- Recordar sobre la constante sanitización de manos al bajar y subir a la unidad de transporte.
- Contar con vinilos informativos, localizados en puntos visibles con las recomendaciones de sanidad.

## 2.5 HUBS O ESTACIÓN DE TRANSPORTES

- Establecer filas para dividir flujos de visitantes según medio de transporte en hubs como aeropuertos, central de autobuses, hoteles, puntos turísticos (taxis, Uber/Didi, grupos o particular).
- Eliminar infraestructura que propicie la concentración de visitantes como: bancas y espacios de descanso, o reubicarlos para respetar las medidas de distanciamiento social.
- Mantener a la vista información sobre sanitización, indicaciones para el servicio de traslados y recomendaciones en cada trayecto.
- Utilizar la venta de tickets y reserva de traslados vía online o digital.
- Realizar limpieza frecuente de hubs y unidades de transporte.
- Diseñar protocolos de atención a visitantes con síntomas o que haya sido detectado a través del escaneo de temperatura.

# RESTAURANTES



## 3.1 MEDIDAS GENERALES PARA LA EMPRESA

- Desinfección constante y permanente en general del inmueble (áreas de producción y de consumo. Así como en objetos susceptibles.
- La desinfección general deberá ser monitoreada a través de una bitácora de control con periodos no mayores a 4 horas, además de esto se debe realizar una desinfección después de cada servicio.
- Favorecer la ventilación natural de espacios comunes.
- Verificar de manera periódica la desinfección y estado de los ductos de ventilación del negocio, haciendo énfasis en el área de la cocina.
- Garantizar la correcta desinfección de loza, vajilla, cristalería y cubertería a través del lavado a temperaturas superiores a los 80°C.
- Realizar el lavado de uniformes de los colaboradores y mantelería, de forma mecánica a temperaturas mayores a los 60°C.
- Reducir la capacidad de visitantes, respetando las medidas de sana distancia.

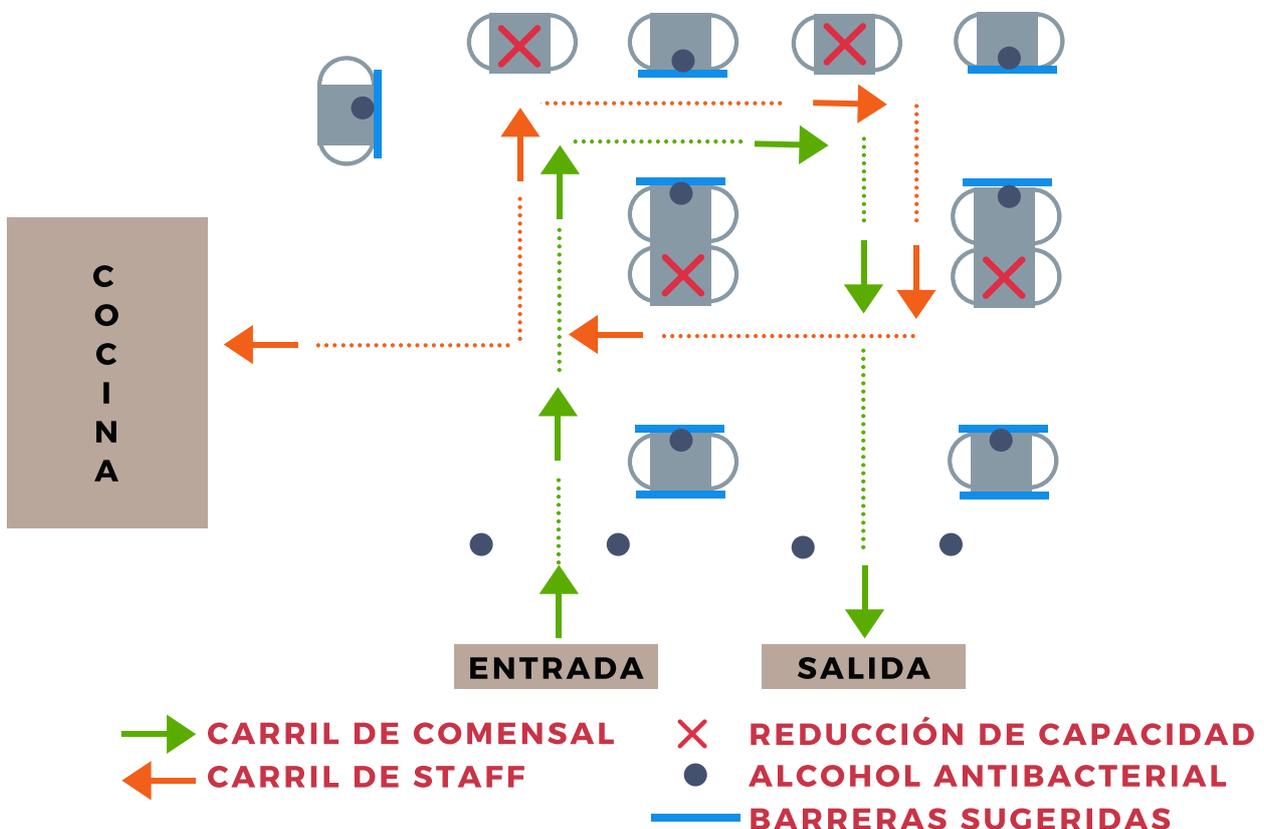


Imagen 1

# RESTAURANTES

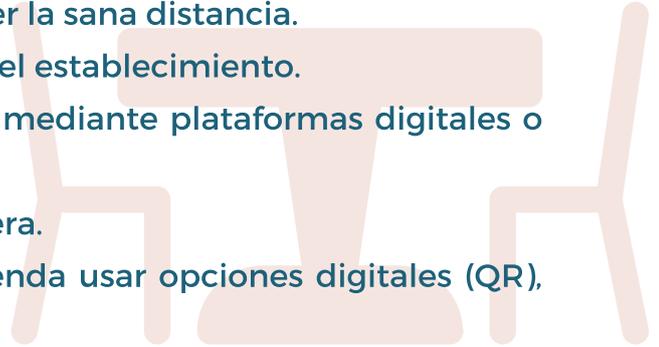
- Contar con solución desinfectante en sitios accesibles para uso de visitantes.
- Retirar cualquier elemento decorativo o producto de autoservicio (condimentos, salsas, pan) de las mesas, estos productos deberán ser servidos de manera individual por el colaborador/mesero. Desinfectar la superficie de las mesas y sillas con sus apoyabrazos, después de cada servicio.
- Incrementar la frecuencia de desinfección, mínimo 6 veces al día.
- Se recomienda que el acceso a manijas, papeleras y demás elementos sea con una apertura de accionamiento no manual.
- Evitar una contaminación cruzada, con la limpieza y desinfección de cubiertos.
- Fomentar el pago con tarjeta u otros medios electrónicos.
- Áreas que no puedan ser limpiadas a fondo, deberán restringirse. Tomar en cuenta áreas infantiles.
- Evitar la modalidad de autoservicio en barra por parte del visitante.
- Medir la temperatura con termómetro a distancia e instar a los visitantes a desinfectarse las manos antes de entrar.
- Restringir acceso a visitantes con temperatura arriba de 37°C e invitarles a ponerse en contacto con autoridades sanitarias.

## 3.2 MEDIDAS PARA COLABORADORES

- Planificar de forma escalonada los turnos de entrada, evitando la concentración de colaboradores a la vez.
- Habilitar un espacio para que el colaborador pueda cambiarse de ropa y calzado, con capacidad establecida asegurando la sana distancia.
- Cada colaborador deberá contar con porta trajes o bolsas de plástico para resguardar su ropa. Reiterar sobre el uso de uniforme y calzado es exclusivo para el lugar de trabajo.
- Reforzar la higiene personal: cabello recogido, uñas cortas y cuidadas, no portar anillos, pulseras, pendientes o similares.
- Controlar la cantidad de colaboradores en zonas de trabajo comunes como la cocina, de la manera más clara y organizada posible.
- Contar con dispensadores gel antibacterial en los accesos al proceso productivo.

## 3.3 CAPACIDAD Y DISTANCIAMIENTO FÍSICO

- Reducir el número de mesas y visitantes por mesa de acuerdo a la capacidad del establecimiento, asegurando las medidas de sana distancia entre cada persona. Esto también aplica para salones privados (Ver Imagen 1).
- Marcar en suelo donde se precise mantener la sana distancia.
- Evitar aglomeración de visitantes dentro del establecimiento.
- Utilizar un sistema de reservaciones, esto mediante plataformas digitales o llamadas telefónicas.
- Si es posible, eliminar uso de áreas de espera.
- Evitar el uso de menús físicos, se recomienda usar opciones digitales (QR), pizarras o carteles.



## 3.4 PROVEEDORES

- Asegurar que proveedores y empresas prestadoras de servicios ajenas al restaurante cuenten con protocolos específicos para COVID-19.
- Verificar con proveedores el uso de embalajes adecuados para la desinfección y posterior desecho.
- Establecer zonas y horarios escalonados para recepción de productos, evitando aglomeraciones y contaminación dentro de las instalaciones.
- Dicho espacio reservado debe estar separado de áreas comunes.
- Todos los insumos deberán ser trasladados a cajas desinfectadas propias, antes de ingresar al establecimiento.
- Realizar la desinfección y limpieza de la zona de recepción de insumos después de cada entrega.
- Colocar tapetes desinfectantes de calzado en la entrada de la zona de recepción de insumos hacia cámaras frías, secas, o cualquier lugar de almacenamiento del mismo.

## 3.5 SERVICIO A DOMICILIO

- El colaborador de reparto debe usar los equipos de protección individual y no podrá acceder en ningún caso a la zona de cocina.
- Si el servicio es prestado mediante plataformas digitales, el restaurante supervisará que el colaborador de reparto cuente con estos equipos.
- Evitar el contacto entre el colaborador de entrega de pedido y el repartidor en la transacción.
- Entregar los alimentos en bolsas cerradas, preferiblemente selladas.
- Limpiar y desinfectar todos los elementos de transporte de entrega.
- Establecer sistema y área donde se consideren medidas de sana distancia para evitar las aglomeraciones de colaboradores de reparto.

## 3.6 ALIMENTOS Y BEBIDAS

### a. Buffet

- Aplicar un sistema de buffet asistido con pantalla de protección, a través de emplatados individuales.
- Evitar la manipulación directa por parte de los visitantes de alimentos y utensilios.
- Minimizar las oportunidades de autoservicio.
- Portar en todo momento careta facial, cubrebocas y guantes desechables, los cuáles deberán cambiarse cada 4 horas.
- Los utensilios de servicio deberán de ser lavados, enjuagados y sanitizados periódicamente.
- Realizar un itinerario sugerido o predefinido para evitar aglomeraciones en determinadas zonas y prevenir el contacto entre cada colaborador.

### b. Coffee Break

- Realizar el montaje con porciones individuales de los alimentos solicitados, no más de 10 piezas en cada display por cada opción de alimento.
- Para bebidas, utilizar vasos previamente desinfectados.
- La entrega de los alimentos y bebidas será directamente de la charola de servicio a la mesa, todos los platos y vasos deben ir cubiertos con campana hasta llegar a la mesa.

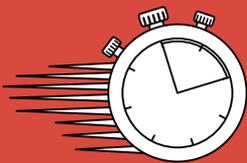
## 3.7 DESARROLLO DE ACTIVIDADES

### BIENVENIDA



- **Recepción de vehículo privado** - Desinfectar áreas de mayor contacto como manijas, puerta, llaves, utilizando atomizador con solución desinfectante para superficies.
- **Recepción de taxi** - Desinfectar las manos después del contacto de manera obligatoria usando gel desinfectante a base de alcohol isopropílico al 60%.
- **Acompañamiento a la mesa** - Guardar la sana distancia sugerida (1.5 metros).
- **Arribo y sentada en la mesa** - El mesero o hostess que posicione la silla para los visitantes deberá presentarse con las manos desinfectadas.

### SERVICIO



- **Inicio del servicio** - Montar la mesa teniendo cuidado de manipular los utensilios sólo por el mango y así evitar tocar las áreas que entran en contacto tanto con la comida como con la boca de los comensales.
- Todo lo que se utilice en la mesa deberá estar debidamente desinfectado y protegido de la intemperie.
- **Entregade menús** - Se sugiere desarrollar menús a través de código QR.
- **Coctelería o servicio en barra** - Todas las superficies de mayor contacto deberán desinfectarse de manera constante.
- **Servicio en general** - Las estaciones de servicio deberán lavarse desinfectarse cada dos horas.
- Manipular los cubiertos, vajilla y utensilios con las manos limpias y conforme a la norma NOM-251-SSA1-2009 o, en caso de que el establecimiento cuente con Distintivo H, la norma NMX-F605-NORMEX-2018.
- **Descamoche** - Manipular el plaqué, platos y copas por la parte que no estuvo en contacto con la boca del comensal, el mesero deberá lavarse las manos posteriormente.

## SERVICIO

- **Procesamiento de pago** - Desinfección de terminal con toallas desinfectantes después de cada uso y lavarse las manos apropiadamente luego de tener contacto con el dinero.
- **Encuesta de satisfacción** - Ofrecerse la opción de responder de manera digital, acercando un dispositivo previamente desinfectado o por medio de un QR.

## DESPEDIDA



- **Agradecimiento** - Mantener la distancia sugerida.
- **Limpieza de mesa** - Desinfectar menú, mesas, sillas, manteletas, decoraciones, saleros, pimenteros, etc.
- Se deberá resguardar todo para evitar que esté expuesto a la intemperie.
- **Entrega de vehículo privado** - Desinfectar áreas de mayor contacto como manijas, puerta, llaves, utilizando atomizador con solución desinfectante para superficies.
- **Recepción de taxi** - Desinfectarse las manos después del contacto de manera obligatoria usando gel desinfectante a base de alcohol isopropílico al 60%.



## 4.1 MEDIDAS GENERALES PARA LA EMPRESA

Las empresas deben implementar estos protocolos de atención al visitante y seguir las normas sanitarias emitidas por la Secretaría de Salud, una vez autorizada la reapertura.

Protocolos para proveedores, empleados, administración y visitantes:

- Reestructura de puestos de trabajo (recepción, administración, suministro).
- Control del aforo según las capacidades de las áreas dentro del establecimiento, priorizando la distancia interpersonal de los visitantes y colaboradores.
- Medidas de seguridad específicas para los trabajadores vulnerables.
- Ventilación diaria y frecuente en todas áreas del establecimiento.
- Garantizar las medidas y equipos de protección necesarios.
- Utilizar desinfectantes aprobados por la Secretaría de Salud o medios oficiales.
- Llevar un registro de los controles de desinfección diarios.
- Capacitar a los empleados sobre el uso correcto y mantenimiento de los instrumentos de sanidad.

### a. Equipamiento mínimo

- Cubrebocas o pantalla protectora
- Guantes
- Sanitizador (spray o gel)
- Gel sanitizador de uso personal
- Termómetro de no contacto

## 4.2 MEDIDAS POR PARTE DE COLABORADORES

### Generales:

- Lavado de manos antes y después de cada tratamiento que implique el contacto directo con visitantes.
- Desinfectar los objetos de uso personal y materiales del puesto de trabajo constantemente durante la jornada laboral y al cambio de turno.
- Evitar compartir equipos de trabajo, o en su defecto establecer pautas de desinfección.
- Recordar medidas de limpieza para el uniforme. **Véase sección Colaboradores dentro de Medidas Generales.**

### Específicos para Personal de Limpieza:

- Utilizar el equipo de protección individual adecuado, como mínimo mascarilla y guantes.
- Lavado de manos después de cada recolección de desechos.
- En caso de subcontratación del servicio de limpieza, supervisar que el personal cuente con los equipos de protección y procedimientos establecidos.

## 4.3 MEDIDAS PARA INSTALACIONES/EQUIPO

### a.Recepción

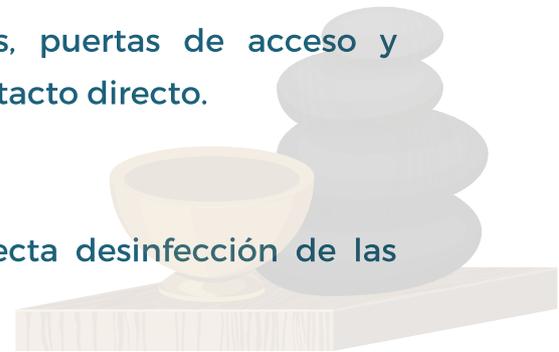
- Establecer un sistema de recepción digital para evitar aglomeraciones y contacto físico.
- Garantizar la sana distancia entre el visitante y el colaborador, con un objeto de separación fácil de desinfectar.
- Fijar marcadores de distancia en el piso.
- Contar con solución desinfectante para uso de visitantes y colaboradores (de preferencia sensorial, para evitar contactos).
- Fomentar el pago con tarjetas u otros medios electrónicos sin contacto.
- Mecanismos de desinfección de TPV'S tras cada uso.
- Limpieza periódica de mostradores, mínimo 6 veces al día.
- Limpieza y desinfección del equipo de trabajo al finalizar cada turno de trabajo.
- Disponer de los números de emergencias y hospitales cercanos.

## b. Instalaciones/Vestuarios

- Control de la capacidad para asegurar la sana distancia.
- Disponer gel desinfectante en entradas de las áreas con afluencia de visitantes.
- Baños equipados con dispensador de jabón y papel o secador, de preferencia sensorial.
- Evitar toallas de manos y secadoras de pelo de uso común.
- Botes de basura con apertura de accionamiento no manual (pedal o sensores).
- Establecer un periodo de limpieza, mínimo 6 veces al día. Utilizar grifos por pedal o sensores en lavamanos.

## c. Área de tratamientos

- Desinfección y esterilización de los materiales y cabinas, entre cada servicio y al inicio y fin de cada día.
- Desinfección de camas de relajación o sofás de manera periódica, mínimo 6 veces al día o en su defecto, después de cada uso.
- Intensificar desinfección de pasamanos, manijas, puertas de acceso y cualquier otro espacio donde el visitante tenga contacto directo.
- Evitar uso de alfombras en áreas húmedas.
- Cestos de pedal para colocación de toallas.
- Asegurar un periodo de inactividad para la correcta desinfección de las áreas.
- Evitar tratamientos con nebulizadores.
- Desinfectar las camillas y el equipo usado después de cada tratamiento.



## d. Lavado de toallas

- Apego al plan de limpieza, meter en una bolsa y cerrar hasta su tratamiento.
- Utilizar el equipo de seguridad adecuado para su tratamiento y lavado de manos posterior.
- Lavar a 60° C.
- No agitar las toallas en espacios cerrados ni durante el lavado.
- Limpiar y desinfectar los cestos.

## e. Balnearios Termales

- Habilitar vestidores exclusivos e individuales, siguiendo indicaciones de la Secretaría de Salud.
- Usar gafas y pantallas con sistema anti-vaho en tratamientos con humedad.
- Depositar las llaves de los vestidores en un recipiente para su desinfección.
- En tratamientos terapéuticos, es necesaria la consulta médica previa a fin de detectar sintomatología compatible con COVID-19.
- Para tratamientos de carácter lúdico, registrar una declaración de responsabilidad del cliente para recibir el tratamiento.

## 4.4 COMUNICACIÓN CON VISITANTES

### Reconstruyendo la confianza del visitante

#### PREVIO AL SERVICIO

- Realizar una campaña de comunicación, a través de redes sociales y/o otros medios sobre precauciones para asistir al SPA/Balneario Termal.
- Notificar e impulsar un sistema de citas previas, de manera digital o por teléfono.
- Informar sobre horarios escalonados de atención.
- Compartir recomendaciones para el momento de acudir a su servicio como:
  - No asistir acompañado.
  - Presentarse con protección personal, mínimo cubrebocas.
  - Desinfectar su calzado al entrar.
  - Respetar la sana distancia y evitar contacto con otras personas.

#### DURANTE EL SERVICIO

- Informar al visitante de las medidas tomadas en el servicio para reforzar la confianza.

## 4.5 DESARROLLO DE ACTIVIDADES

### ANTES DEL SERVICIO



- Solicitar el llenado de un cuestionario sobre su salud: condiciones crónicas, medicaciones recientes, impedimentos físicos, presencia de síntomas referentes al coronavirus.

### DURANTE EL SERVICIO



- Toma de temperatura corporal con termómetro sin contacto.
- Señalética con Medidas Higiénicas en más de un idioma.
- Indicadores para distancia segura.
- Invitar al visitante lavar o desinfectar sus manos antes del tratamiento.
- Reducir lo más posible el contacto directo con boca, oídos y nariz.
- Mantener los estándares de higiene durante el tratamiento.

### DESPUÉS DEL SERVICIO



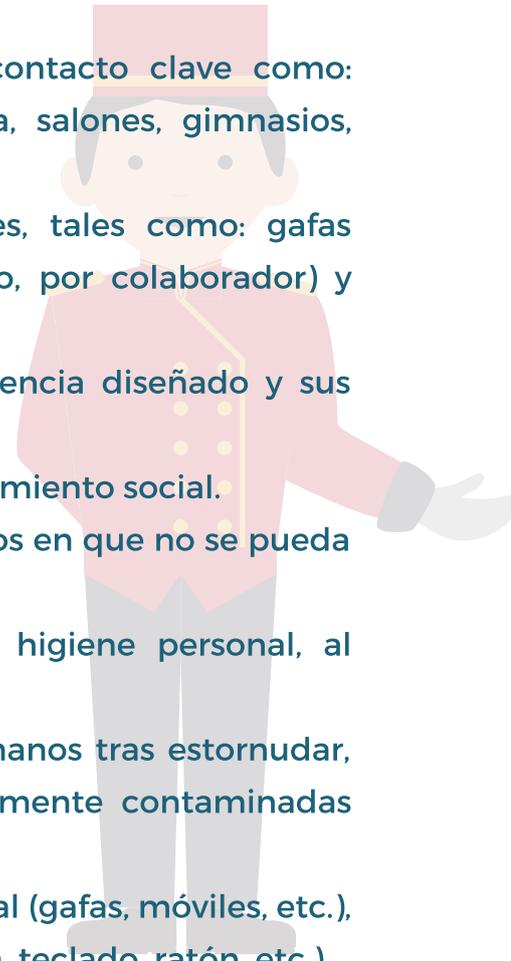
- Limpieza y eliminación de residuos de acuerdo con las normas previamente establecidas.

# HOTELES



## 5.1 MEDIDAS PARA COLABORADORES

- Contar con termómetros de no contacto en la entrada del huésped y de colaboradores.
- Limitar los accesos, para permitir al equipo de seguridad realizar los controles de temperatura no invasivos.
- Si un colaborador o huésped es detectado con temperatura alta, serán dirigidos a la atención médica adecuada.
- Los colaboradores deberán respetar las medidas de sana distancia con huéspedes y otros colaboradores.
- Colocar gel antibacterial, en accesos y áreas de contacto clave como: recepción, centros de consumo, elevadores, alberca, salones, gimnasios, habitaciones, sanitarios, etc.
- Proporcionar equipo de protección a colaboradores, tales como: gafas protectoras, cubrebocas (un mínimo de 2 por turno, por colaborador) y guantes.
- Cada colaborador debe conocer el plan de contingencia diseñado y sus responsabilidades en el marco de la gestión del riesgo.
- Evitar saludos de contacto físico y respetar el distanciamiento social.
- Utilizar mascarilla en relación a su puesto y en los casos en que no se pueda respetar el distanciamiento social.
- Desechar mascarillas y cualquier otro material de higiene personal, al término de su vida útil.
- Respetar las instrucciones de lavado minucioso de manos tras estornudar, sonarse la nariz, toser o tocar superficies potencialmente contaminadas (dinero, documentos, etc.).
- Desinfectar frecuentemente los objetos de uso personal (gafas, móviles, etc.), así como los elementos del puesto de trabajo (pantalla, teclado, ratón, etc.).
- Facilitar con los productos específicos para la correcta desinfección de equipos electrónicos, principalmente para el cambio de turno.



## a. Políticas temporales para colaboradores

- Suspensión de actividades no esenciales en función de las medidas establecidas en la Jornada Nacional de Sana Distancia.
- Flexibilizar la carga laboral trabajo, permitir la reorganización de los turnos y el escalonamiento de las jornadas laborales, así como el uso de las tecnologías para minimizar el contacto directo, incluyendo el Home Office.
- Reducir la asistencia de los colaboradores en condición de alta vulnerabilidad.
- Evitar el retorno de colaboradores enfermos sin contar con la evaluación y alta médica pertinente.

## b. Acceso de colaboradores

- Bienvenida a colaboradores con careta, cubrebocas y guantes, según el departamento o trabajo a desarrollar.
- Implementar a la llegada de los colaboradores en casetas de acceso la desinfección de calzado y manos previo a que ingresen a su área de trabajo.
- Supervisar el uso adecuadamente el cubrebocas (que cubra nariz y boca) de los colaboradores.
- El elemento de seguridad toma la temperatura a la entrada y salida (2 veces por turno) de todos los colaboradores.
- Evitar el ingreso a colaboradores o visitantes con algún síntoma de la enfermedad.
- Prohibir a los colaboradores llevar a sus hijos a los centros de trabajo.
- Aplicar un cuestionario de detección de síntomas.

## 5.2 DIRECCIÓN Y GESTIÓN

- Implementar todos los protocolos que garanticen una respuesta de higiene segura posterior al período del COVID-19, y ayuden a devolver la confianza a los viajeros y operadores turísticos.
- Coordinar con empresas aliadas, como transporte y agencias de viaje, para que cuenten con sus protocolos de higiene, los respeten y los comuniquen a los visitantes.
- Comunicar y actualizar el protocolo de actuación de jefes de áreas de:
  - Recepción
  - Habitaciones
  - Restaurante, bares y cocina
  - Áreas comunes
  - Limpieza
  - Técnicos y de mantenimiento
- Realizar los procesos de sanitización cada 30 minutos en las áreas comunes de los colaboradores.
- Promover a los huéspedes las medidas de distanciamiento físico (1.5metros) al trasladarse por la propiedad.
- Colocar antibacterial para huéspedes, en las entradas y áreas de contacto clave.
- Coordinar la firma de compromiso de todos los colaboradores para seguir las nuevas medidas de sanidad.
- Llevar una bitácora de acciones y medidas importantes realizadas y registrarlas con detalle, fecha y hora, responsable y área. Con la finalidad de utilizarse para mejorar las acciones implementadas.
- Supervisar el uso de antibacterial en el reloj checador antes de que los colaboradores inicien labores y el lavado de manos antes de ingresar a los comedores.
- Informar a los proveedores de servicios externos sobre las medidas en materia de prevención establecidas.



## a. Capacitación

- Informar a los colaboradores sobre las medidas adoptadas, sus responsabilidades para su seguridad y la salud de los demás.
- Reiterar la recomendación de quedarse en casa y buscar atención médica si tienen síntomas respiratorios, como tos o falta de aire.
- Organizar sesiones informativas donde se compartan todas las medidas básicas de protección contra COVID-19, los signos y síntomas de la enfermedad.
- Cumplir los cursos de sanidad programados para todos los colaboradores.

## b. Comité de protocolos

- Se recomienda la creación de un Comité de Protocolos conformado por los gerentes de cada departamento, para colaborar con la gerencia general en la implementación de los protocolos y la identificación oportuna de los ajustes necesarios.
- Dicho Comité, establecerá las pautas de coordinación con representantes de trabajadores y servicios de Prevención de Riesgos Laborales establecidos, acorde a la organización preventiva de la empresa, proveedores y subcontratados.
- Nombrar un responsable que vigile el cumplimiento de los protocolos en todas las áreas, que reportará al comité cualquier incidencia.
- Estar alerta ante cualquier aumento inusual en el ausentismo laboral, principalmente a ausencias de infecciones respiratorias agudas, posiblemente causadas por COVID- 19.

## 5.3 COMUNICACIÓN CON VISITANTES

### Reconstruyendo la confianza del visitante

#### PREVIO AL SERVICIO

- Informar al visitante, durante la reservación, que el Hotel se reservará el derecho de admisión si alguna persona cuenta con síntomas de COVID-19.

#### DURANTE EL SERVICIO

- Mostrar cartelería con medidas preventivas establecidas y las pautas a seguir por los huéspedes, en español y al menos una lengua extranjera.
- Contar con indicaciones físicas para respetar la distancia de seguridad en recepción, entrada al restaurante, gimnasios, centro de negocios y espacios de contacto.
- Proporcionar información de los centros de salud y hospitales cercanos, así como teléfonos de emergencias.

## 5.4 MEDIDAS PARA LA EMPRESA POR ÁREAS

### a. Recepción

#### LLEGADA DEL HUÉSPED Y CHECK IN:

- Establecer un aforo máximo en el área de recepción y las medidas necesarias para asegurar el distanciamiento entre visitantes y colaboradores.
- Colocar alfombras desinfectantes a la entrada del hotel.
- Solicitar permiso a los huéspedes para tomar la temperatura como medida preventiva, en caso de que presente temperatura mayor a 37°C no se permitirá el acceso al Hotel como se mencionó previamente al realizar la reservación.
- Colocar un acrílico entre recepcionista y huésped para evitar contagio por saliva.
- Desinfección de manos después del intercambio de objetos entre huésped-colaborador.

- Contar con solución desinfectante en el área de recepción y acogida.
- Evitar compartir bolígrafos y material de trabajo, en caso de hacerlo, desinfectar tras su uso.
- Depositar llaves o tarjetas en un recipiente con desinfectante en cada uso.
- Desinfectar teclado, pantalla, teléfono y otros elementos que utiliza el recepcionista al inicio y al fin de cada turno de trabajo, se recomienda el uso de auriculares personales.
- Solicitar al huésped el uso de gel o solución desinfectante para manos y cubrebocas al recibirlo.
- Fomentar el pago con tarjeta de crédito u otros medios electrónicos para disminuir el contacto.
- Colocar las terminales de tarjeta de crédito frente a los huéspedes, como medida de autocobro y disminuir el contacto. Desinfectarla tras cada uso.
- Limpiar y desinfectar el mostrador frecuentemente. Evitar exceso de elementos a disposición del huésped.
- Mantener un registro de los huéspedes, que incluya nacionalidad o país de origen.

## **BELL BOYS:**

- Ofrecer y suministrar gel desinfectante a todas las llegadas de vehículo.
- Limpiar y desinfectar todos los objetos de uso común, equipos y superficies por lo menos cada 30 minutos.
- Considerar una suspensión temporal del servicio de Valet Parking.
- Al recibir a un nuevo huésped, informar sobre la sanitización sus maletas.
- Asegurar el uso correcto de los tapetes desinfectantes para zapatos en acceso a huéspedes.

## **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA:**

- El personal de recepción debe:
  - Contar con información actualizada sobre COVID-19.
  - No debe ser mayor ni tener problemas de salud subyacentes.
  - Tener los números de teléfono de las autoridades sanitarias, hospitales y centros de asistencia, a disposición inmediata, en caso de contingencia.
  - Tomar nota de todos los incidentes relevantes que lleguen a su conocimiento.
  - Actualizar mediante un cuestionario, datos relevantes sobre huéspedes para el monitoreo de solicitudes como: visitas al médico, limpieza y atención personalizada.



## KIT MÉDICO:

- Se sugiere que la recepción cuente con un kit médico que incluya los siguientes elementos:
  - Desinfectante o toallitas
  - Germicidas para limpiar superficies
  - Máscaras faciales y oculares
  - Guantes desechables
  - Bolsa para residuos de riesgo biológico
  - Tarjeta de concientización sobre COVID-19

## **b. Habitaciones**

### LIMPIEZA:

- Reducir el mobiliario y/o decoración de las habitaciones para facilitar el proceso de desinfección.
- Desinfectar con cloro líquido (6% de concentración) aplicando 10 ml de cloro en 1 litro de agua (tiempo mínimo de reposo 30 minutos) y enjuagar con agua limpia.
- Realizar la limpieza con germicida y desinfectante de las siguientes áreas y objetos: Chapas y perillas en general. Control remoto, barandales, apagadores, superficies de mobiliario y baños, cafetera, caja de seguridad, teléfono, piso y accesorios de habitación, mesa desayunador, escritorio, puerta de minibar o dispensador de licores, barandales, durante y después de la salida del huésped.
- Eliminar el uso de aspiradoras, para evitar la diseminación de partículas que no queden atrapadas en el filtro.
- Garantizar el cambio de todos los blancos en cada check out, incluyendo ropa decorativa como: pie de cama, almohada boudoir, protectores de almohadas y colchón.
- Desinfectar los colchones a base de vapor seco en cada limpieza de salida.
- Nebulizar todas las habitaciones en cada salida y cerrar la puerta con un sello de habitación sanitizada.
- Calcular nuevo tiempo de limpieza por habitación ocupada y por habitación con salida.
- Definir si una habitación debe asignarse a otro huésped el mismo día.
- Proporcionar toallitas en cada habitación para uso de los huéspedes (sujeto a disponibilidad y almacenado fuera del alcance de los niños pequeños).

- Revisar al menos diariamente el funcionamiento de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel desechable, etc., procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías.
- Contar con atomizadores con la fórmula de activos de amonio cuaternario de 5ª generación de amplio espectro, cloruros de alquil dimetil bencil C12-16, efectivo para matar bacterias, virus, hongos y algas. Aplicar sobre superficies no porosas (plástico, metal, vidrio, vinil, azulejos, etc.). No debe de mezclarse con cloro, ácido, ni con ningún otro tipo de limpiador multiusos, ya que su fórmula por sí sola, está diseñada para entregar los mejores resultados.

### **LIMPIEZA DE HABITACIÓN CON HUÉSPED CONTAGIADO:**

- En caso de presunto caso de COVID-19, la habitación del huésped será retirada del servicio y puesta en cuarentena.
  - La habitación no será devuelta al servicio hasta que el caso haya sido confirmado o despejado.
  - De ser positivo, la habitación solo volverá a estar en servicio después de someterse a un protocolo de saneamiento mejorado por un tercero experto.

## **c. Restaurantes, bares y cocina**

Véase la sección de Restaurantes.

### **LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE EQUIPO Y SALONES:**

- Limitar la manipulación de alimentos y utensilios por parte de los clientes. Cambiar frecuentemente los utensilios como: cristalería, vajilla y cubiertos.
- Desinfectar estaciones de servicio, carros de servicio, estaciones de bebidas, mostradores, pasamanos y bandejas al menos una vez por hora. Mantener un registro de limpieza, cambios de utensilios y desinfección de superficies, realizada por el capitán o gerente en turno.
- Desinfectar mesas de restaurante, barras de bar, taburetes y sillas después de cada uso.
- Utilizar manteles individuales desechables o no porosos lavables a máquina y desinfectar después de cada uso.
- Lavar y desinfectar con cloro las charolas y manteletas después de cada servicio.
- Desinfectar los saleros y pimenteros después de cada servicio con un

antibacterial asignado para uso exclusivo de superficies en contacto directo con los alimentos.

- Implementar pausa de lavado de manos obligatoria cada 30 minutos en todo el personal de cocina, servicio y bares.
- Desinfectar correctamente el equipo audiovisual de micrófonos, audífonos y equipo de contacto después de cada uso.
- Uso obligatorio de careta plástica para el personal en área de descamoche; así como un correcto lavado y desinfección.

## **ROOM SERVICE:**

- Lavar y desinfectar con cloro de charolas que recogen de las habitaciones o pisos.
- El mesero debe lavarse las manos antes y después de entregar cada servicio.
- Desinfectar los saleros y pimenteros después de cada servicio con antibacterial asignado para uso exclusivo de superficies en contacto directo con los alimentos.
- Desinfectar el equipo utilizado por los huéspedes como violetero y tent card de retiro de servicio.
- Cambio de mantel o manteleta por uno limpio en cada servicio.
- Entregar todos los alimentos cubiertos o vitafilados.
- Limpiar los productos de minibar que quedaron en las habitaciones de salida.
- Preguntar al huésped si desea que el mesero entre a la habitación o si desea recibirlo en la puerta.
- Uso de guantes al acceder a la habitación tanto para servir como para retirar el servicio.
- Llevar mascarilla si no puede mantener la distancia de seguridad con el cliente.

## **d. Áreas comunes**

### **GIMNASIO:**

- Desinfectar todos los aparatos después de haber sido usados por un huésped.
- Desinfectar el equipo de pesas, después de haber sido usadas por un huésped.
- Al término de cada turno, sanitizar con el método seleccionado por la

dirección para una mejor desinfección.

- Contar con gel o espuma antibacterial en estación.
- Contar con suficientes toallas de papel.
- Contar con careta protectora, cubrebocas y guantes de látex o neopreno para la limpieza y desinfección de este espacio.
- Limitar el acceso por horarios, cada huésped deberá reservarlo previamente para evitar aglomeraciones.

## **SPA:**

**Véase la sección de Spa / Wellness**

## **ALBERCA:**

- Respetar los puntos esenciales a revisión: previo a la apertura, en horario de máxima afluencia, y al cierre de la jornada.
- Limitar el acceso por horarios, cada huésped deberá reservarlo previamente para evitar aglomeraciones.
- Mantener sana distancia (4 metros cuadrados por visitante) en entrada y salida.
- Calcular aforo de visitantes con base en las medidas de las piscinas.
- Determinar un tiempo de uso de la piscina para los visitantes. Por ejemplo, establecer una hora para un aforo máximo de 20 visitantes, cada hora habrá cambio de visitantes y chequeo del estado del agua.

Para más información sobre cuidado y desinfección del área, **véase apartado de Parques Acuáticos dentro de la sección de Parques.**

## **ÁREAS RECREATIVAS PARA NIÑOS:**

- Desinfectar y limpiar profundamente todos los espacios de contacto directo diariamente.
- La frecuencia para limpiezas durante el horario de atención, dependerá del aforo que reciba el espacio.
- Crear un control y registro de cada limpieza o proceso de sanitización del espacio.
- Áreas que no puedan ser limpiadas a fondo, deberán restringirse.

## 5.5 LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

- Comunicar los procedimientos operativos mejorados para la limpieza, el manejo de los desechos sólidos y el uso de equipos de protección personal (EPP).
- Implementar tapetes sanitarios en los accesos a áreas comunes, utilizando una tarja y llenándola tres centímetros con una solución de hipoclorito de sodio a 500 ppm. La solución se deberá renovar tres veces al día.
- Uso obligatorio de careta plástica; la cual debe lavarse y desinfectarse correctamente.
- Definir accesorios y materiales de limpieza.
- Contar con gel desinfectante en carrito para usarlo después de cada limpieza de habitación.
- Desinfectar las áreas comunes como elevadores, al menos una vez por hora.

### **DISPONIBILIDAD DE MATERIALES:**

- El personal de limpieza debe estar capacitado en el uso de equipos de protección personal (EPP) y recibirlos, como se detalla a continuación:
  - Guantes
  - Batas desechables
  - Zapatos cerrados
- Si realiza procedimientos que generan salpicaduras (por ejemplo, mientras lava las superficies), agregar protección facial con un protector y delantales impermeables.
- Acceso a suficientes soluciones desinfectantes y otros suministros.

### **LAVANDERÍA:**

- Monitoreo constante durante la aplicación de dosificación de hipoclorito de sodio.
- Lavar la ropa con detergente a temperatura alta 60°C. En caso de externalización del servicio, hay que indicarlo al proveedor.
- Asegurar la temperatura de secado a 80°C y el planchado de preferencia con plancha de vapor.
- Evitar tocar la ropa, para su transportación se debe utilizar bolsa o cesta adecuada para entrega o traslado a tratamiento en lavandería.
- Desinfectar las superficies de entrega de uniformes a colaboradores.
- No sacudir los textiles sucios.

- No dejar en el suelo los textiles protectores de cama.
- Lavar constantemente las manos, especialmente al estar en contacto de textiles sucios.
- Desinfectar todos los cestos en cada uso para garantizar la inocuidad.
- Sanitizar el transporte de lavandería antes y después de cada carga y descarga de blancos.
- Contar con todos los productos básicos de protección: cubrebocas, traje protector, guantes y careta protectora.

## 5.6 SERVICIOS TÉCNICOS Y DE MANTENIMIENTO

- Limpieza, sanitización y constante revisión en instalaciones de sistema de ventilación y de aire acondicionado.
- Mantener la climatización en una temperatura ambiente entre 22 – 26°C, asegurando una renovación del aire suficiente.
- Mantener la concentración de desinfectante en el agua para consumo y en piscinas o spas dentro de los límites recomendados según las normas y estándares internacionales.
- Comprobar el funcionamiento de todos los lavavajillas y asegurar las temperaturas a alcanzar (superior a 80°C en el aclarado) y la dosificación de productos químicos de limpieza y desinfección.

## 5.7 EVENTOS

- Cuando la autoridad competente permita la celebración de eventos, se podrán definir las áreas permitidas para celebrar los mismos, atendiendo a la evaluación de riesgos realizada.
- Delimitar el aforo que respete las medidas de sana distancia y evite aglomeraciones en los diferentes tiempos del evento.
- Reajustar la distribución de los diferentes tipos de montaje, respetando las recomendaciones de sana distancia.
- Considerar recomendaciones de coffee break dentro de la **sección de Restaurantes**.

**Para más información de protocolos específicos a cada tipo de evento ver sección de Recintos.**

## 5.8 PROTOCOLO ANTE CASO SOSPECHOSO O CONFIRMADO

- Si un huésped presenta síntomas de infección respiratoria aguda, inmediatamente se deben tomar las medidas para minimizar el contacto con más personas. Visitante deberá retirarse del Hotel para buscar asistencia médica, Hotel podrá proporcionarle teléfonos de unidades médicas y de médicos particulares para que sea consultado.
- Una vez que huésped se haya retirado, se deben seguir los siguientes procedimientos:

**1** Colaboradores que tenga que ingresar a la habitación donde estuvo el huésped enfermo, debe llevar el equipo de protección personal que designen las autoridades de salud, lavarse las manos cuando haya salido y mantener una distancia de uno/dos metros del enfermo.

**2** No ingresar el carro de limpieza en la habitación.

**3** Retirar ropa de cama y las toallas y ponerlas en una bolsa sellada y separada del resto hasta el momento de lavarlas, advirtiendo al personal de lavandería para su manipulación higiénica (no sacudir la ropa sucia y evitar el contacto directo de la piel). Y lavar a máquina a 60° - 90° C con detergente ordinario.

**4** El material desechable utilizado por la persona enferma se elimina mediante su introducción en una bolsa de plástico y se desecha junto a la basura normal.

**5** Retirar y sustituir todas las facilidades de aseo y amenidades.

**6** Hacer una limpieza adecuada y una desinfección posterior con solución de hipoclorito de sodio o cualquier otro producto químico válido para esta tarea. Limpieza especial de sanitarios y de superficies de contacto como manijas, interruptores, teléfonos, control de televisión o del aire acondicionado, mesas, etc.

**7** Reportar el caso a la Secretaría de Salud estatal, así como a la unidad de vigilancia epidemiológica del estado al 81 8361 0058 y 95, o al 070.

# MUSEOS Y ESPACIOS CULTURALES



## 6.1 MEDIDAS INFORMATIVAS

- Contar con apoyos informativos a la vista de visitantes, colaboradores y proveedores sobre: aforo permitido, uso de espacios y equipamiento, considerando las dimensiones y respetando la sana distancia. Dicho material deberá presentarse en al menos una lengua extranjera.
- Capacitar a los colaboradores del módulo de información sobre los protocolos sanitarios vigentes. De no haber un módulo de información, establecerlo.
- Evitar el uso de material impreso y promover el uso de canales digitales para compartir información.

## 6.2 DESARROLLO DE ACTIVIDADES

### ANTES



- Determinar el aforo máximo de cada una de las áreas que integra el edificio, tomando en cuenta los metros cuadrados de cada lugar y la sana distancia (1.5 metros) entre los visitantes y colaboradores.
- Establecer un itinerario para el control de flujos de acceso, tiempos y capacidad de carga por áreas.
- Considerar la reducción y/o reestructuración de horarios y días de atención en las diferentes áreas del edificio para garantizar un mejor control e higiene para los visitantes.
- Disponer de números de emergencias y hospitales o centros de salud cercanos.
- La frecuencia para limpiezas durante el horario de atención, dependerá del aforo que reciba el espacio.
- Crear un control y registro de cada limpieza o proceso de sanitización del espacio.
- Áreas que no puedan ser limpiadas a fondo, deberán restringirse.
- Contar con sistema de control de accesos, como la

## DURANTE



- venta de entradas por medios digitales.
- Solicitar nombre completo, correo, teléfono y dirección del visitante, esto con la finalidad de poder contactarlos en caso de tener algún aviso respecto a la contingencia de COVID-19.
- En caso de no contar con un sistema de control de accesos, el espacio de taquillas deberá tomar medidas que garanticen la sana distancia. Recomendaciones: uso de postes unifila y no abrir ventanillas continuas. Incentivar el pago con tarjetas bancarias.
- Los colaboradores de atención directa con el visitante deben contar con desinfectantes para manos en todo momento.

- Acondicionar los accesos y salidas con: tapetes con solución desinfectante, equipo de control de temperatura, gel antibacterial y verificar el uso de cubrebocas para todos los visitantes.
- Optar por un sistema de ventilación natural, siempre que sea posible.
- Verificar el mantenimiento de la ventilación artificial.
- Implementar marcadores adheribles que indiquen la sana distancia entre visitantes.
- Suspender el uso de audioguías, si no es posible asegurar su correcta sanitización.
- Fomentar el uso de auriculares propios para equipos de audioguía.
- Zonas de descanso deberán respetar medidas que aseguren la sana distancia entre visitantes.

## DESPUÉS



- Desinfectar y limpiar todos los espacios de contacto directo diariamente.
- Contar con un solo acceso y una sola salida de visitantes por área.

## 6.3 ESPACIOS ADICIONALES

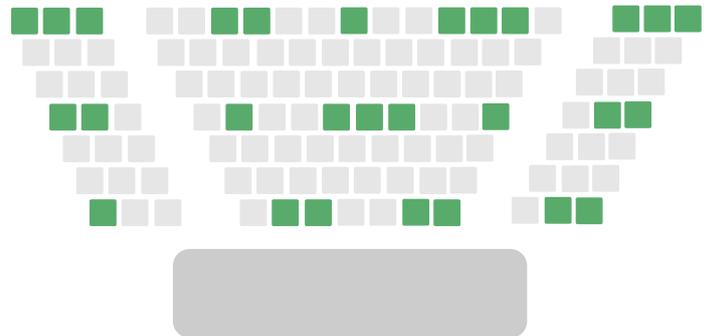
- Los sanitarios deben contar con dispensadores de papel para el secado de manos.
- Acondicionar los accesos con opciones de apertura de accionamiento autónomo o no manual.
- Limitar la capacidad en los ascensores tomando en cuenta las medidas de sana distancia.
- El servicio de guardarropa se limita a resguardo de mochilas, paraguas y cualquier otro objeto grande (menos ropa), los cuales deberán ser introducidos por los visitantes en bolsas facilitadas por el personal del museo.
- Eventos con más de 100 visitantes dentro de un área cerrada se mantendrán suspendidos.
- Los módulos de quejas y sugerencias pasarán a un formato electrónico.

- **Para las áreas de souvenirs y/o alimentos:**

- Optar por un sistema de pre-compra digital o facilitar un catálogo de productos digital.
- Establecer un control de ingreso por grupo o cantidad de personas, respetando las medidas de sana distancia.
- Coordinar medidas de sanitización en el espacio y mercancía después de visitas por grupos.
- El uso de gel antibacterial después de cada transacción es obligatorio.
- En venta de alimentos, se designará un despachador de alimentos fijo que no tendrá participación en el proceso de cobro.

- **Espacios de proyección visual:**

- Contar con gráficos adheribles en la entrada y salida que fomenten la sana distancia.
- Delimitar medidas de sana distancia entre asientos.
- Eliminar el uso de filas continuas de visitantes.
- Al término de cada proyección las áreas deberán ser desinfectadas y sanitizadas.



Ejemplo de acomodo en sala de proyección.

# PARQUES



## 7.1 COMUNICACIÓN CON VISITANTES

### Reconstruyendo la confianza del visitante

#### DURANTE EL SERVICIO

- La comunicación es vital, tanto dentro del parque (visual y auditiva mencionando medidas preventivas y de sana distancia) como externa para futuros visitantes (se recomienda visualizar testimonios de visitantes reales para transmitir la seguridad del parque).

## 7.2 MEDIDAS GENERALES PARA LOS PARQUES

- Establecer estaciones de sanitización en áreas visibles para visitantes, colaboradores y proveedores.
- Evitar materiales informativos impresos.
- Capacitar a los colaboradores del módulo de información sobre los protocolos sanitarios vigentes. De no haber un módulo de información, establecerlo.
- Fomentar el uso de herramientas digitales, como la plataforma de Pasaporte Nuevo León Extraordinario para un control de accesos, reservas y comunicación de información importante.
- Establecer un área de atención médica para personas que presenten síntomas relacionados al COVID-19.
- Respetar sana distancia en sanitarios, deshabilitar baños según sea necesario y realizar limpiezas a profundidad mínimo 6 veces al día.
- Establecer un sistema de venta en línea en todas las áreas del parque.
- Evitar el manejo de dinero en efectivo.
- Limpiar terminales bancarias y cajeros automáticos después de cada transacción.
- Establecer un itinerario para la sanitización de las áreas del parque.

- Basar la frecuencia de sanitización según los productos químicos y las superficies a limpiar.
- Tomar en cuenta el tráfico de personas, locación, temperatura, instrucciones y propiedades de los químicos para cada superficie. Evaluar el uso y tipo de cubrebocas del visitante en cada atracción o espacio del parque.
- Colocar señalamientos en el piso para asegurar la distancia entre visitantes.
- Uso de barreras físicas para separar a los colaboradores de los visitantes en la caja registradora.
- Uso obligatorio de gel antibacterial a colaboradores después de cada transacción.

## 7.2 MEDIDAS POR ÁREAS

### a. Accesos

- Fomentar la compra de entradas en línea y reducir la venta en taquilla.
- Establecer horarios de entrada para minimizar las filas en la entrada.
- Control de temperatura de todos los visitantes, aplicar gel antibacterial y verificar que todos porten cubrebocas.
- En el espacio de lockers, respetar la sana distancia y depositar los objetos personales en bolsas de plástico, previamente desinfectadas.
- En la venta en línea:
  - Solicitar datos como nombre completo, correo electrónico, teléfono de contacto, colonia y municipio del visitante, para contactarlo en caso de avisos por cuestiones de emergencia COVID-19.
  - Considerar la Aplicación Pasaporte Nuevo León Extraordinario para venta en línea.
- En el espacio de taquillas:
  - Tomar medidas para garantizar la sana distancia como uso de postes unifila, no abrir ventanillas continuas y carteles promoviendo la sana distancia.
  - Propiciar el pago con tarjetas bancarias o pre-compra por aplicaciones como Pasaporte Nuevo León Extraordinario.
  - Desinfectante de manos para el personal de atención.
- Estacionamientos:
  - Desinfectar mediante nebulización con efecto residual en áreas de alta circulación.
  - Disminuir la capacidad para tener un acomodo espaciado de vehículos.

## b. Tienda de souvenirs

- En los espacios de venta de mercancía, se deberá optar por un sistema pre-compra. En caso de no poder hacer esto, se tendrá un ingreso controlado en pequeños grupos dependiendo de las medidas del espacio físico.
- Sanitizar la mercancía antes de entregar al visitante.

## c. Área de eventos y shows

- En los espacios para espectáculo, asegurar la sana distancia de lado a lado y de la parte trasera a delantera de cada visitante.
- Sanitizar el recinto después de cada espectáculo.
- Reconsiderar experiencias que involucren contacto para la realización del show.
- Optar por experiencias Drive-by en automóviles.

## 7.3 MEDIDAS POR PARTE DE COLABORADORES

- Contar con equipo de protección personal.
- Separar por horarios o días a los equipos de trabajo en grupos.
- Establecer barreras de acrílico que separe a colaboradores de visitantes en áreas de interacción cercanas.
- Tratar a todos los fluidos humanos como infecciosos, portar su equipo de protección personal (EPP).
- El EPP y el equipo de trabajo no pueden prestarse.

## 7.4 AFORO Y DISTANCIAMIENTO SOCIAL

*Inicia con medidas conservadoras y presta atención a situaciones imprevistas.*

- Recalcular la capacidad máxima de cada espacio:
  - Dividir el total de metros cuadrados entre el número de metros cuadrados que necesita una persona respetando la sana distancia (2.25 – 4 metros cuadrados).
- Identificar grupos de familia, únicamente entre ellos se podrá permitir la convivencia en espacios menores a las recomendaciones de sana distancia.
- Evaluar los espacios de cada atracción como: filas de espera, espacios de espectáculos y otras áreas comunes para respetar las medidas de sana distancia.

- Atracción que no permita las medidas de distanciamiento, deberá cerrar temporalmente.
- Generar itinerarios escalonados y/o sistema de reserva para las atracciones más populares y evitar aglomeraciones.
- Fomentar la circulación en todo el parque, rediseñar las zonas de descanso respetando la sana distancia.
- Evaluar periódicamente el éxito de estas medidas y reajustar según sea necesario.

## 7.5 PARQUES DE ATRACCIONES

- Establecer estaciones sanitizantes en áreas de juegos y arcades.
- Las máquinas de juegos deben respetar la sana distancia para los visitantes.
- Considerar la adición de barreras físicas entre visitantes.
- Para campos de minigolf, reducir las áreas de alto contacto y estaciones para respetar las medidas de sana distancia.
- Solicitar a los visitantes el uso de gel antibacterial antes, durante y/o después de la experiencia.
- Determinar según la dinámicas de cada atracción, qué tipo de cubreboca es seguro portar.
- Implementar el uso de plataformas tecnológicas para el proceso de reserva y acceso a las atracciones y así eliminar las aglomeraciones en las filas.
- Usar pies y rodillas para verificar el cierre de las puertas de seguridad en las atracciones. Si el uso de manos es indispensable, lavar las manos entre cada chequeo.
- Evaluar las atracciones que requieran la colocación de gran cantidad de arneses personales pues pueden requerir mucho tiempo en su colocación y dificultar el distanciamiento social entre el visitante y colaborador.
- Asignar el mismo vehículo a visitantes que asistan en familia o vivan en el mismo lugar.

## 7.6 PARQUES ACUÁTICOS

- Recalcar el cumplimiento de la sana distancia y la sanitización en lugares como los lockers, áreas de descanso, aseo o vestidores y en equipo como salvavidas, toallas, entre otros.
- Solicitar a los visitantes el uso de gel antibacterial antes, durante y después de cada contacto con equipo rentado, como toallas o salvavidas.
- Depende de cada atracción para conocer si los visitantes deben o no usar cubrebocas.
- Implementar el uso de plataformas tecnológicas para el proceso de reserva y acceso a las atracciones y así eliminar las aglomeraciones en las filas.
- Coordinar el uso de toboganes, un visitante a la vez.
- No se debe iniciar el deslizamiento en un tobogán hasta que el visitante precedente haya abandonado la zona de llegada.

### 7.6.1 Albercas

Respetar los puntos esenciales a revisión: previo a la apertura, en horario de máxima afluencia, y al cierre de la jornada.

- Mantener sana distancia (4 mts cuadrados por visitante) en entrada y salida.
- Calcular aforo óptimo de visitantes de acuerdo a las medidas de las albercas.
- Determinar turnos de estancia en esta área. Por ejemplo, establecer estancias de una hora para un aforo máximo de 20 visitantes, considerando un chequeo del estado del agua en cada cambio.

#### Tratamiento para aguas de albercas y atracciones:

- Para aguas tratadas que consideren 1 parte por millón (ppm) de cloro y un pH menor a 7.5, no se requiere una sanitización adicional.
- Las superficies que no estén cubiertas con este tipo de agua tratada deben ser sanitizadas frecuentemente.
- Mantener un sistema de cloración entre 0.5 y 2 ppm, así como filtración y recirculación del agua las 24 horas.
- Para concentraciones de cloro menores a 0.5 se debe reducir un 25% adicional entre turnos de estancias de visitantes.
- Medir regularmente los parámetros principales de agua tratada (pH y nivel de cloro libre).
- Se recomienda realizar la medición de estos parámetros, entre los turnos de estancia establecidos. En caso de no contar con medios para hacerlo, el tiempo máximo entre cada medición deberá ser de 2-3 horas.

# RECINTOS



## 8.1 ASPECTOS GENERALES

### a. Accesos

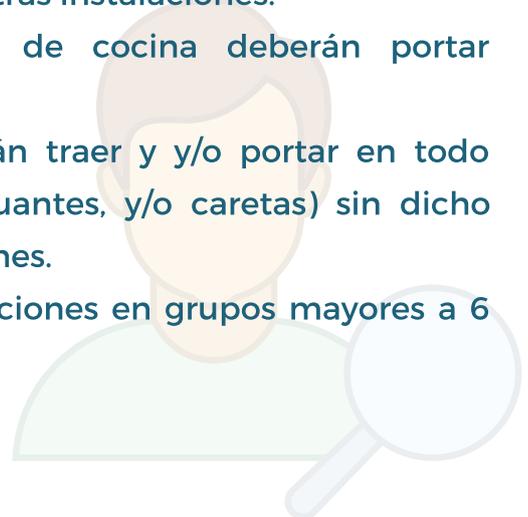
- Será obligatorio para el colaborador en los accesos el uso de los elementos de seguridad tales como caretas, cubrebocas y guantes.
  - Usar arcos infrarrojos, o de otra tecnología, para la detección de temperatura, complementado por un seguimiento médico especializado y total discreción.
  - Establecer un filtro en los accesos al recinto para la evaluación de salud y detección de síntomas de los visitantes. Esta evaluación deberá realizarse por colaboradores capacitados y siempre portando su equipo de protección personal (EPP).
  - Si el visitante no desea ser evaluado o durante su evaluación se detecta algún síntoma relacionado con COVID-19, se le negará el acceso al recinto y será invitado a que asista a un centro de salud para su evaluación, conforme a las recomendaciones y directrices que dicte la Secretaría de Salud.
  - Promocionar y difundir las medidas de salud e higiene, en anuncios visibles para los visitantes del recinto en general.
  - Apoyos visuales para reforzar los protocolos de salud.
- OPEN**
- La revisión consistirá en:
    - Toma de temperatura al ingreso y salida del recinto.
    - Invitación a lavarse las manos o uso de gel antibacterial que contenga por lo menos 70° de alcohol.
    - Uso obligatorio de cubrebocas dentro de las instalaciones.
    - Uso de tapetes sanitizantes en los accesos a los recintos.
    - Evaluación de síntomas de visitante relacionados a COVID 19 (fiebre superior a 37°C, tos, malestar general, entre otros síntomas).

## b. Vehículos utilitarios

- Los vehículos utilitarios deberán de estar sanitizados antes de su abordaje.
- Después de su uso, se deberán de limpiar y sanitizar todos los puntos de contacto.
- Se restringe la capacidad a 3 colaboradores en los automóviles utilitarios y a 2 colaboradores para camiones utilitarios (chofer y 1 acompañante).
- Será obligatorio el uso de cubrebocas en caso de ir viajando con algún acompañante.

## c. Visitas de proveedores y clientes

- En reuniones imprescindibles, el visitante deberá de seguir el protocolo de acceso al edificio, y seguir los lineamientos estipulados para las reuniones de trabajo.
- Las reuniones solo se podrán llevar a cabo en salas de juntas.
- Pagos de clientes, deberán ser por transferencia electrónica en lo posible. Si se usa terminal de punto de venta, esta deberá sanitizarse antes y después de su uso.
- Realizar un programa de entrega de insumos y materiales de proveedores para evitar aglomeraciones, que considere medidas de higiene, flujo peatonal y distancia social.
- No se podrá recibir más de dos proveedores al mismo tiempo.
- Mostrar en visitas de inspección sus protocolos de ventilación de salones y pólizas de mantenimiento sobre el funcionamiento y sanidad de sus sistemas de aire acondicionado.
- El uso de cubrebocas es obligatorio, y deberá portarlo todo el tiempo que dure su estancia y/o actividad dentro de nuestras instalaciones.
- Proveedores de alimentos y/o productos de cocina deberán portar adicionalmente guantes.
- Todos los proveedores y/o visitantes deberán traer y y/o portar en todo momento su EPP de salud (cubrebocas, guantes, y/o caretas) sin dicho equipo se les negará el acceso a las instalaciones.
- No se podrán hacer recorridos en las instalaciones en grupos mayores a 6 personas.



## 8.2 EXPOSICIONES Y CONGRESOS

### 8.2.1 Medidas para colaboradores

- Los colaboradores de la empresa deberán estar capacitados en las medidas de sanidad y seguridad.
- Otorgar y usar el equipo de protección personal (EPP) para no contagiar o ser contagiado.
- Capacitar a los colaboradores del módulo de información sobre los protocolos sanitarios vigentes. De no haber un módulo de información, establecerlo.
- Los colaboradores de evento en piso deberá llevar máscaras y guantes especializados durante el evento.

### 8.2.2 Medidas de salud

- Aplicar las medidas de salud en accesos mencionadas en los aspectos generales.
- Se debe tener un área específica de cuarentena con personal médico especializado atendiendo.
- Los programas internos de protección civil y planes de contingencia deben ser actualizados con las recomendaciones de lucha contra el COVID-19.
- Limpieza en todas las áreas del lugar incluidos baños, ascensores, escaleras eléctricas, áreas de conferencia, vestíbulos y áreas comunes con un enfoque específico en los puntos de contacto principales.
- Proporcionar a los visitantes las indicaciones recomendadas del elevador para garantizar el distanciamiento físico.
- Implementar estaciones con productos desinfectantes disponibles para los visitantes en forma de alcohol.

#### a. Distanciamiento social

- Colocar unifilas y marcas en piso para la separación entre asistentes en los accesos a las salas, restaurante, cajeros, módulo de atención, elevadores, registros y baños.
- Realizar marcas de seguridad en espacios necesarios, como zonas de espera o puntos de paso, para respetar la distancia. Si el material adhesivo daña la superficie del recinto, se recomienda marcadores perpendiculares al suelo con cartelería indicadora.

- Se deberá de presentar al área de operaciones del recinto, el plano del montaje del evento para su aprobación. Los planos deberán de incluir pasillos peatonales de 2.5 metros para el tráfico de visitantes.
- Respetar los nuevos lineamientos de montajes de stands para el correcto distanciamiento.
- Se respetará la capacidad máxima de visitantes en las salas de exposiciones considerando los lineamientos de sana distancia.
- Respetar las líneas y puntos de división, marcajes, límites en filas, en registros, repartos y eventos de networking.
- Reforzar la cultura de pedidos y compras en línea para evitar el contacto físico.
- Establecer visitas cruzadas, para evitar aglomeraciones.
- Los ponentes deberán enviar sus ponencias por medios electrónicos para evitar la entrega física. De la misma forma preparará su ponencia evitando usar un control remoto, apoyado por colaboradores de la empresa audiovisual.
- Se sugiere utilizar cualquier dispositivo de monitoreo de multitudes que el comité organizador disponga.
- Minimizar las aglomeraciones durante el registro mediante la adopción de pre registro y auto impresión de gafetes o la minimización de impresiones en papel o plástico.
- Enviar las acreditaciones por email previo al evento, considerar formato para la descarga en dispositivos móviles. La acreditación contendrá un código de acceso, para que a su llegada solo sea necesaria la lectura de su código individual.
- Habilitar para asistentes un punto de registro para la creación de su código de acceso.
- Utilizar códigos QR para descarga de información del evento, evitando así el material impreso.
- Enviar certificados de asistencia, bajo demanda, una vez terminado el evento y en formato digital.
- Desinfectar promocionales entregados a los asistentes. Para esto, considerar aspectos de protección, salubridad y cuidado del medio ambiente.
- Rentar espacios más amplios que el estándar anterior a COVID-19, asegurando sana distancia.
- Colocar barreras translúcidas de distanciamiento en zonas de registro, módulo de servicios, barra de alimentos, cajeros en puntos de venta.

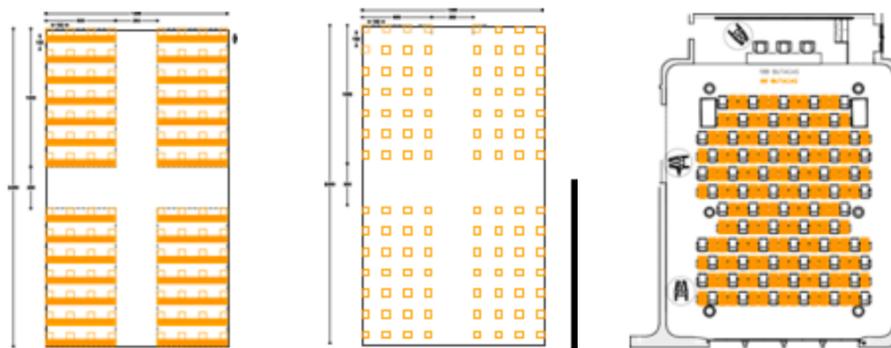
## 8.2.3. Alimentos

- Evitar la manipulación de alimentos por parte de los visitantes en los buffets.
- Limpiar regularmente las máquinas manejadas por los visitantes.
- Crear protocolos de agua / refrescos por los cuales se recomienda que los visitantes viajen con sus propios productos
- No realizar servicios de banquetes tipo buffet o cualquiera que signifique filas y aglomeraciones.
- Implementar el distanciamiento físico a través del espacio de la mesa y los asientos de los visitantes con refuerzo adecuado.
- Minimizar los artículos que se colocan en las mesas de los asistentes y proporcionar elementos empacados si es posible.
- Implementar protocolos de alimentos relacionados con alimentos tercerizados.
- Implementar prácticas mejoradas de saneamiento, desinfección y limpieza profunda, así como aumentar su frecuencia de limpieza / desinfección.
- Utilizar productos desinfectantes aprobados por las autoridades sanitarias.
- Confirmar que los restaurantes, cafeterías, tiendas de conveniencia y servicios de catering de terceros han implementado protocolos similares relacionado con el control de la cadena de suministro, manipulación y preparación de alimentos, higiene, digitalización, gestión de filas y limpieza profunda.
- Proporcionar o poner a disposición la compra productos de desinfección individuales adicionales para los visitantes.



## 8.2.4. Manejo del evento

- Se deberán de seguir los Protocolos de Salud para el acceso al recinto.
- Programar montaje y desmontaje de stands por día, horario y salas para las exposiciones.
- Se deberá definir el plano de exhibición antes de cada evento, para definir el número de stands, máximo de visitantes, y ancho de pasillos para mantener la sana distancia entre los visitantes.
- Procurar la reducción de tiempos de montaje y desmontaje mediante la contratación de stands prefabricados o de sistema o su equivalente en custom que reduzcan los tiempos.
- Adherirse con disciplina a los días, horas y zonas de montaje y desmontaje de acuerdo con los horarios que marque el organizador.
- El tipo de montaje elegido deberá cumplir con las medidas de distanciamiento entre personas, por ejemplo:



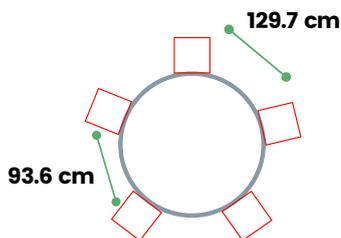
**ESCUELA: -20%**

**TEATRO: -60%**

**AUDITORIO: -65%**

- Instalar contadores de aforo automáticos en los accesos para no sobrepasar el número máximo de personas que determinen las autoridades.
- Establecer circuitos distintos para la salida y la entrada de personas que ordenen el flujo y eviten el cruce entre las mismas.
- Los pasillos deberán de ampliarse a 2.5 metros de ancho como mínimo. El máximo de asistentes se deberá de calcular con base al espacio libre dentro de la exposición y considerando una sana distancia de al menos 1.5 mts entre visitantes.
- Llevar a cabo el servicio de catering con el colaborador protegido con cubrebocas, caretas y guantes y respetando el distanciamiento social e higiene.
- Limitar el aforo del servicio de catering hasta los  $2/3$  de capacidad de la sala, si los servicios se presten de pie.

- Si el desarrollo del servicio es sentado, tener un distanciamiento entre mesas de al menos 2 metros y reducir a la mitad la cantidad de comensales por mesa.



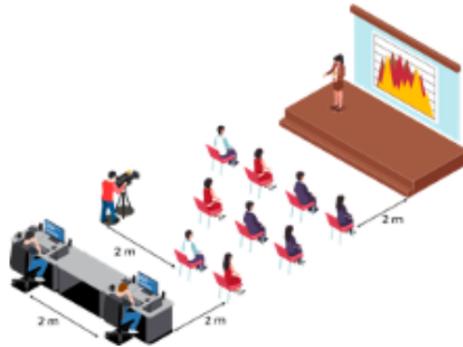
**MESA DE 1.80 M DE DIÁMETRO.**

**SILLAS DE 50 X 50 CM**

- Presentar alimentos en formato individual. Desglosando esa medida por tipo de servicio, encontramos las siguientes puntualizaciones:
  - En coffee break se recomienda uso de porciones individuales tipo picnic, comida estuchada, cafés e infusiones servidos en vasos desechables cerrados y no se recomienda disponer productos sin cubrir como bollería, fruta y salados.
  - En almuerzos y cenas se recomienda uso de porciones individuales tipo picnic, comida emplatada con campanas, Buffet con barra transparente que separe al comensal de los alimentos y que sea servido por camareros.
- Promover la limpieza dentro de los stands durante las exposiciones.
- Los expositores deberán mantener limpios y sanitizados sus espacios con empresas que ofrezcan soluciones eficientes o las que ofrezca el comité organizador.
- Evitar uso de atriles fijos. Si es necesario su uso, se debe limpiar y desinfectar entre ponentes. Laptops contarán con un protector de plástico para el teclado por ponente.
- Se recomienda brindar material exclusivo para cada ponente, como pasadores de diapositivas inalámbricos y micrófonos. De no ser posible, desinfectar cada uno después de su uso.
- Recurrir a interacciones remotas por parte de los intérpretes en servicio de interpretación simultánea.
- Utilizar sistemas de traducción simultánea por medio de una App o Web que permita a asistentes usar audífonos propios.
- Si la interpretación se realiza en la sala de reuniones, habilitar una cabina de traducción por intérprete.
- Promover la votación interactiva a través de aplicaciones, web o smartphones. Si no es posible, materiales estarán en el lugar del asistente y serán recogidos en bolsa esterilizada y con guantes por un colaborador.

## 8.4.5 Manejo de visitantes

- Realizar una planeación de flujo peatonal de visitantes a los eventos que considere desde el acceso al edificio, horarios, número de visitantes, puntos de revisión, logística de registro para evitar aglomeraciones.
- Adaptar las zonas de registro para disminuir el contacto en sitio entre visitantes.



- Cada evento deberá de tener un control de ingreso de visitantes en los accesos para no exceder el máximo dentro de las salas.
- Todos los eventos sociales deben seguir estrictamente las recomendaciones y mandatos relacionados con higiene y sana distancia.
- El visitante en situación de alta vulnerabilidad debe abstenerse de participar en ellos, en caso de premiados u homenajeados, de preferencia, deben hacer su intervención por medios virtuales.
- Respetar una distancia mínima de 2 metros.

Si se requiere el uso de autobuses para transporte, véase la sección de **Transporte Terrestre**.

## 8.2.6 Comunicación con visitantes

### Reconstruyendo la confianza del visitante

#### PREVIO AL EVENTO

- Especificar las responsabilidades y obligaciones para todos los visitantes a los eventos.
- Indicar basureros de materiales biológicos para el público en general.
- En coordinación con las autoridades locales, hoteles, restaurantes y recintos, el organizador puede elaborar un comunicado conjunto de prevención de riesgos y clima de gobernanza.
- Directorio actualizado de instalaciones sanitarias en la localidad donde se celebra el evento, haciendo un especial énfasis en tener la lista de aquellas especializadas en atender afectados por COVID-19.
- Elaborar un breviario de preguntas y respuestas sobre asuntos sanitarios y subirlo a la página del evento y el manual de comité organizador.
- Cada diseño de evento deberá ser realizado estrictamente en conjunto con el recinto, hotel, audiovisual y registro de tal forma de estar seguros que todas las partes están de acuerdo bajo la premisa de detección, atención y monitoreo de COVID-19, estudiando el flujo de los visitantes.
- Establecer una función nueva a un colaborador o un comité de monitoreo de noticias y avances del COVID-19, sus implicaciones y la forma de aplicarlo a la empresa.

#### DURANTE EL EVENTO

- Establecer puntos de información para visitantes y responder a preguntas respecto a la situación de salud dentro del recinto.
- Monitorear el flujo y comportamiento de los visitantes para realizar cambios en señalamientos que ayuden a evitar aglomeraciones.
- Mantener comunicación continua y cercana con las autoridades locales ante cualquier eventualidad.
- Promocionar las medidas de salud e higiene en general y aquellas específicas a través de medios digitales y letreros del recinto a la vista de todos los visitantes.

- Todo organizador debe dar a conocer al visitante las recomendaciones al menor uso de materiales y equipo que motiven el contacto físico entre cada visitante.
- La central de operaciones de un evento deberá contar con un colaborador o equipo de colaboradores, dependiendo de la magnitud del evento, encargados de la planeación, monitoreo y atención de casos que surgieran para prevenir y atender casos de COVID-19, previo, durante y posterior al evento.

## 8.3 CARRERAS DEPORTIVAS

### 8.3.1 Medidas por parte de la empresa

- Mantenerse informado y continuar con la aplicación de los protocolos autorizados por la Secretaría de Salud del Estado.
- Organizadores y colaboradores del evento deberá de estar capacitados para atender las medidas de salud y seguridad.
- Colaboradores deberán portar su uniforme y su equipo de protección personal (EPP).
- Personal de limpieza portará uniforme especializado, EPP y guantes. Todos los desechos deberán ser tratados como contagiados.
- Promocionar las medidas de salud e higiene en general y aquellas específicas a los asistentes del evento.
- Especificar las responsabilidades y obligaciones para todos los asistentes del evento como el uso de EPP, el fomento de la distancia entre participantes y el correcto desecho de basura. Enfoque en prohibición a asistentes sobre escupir fluidos en suelo y sobre el desecho de basura en botes.
- Mantener comunicación continua y cercana con las autoridades locales ante cualquier eventualidad.
- Establecer basureros de materiales biológicos para el público en general.
- Monitorear y establecer puntos de información para asistentes y responder a preguntas respecto a la situación de salud del evento.
- Realizar una planeación de flujo peatonal y comportamiento de visitantes que considere desde el acceso al evento, horarios, número de visitantes, puntos de control y logística de registro para evitar aglomeraciones.
- Promover participación en eventos que promuevan el deporte y la



integración de empresas, instituciones, asociaciones civiles y otros organismos.

- Presentar al área de operaciones de recinto el plano del montaje del evento, que considere medidas de higiene y de distancia, para su aprobación. Montaje al aire libre debe seguir lineamientos de sana distancia aprobados por la Secretaría de Salud del Estado.
- Promover la limpieza periódica durante el evento.
- Definir el circuito del evento y la capacidad máxima de visitantes, competidores, número de stands y montajes para mantener la sana distancia entre los asistentes.
- Programar horarios de montaje y desmontaje escalonados para evitar aglomeraciones.
- Considerar la sana distancia para el armado de los módulos de registro y disminuir el contacto entre personas.

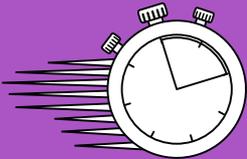
## 8.3.2 Desarrollo de actividades

### ANTES DE LA CARRERA



- Llevar a cabo los protocolos de ingreso de los asistentes, **Véase el apartado de Accesos de la sección de Recintos.**
- Colocar barreras translúcidas de distanciamiento en zonas de registro, entrega de números y otras estaciones.
- Instalar unifilas para cada módulo y marcar el piso para respetar la sana distancia entre los visitantes.
- Fomentar la sana distancia en las filas de las estaciones a visitar. Apoyarse de adhesivos o carteles para su comunicación.
- Respetar la capacidad máxima de asistentes considerando los lineamientos de sana distancia para la carrera.
- Tomar medidas de sana distancia en la zona de salida.
- Considerar, y comunicar a los asistentes que por estas medidas el tiempo de su participación podría incrementarse.
- Establecer puntos que cuenten con materiales de higiene como gel antibacterial con 70% de alcohol.

## DURANTE DE LA CARRERA



- Establecer medidas que promuevan la sana distancia entre los competidores durante la carrera.
- Monitoreo del comportamiento de los competidores para cerciorarse de que no escupan, cuenten con su EPP, no tiren desechos ni fluidos en el piso.
- Contar con más espacios de abastecimiento. Los espacios deberán ser más largos para evitar aglomeraciones.
- Colaboradores que estén en abastecimiento contará con EPP y promoverán el correcto desecho de envases.

## AL FINALIZAR LA CARRERA



- Alimentos de recuperación estarán empaquetados y previamente sanitizados.
- Instar a participantes a no quedarse en la zona de recuperación.
- Entrega de medallas deberá seguir con los protocolos de sana distancia e higiene.
- Establecer puntos que cuenten con materiales de higiene como gel antibacterial con 70% de alcohol.
- Concentrar mayor cantidad de botes de basura en área de llegada y zona de recuperación.

## 8.4 ESPECTÁCULOS

### 8.4.1 Comunicación con asistentes

#### Reconstruyendo la confianza del visitante

##### PREVIO AL EVENTO

- Colocar a la vista las normas de salud y seguridad para ingresar al recinto en taquillas y puntos de venta de boletos.
- Publicar medidas de seguridad donde se muestran las expectativas de seguridad para asistentes en página web y redes sociales del recinto, evento o artista y boletería.
- Informar sobre los nuevos protocolos de salud, para el ingreso y permanencia en el recinto por correos electrónicos a base de datos y notificaciones automáticas.

##### DURANTE EL EVENTO

- Informar a los asistentes las medidas de prevención que se están llevando a cabo, la logística de ingreso y desarrollo del evento.

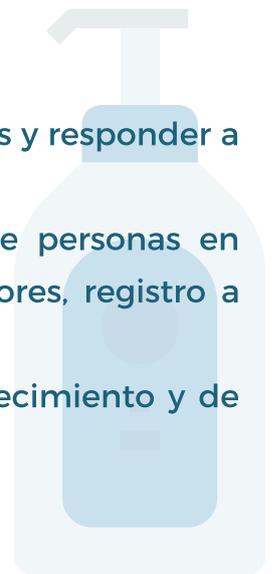
### 8.4.2 Medidas para colaboradores

- **Aviso Legal:** Todos los colaboradores deberán firmar una carta de consentimiento para ser evaluados médicamente, y en caso de ser sospechoso o dar positivo a la prueba de COVID-19 la empresa podrá informar a las autoridades de salud competente del caso, así como informar a las personas con las que tuvo contacto.
- Designar a un “encargado sanitario” tanto para oficinas administrativas como recinto, quien fungirá como punto de contacto con las autoridades para el cumplimiento de las medidas sanitarias establecidas en este programa.
- Lavar las manos por 20 segundos por lo menos cada 60 minutos y al principio y al final de cada turno y descanso.

- Colocar gel sanitizante a la mano en su área de trabajo.
- Uso de guantes para aquellos que tengan contacto directo con el manejo de comida, boletos o cualquier artículo donde pueda transmitirse el virus.
- Usar y proporcionar cubrebocas a los colaboradores que realiza actividades de contagio primario, por ejemplo, la toma de temperatura para ingreso al recinto.
- Monitoreo de cada punto de entrada por un profesional de la salud.
- Asignar una “área de confinamiento” para en caso de que un colaborador presente el más mínimo malestar durante el evento será enviado a esa área donde se les hará una evaluación médica más amplia.
- Evitar compartir los micrófonos, audífonos u otro equipo de uso personal. En caso de que se compartan debe ser sanitizado antes y después de cada uso.

### 8.4.3 Medidas de sanitización

- Sanitizar espacios. La frecuencia de limpieza para las áreas de alto contacto debe ser determinada en base al uso de las superficies u objetos, acatando las recomendaciones de las autoridades de salud local.
- Ventilar las salas y salones antes de cada evento.
- Monitorear y establecer puntos de información para visitantes y responder a preguntas respecto a la situación de salud dentro del recinto.
- Colocar unifilas y marcas en piso para la separación entre personas en accesos, concesiones, cajeros, módulos de atención, elevadores, registro a eventos y baños.
- Establecer estaciones de gel antibacterial dentro del establecimiento y de sanitización de calzado en las entradas.



### 8.4.4 Acceso a prensa

- Limitar la entrada de prensa, únicamente con previa solicitud de acceso al evento.
- Seguir la evaluación médica y protocolos de entrada al recinto como proveedor.
- Designar un área donde esperarán a que inicie el evento.
- Dentro del recinto, solo podrá cubrir cierto número de canciones, y no podrán moverse de su área asignada.

## 8.4.5 Medidas dentro del evento

### a. Taquillas y venta de boletos

- Portar el equipo de seguridad necesario, adicional a la ventanilla de vidrio o vinil.
- Ajustar horarios de venta de boletos de acuerdo a la demanda y a las medidas de Secretaría de Salud.
- Limitar a únicamente 1 cliente en cada ventanilla, no acompañantes.
- Delimitar las filas con marcas en el suelo para obligar a la distancia social.
- Incentivar el pago por medio de tarjetas de crédito y/o débito y disminuir el uso de efectivo.
- Fomentar el uso de boleto electrónico y no utilizar papel para disminuir el contacto.
- Mantener constante limpieza en barras, vidrios y terminales bancarias.
- Contar con antibacterial para uso de clientes y de colaboradores.

### b. Accesos

- Transmitir seguridad y confianza a los visitantes, fomentar el uso y aplicación de lineamientos de salud y distancia social.
- Informar sobre los nuevos tiempos de espera en fila mientras se llevan a cabo los controles de salud de recinto, en algunos casos el acceso se aplicará por zona y/o por fila con el fin de evitar aglomeraciones y respetar la distancia social.
- Instalar tapetes sanitizante en las entradas al recinto.
- Uso de caretas, cubrebocas y guantes a colaboradores de seguridad y boleteros en todo momento para su propia seguridad y la práctica de modelo seguro. Evitar tocar los boletos o a los participantes a menos que su actividad lo requiera.
- Promover el uso de boletos impresos en casa o digitales únicamente, de manera que se evite el contacto de mano a mano.
- Toma de temperatura y salud general realizada personal previamente capacitado.
- Atención a personas con discapacidad: Si la persona cuenta con su propia silla de ruedas, se le ayudará a sanitizar las ruedas de la misma, y se le proporcionará gel antibacterial para que sanitice sus manos. Si alguna

persona del público requiere apoyo para caminar, personal del inmueble lo trasladará en silla de ruedas propia, desinfectada antes y después de su uso.

- Puertas de acceso al interior del recinto, sala o salones serán operadas por personal del inmueble, para evitar que el público tenga contacto con chapas y jala puertas.
- Limitar la ocupación de sanitarios de manera que puedan asegurar el distanciamiento social.
- Coordinar la salida para que los asistentes que se encuentren más cerca de las salidas puedan partir primero, por fila o sección.
- Transmitir videos continuos de las medidas de ingreso y egreso mientras las personas estén esperando el inicio del evento.
- Modificar protocolos internos para una evacuación en caso de emergencia, para que se siga respetando el distanciamiento social.
- El personal de servicio médico que dé atención a alguno de los asistentes que requiera atención médica por presentar algún malestar portará equipo de seguridad.

## **Protocolo de acceso a visitantes el día del evento:**

1. Hacer la fila de manera ordenada, respetando la señalización marcada y la distancia social.
2. Toma de temperatura por personal capacitado.
3. Si el asistente presenta temperatura mayor a 37.5 grados no podrá tener acceso a las instalaciones y se le acompañará al área de confinamiento del recinto para darle seguimiento y atención médica.
4. Si el asistente no acepta ser evaluado, no se le podrá dar acceso a las instalaciones bajo ninguna circunstancia.
5. Escaneo de boleto, revisión con garret de su persona, así como de bolso.
6. Acceso a lobby donde personal estará reforzando la sana distancia.
7. Invitación al uso de antibacterial disponible en varias estaciones dentro de las instalaciones.

## c. Alimentos y bebidas

- Incentivar la pre-compra de alimentos en línea, y el uso de terminales, para minimizar el intercambio de efectivo.
- Limitar el número de personal de servicio detrás de las barras o estaciones de alimentos.
- Colocar los productos a entregar sobre las barras para que el cliente los tome.
- Entregar condimentos en sobres y servilletas junto con el producto, evitando la barra para preparación de alimentos.
- Sanitizar constantemente los puntos de venta, barras y charolas de servicio de meseros.
- Se marcará la distancia en la fila de barra para meseros.

## d. Merchandise o souvenirs

- Personal que opere esta venta se regirá bajo los mismos protocolos del recinto.
- La fila para la venta será en orden y manteniendo la distancia de 1.5 metros.
- Prohibir el tocar los productos o probárselos.
- No habrá cambios ni devoluciones en productos.
- Contar con Gel antibacterial (70% de alcohol) en la zona.



## 8.5 EVENTOS MASIVOS

### 8.5.1 Comunicación con asistentes

#### Reconstruyendo la confianza del visitante

#### PREVIO AL EVENTO

Comunicar los procedimientos operativos antes de la llegada de los visitantes en las páginas y redes sociales:

- Métodos utilizados por los colaboradores para seguridad de los asistentes y las acciones tomadas como medidas de protección.
- Invitar a autoevaluarse. Si se llegara a tener algún síntoma o se tuvo contacto con alguien con síntomas de COVID-19, permanecer en casa y no asistir al evento.
- Avisos para que los visitantes conozcan y acepten el riesgo asociado a un espacio público. Seguir los procedimientos de salud y seguridad para poder estar en el evento.

#### DURANTE EL EVENTO

- Difusión mediante carteles y bocinas sobre riesgos de contraer COVID-19 y medidas preventivas para no enfermarse y el siguiente mensaje:  
“Estamos comprometidos con mantenerte sano y a salvo, pero no podemos garantizar que no estarás expuesto al virus. Confiamos en que te protejas a ti mismo y a los demás”



## 8.5.2 Medidas para colaboradores

- Implementar protocolo de salud para asegurar la salud de los colaboradores: hacer pruebas rápidas de COVID-19 con anticipación, proceso de tratamiento y aislamiento en caso de enfermarse durante el evento.
- Asegurar que el personal tenga el equipo de protección personal necesario para realizar sus actividades con mayor seguridad.
- Verificar que se cuente con espacio suficiente en el lugar de trabajo para implementar una sana distancia.
- Contar con áreas designadas a colaboradores para lavado de manos.
- Tener un seguimiento de la salud de los colaboradores después del evento.
- Todos los colaboradores deben usar cubrebocas y caretas mientras trabajan, interactuando con otros.

### a. Personal de limpieza

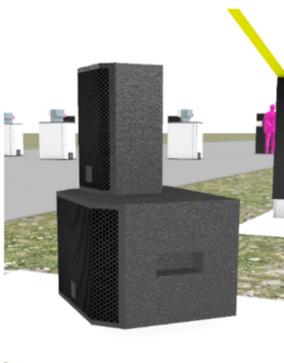
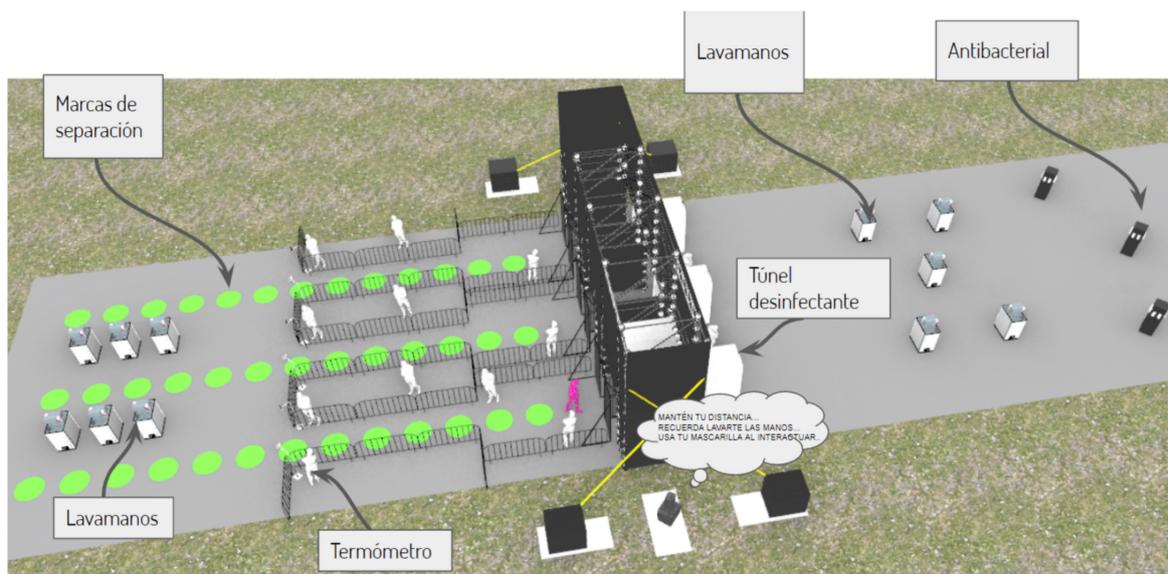
- Crear el puesto de coordinador de mitigación de infecciones, el cual deberá tener conocimientos médicos y de protección civil, se encargará de:
  - Coordinar, comunicar e implementar lineamientos de salud para el evento.
  - Modificar planes existentes de salud para que estén alineados a la situación actual.
  - Crear lineamientos y capacitar colaboradores para asegurar el seguimiento correcto de los mismos. Identificar zonas de riesgo de contagio y tomar las medidas adecuadas para aminorar las posibilidades de contagio.
  - Tener cuadrillas de limpieza de superficies en zonas de alto riesgo de contagio como barras de bebidas, área de comida y baños, creando un sistema de cumplimiento de estándares de calidad.

## 8.5.3 Medidas dentro del evento

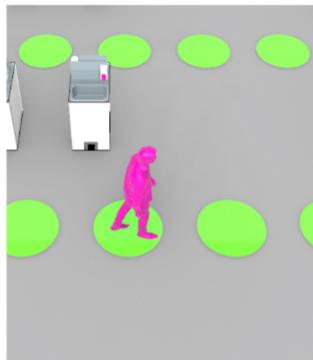
### a. Accesos

- Dividir el acceso en etapas:

1. **Al comprar el boleto** - Sugerir que la gente vaya con el equipo de protección adecuado. El boleto se mandará de manera digital y se podrá guardar como PDF o en Apple Wallet para el día del evento.
2. **Antes de entrar al lugar del evento** - Checar la temperatura ya sea al entrar a pie o en carro.
3. **Al llegar a la fila principal** - Tomar la temperatura con máquinas especiales por segunda vez. Uso de detectores de metal de mano y revisión de bolsas sin cateo. Después, escanear el boleto digital. Una vez pasando el acceso tener dispensadores de gel antibacteriano y túneles desinfectantes. El cateo manual es eliminado, sólo se encuentra el arco de detección.



Bocinas con mensajes de distanciamiento y salubridad.

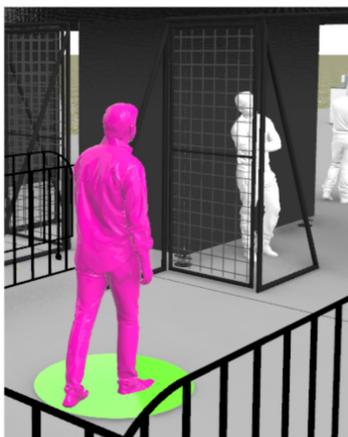


Marcas en el piso a 1.4m para promover la sana distancia.



Uso de pantalla con reconocimiento facial y medidor de temperatura.

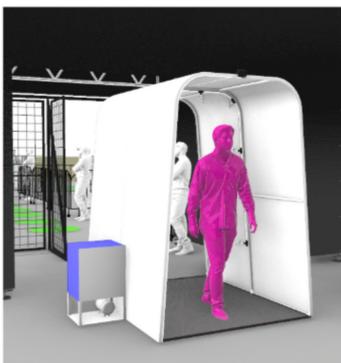
# RECINTOS



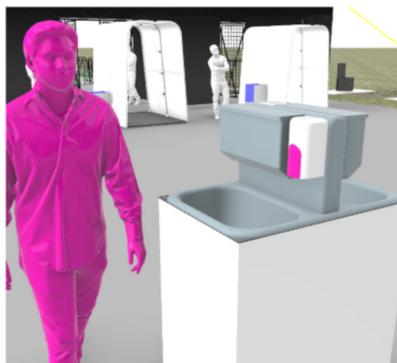
Revisión general con detector de metal



Escaneo de ticket



Tunel de sanitización



Lavamanos



Totems con antibacterial



Carpas de primeros auxilios antes de la entrada al evento por si los colaboradores identifican un asistente con síntomas, de esta manera la persona puede ser atendido y verificar su salud.



Carpa con venta de equipo de protección personal para las personas que no cuenten con cubrebocas o careta.



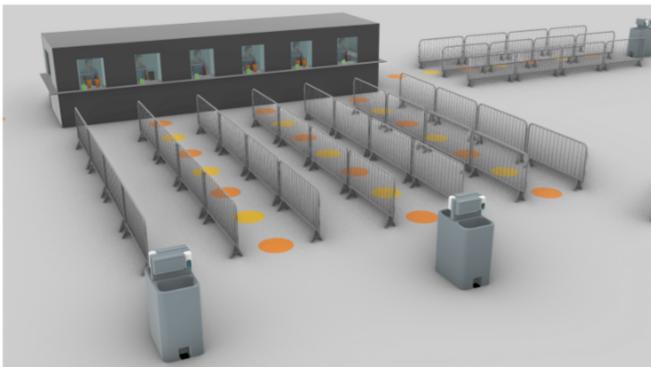
Dividir las rectas principal en 2 carriles para recorrer cada uno en un sentido de ida y vuelta.

En caso de llegar con carro, tener la opción de pagar estacionamiento por anticipado por internet. Esto para evitar el uso de dinero y contacto.

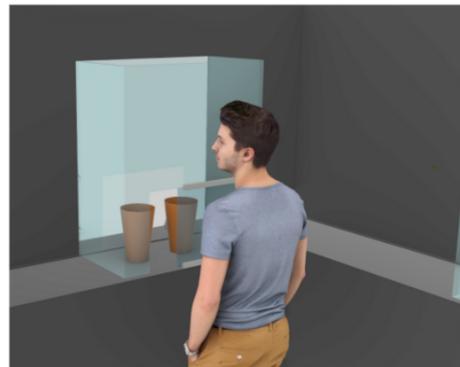


## b. Barra de bebidas

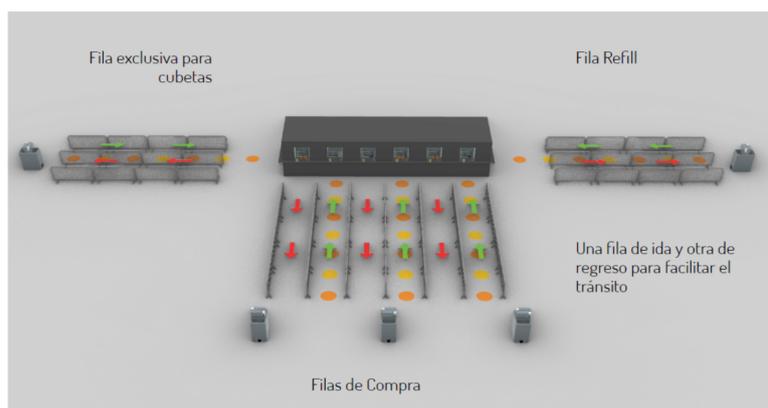
- Tener una entrada y salida para evitar aglomeraciones en el área.
- Recomendar la compra anticipada online.
- Colocar: marcas en el piso para indicar el distanciamiento, estaciones de gel antibacterial al inicio de las filas y barreras de acrílico entre vendedor y asistente.



Las filas llevan marcas a 1.5 metros de distancia para las personas, así con una estación antibacterial al inicio de cada una.



Doble pared de acrílico para proteger al vendedor y al comprador. Se espera que las compras sean cashless por lo que únicamente necesitará abrir la ventanilla para poner los vasos.



## c. Área de comidas

- Tener una entrada y salida para evitar aglomeraciones en el área.
- Asegurar mediando un contrato con restaurantes / food trucks que su lineamiento de limpieza sea acorde al resto del evento.
- Evitar el uso de menús plastificados, usar carteles.
- Crear filas para clientes y apoyo por parte del personal para evitar que los clientes toquen el área de trabajo.
- Cada restaurante debe tener lavamanos en su área de trabajo y trabajar únicamente dentro de su cocina.
- Alentar a los restaurantes en hacer pedidos por teléfono y/o redes sociales. Además de que todos los pagos serán con tarjeta, apps y/o transferencia bancaria.
- Dejar la comida en un stand, no entregar directo de mano en mano.
- Evitar el uso de bandejas y condimentos comunitarios.
- Optar por tener más mesas o evitarlas por completo y tener marcas en el piso para sentarse.

## d. Baños

- Colocar letreros con la indicación del correcto lavado de manos.
- Hacer limpieza y desinfección constante, mediante roles de colaboradores y contar con cuidado especial con áreas específicas de mayor contacto (manija, bote de basura y lavabos)
- Marcas en piso indicando el distanciamiento físico.
- Personal de Limpieza debe usar de Equipo de Protección Personal (EPP) especial, mascarilla, lentes, guantes, bata.
- Tener más áreas de baños para evitar conglomeración.
- Poner una salida específica con lavamanos para incitar a la gente a seguir los cuidados.
- Crear aditamentos para evitar que la gente use la palma de la mano para abrir y cerrar el baño, por ejemplo, palanca para abrir con el pie.
- Optar por el uso de mingitorios en baño de hombres

## e. Merchandise

- No hay devoluciones.
- No se puede tocar la mercancía si no se va a comprar.
- Para venta de artículos de EPP como cubrebocas, tenerlos previamente en bolsas por separado.
- Proponer la compra anticipada online y solo recoger en el evento.
- Pagos en sitio solo con tarjetas, Apps (Venmo, Paypal o Apple Pay) y transferencia bancaria..
- Colocar marcas en el piso para indicar el distanciamiento.

## f. Área de talento

- Desinfectar con cuidado el material de audio con el cual tengan contacto como micrófonos, auriculares, instrumentos musicales.
- Reducir la estancia del artista al mínimo necesario.
- Tener áreas comunes abiertas.
- Limitar el acceso a solo el personal indispensable.
- Crear protocolos de limpieza de transporte de talento, **Véase la sección de Transporte Terrestre.**



# MÓDULOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

Recomendaciones para atención al visitante

## MEDIDAS GENERALES

- Capacitar a los trabajadores sobre el correcto uso y mantenimiento de mascarillas, guantes y EPP que utilicen.
- Planificar las tareas y procesos de trabajo de tal forma que se garantice la distancia de seguridad establecida por las autoridades sanitarias.
- Cada turno es responsable de la sanitización del espacio.
- Proporcionar el Equipo de Protección Personal (EPP) adecuado.
- Asegurar la adecuada protección de los empleados, facilitando el lavado de manos con agua y jabón y, si esto no es posible, el uso de solución desinfectante.
- Establecer normas de uso de las instalaciones y espacios compartidos para mantener la distancia de seguridad.
- Procurar la ventilación natural con mayor frecuencia.
- Respetar las distancias de seguridad en todas las actividades.
- Definir un aforo limitado y la forma de controlarlo.
- Informar a los trabajadores de que la ropa de trabajo se debe lavar a una temperatura mayor a 60°C.
- Tirar correctamente cualquier deshecho de higiene personal en contenedores habilitados.

## COMUNICACIÓN

### Reconstruyendo la confianza del visitante

- Contar con la información específica y actualizada sobre las medidas de seguridad.
- Difundir pautas de higiene con información completa, clara e inteligible, que puede estar apoyado en cartelería.
- **Revisar la sección de Anexos** para obtener los apoyos visuales relacionados.

## ATENCIÓN AL VISITANTE

- Evitar el saludo con contacto físico, respetar la distancia de seguridad.
- Disponer de cartelería en al menos una lengua extranjera.
- Señalizar de manera clara la distancia de seguridad entre visitantes, con marcas en el suelo.
- Contar con solución desinfectante en todo momento y promover su uso al visitante.
- Disponer de los números de emergencias y hospitales o centros de salud cercanos.

## USO DEL MÓDULO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

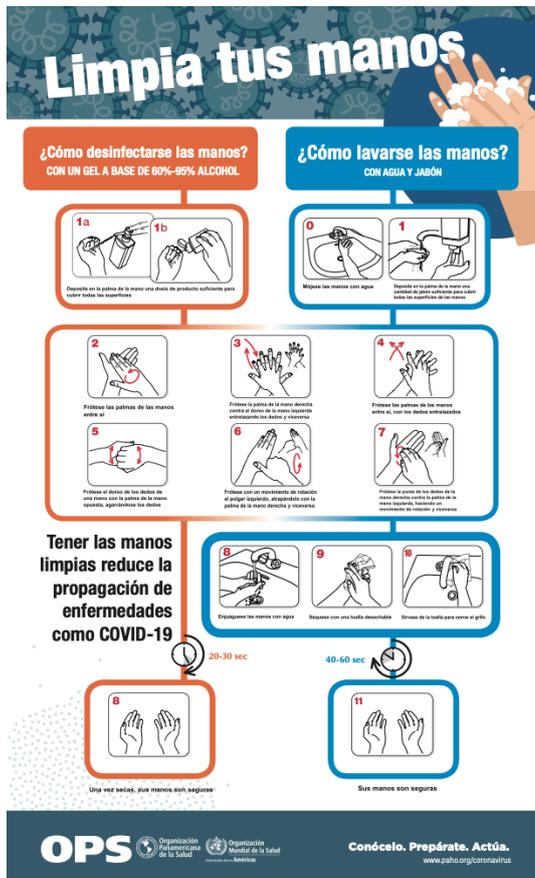
- Establecer un protocolo para el suministro de folletos y material escrito, evitando el uso compartido de estos.
- Limpiar frecuentemente los dispensadores de desinfectante y jabón, según su nivel de uso.
- Incrementar la frecuencia de limpieza en zonas de alto contacto (superficies, puertas, teléfonos).
- Establecer un punto de recogida de mercancías de proveedores.
- Facilitar información a proveedores de las medidas de seguridad aplicables, para su conocimiento y puesta en práctica.
- Limpiar y desinfectar las mercancías recibidas.
- Limpiar y desinfectar el equipo informático y cualquier otro elemento de uso (p.e. el teléfono) al inicio y a la finalización del turno de trabajo.
- Disponer de auriculares de uso individual en caso de ser necesario.

**Fomentar el uso de la APP Pasaporte Nuevo León Extraordinario para acceder a la información turística de forma digital.**



# ANEXOS

- ¿Cómo lavarse las manos?



DESCÁRGABLE

- Teléfonos de emergencia

CORPORACIÓN	TELÉFONO
LÍNEA DIRECTA COVID-19	81 8361 0058 / 070
LÍNEA DE EMERGENCIA	911
PROTECCIÓN CIVIL DE N. L.	81 2020 2595 / 81 8342-8555 / 81 8342 2254
FUERZA CIVIL	81 2033 1800 ext. 1035
BOMBEROS DE N.L.	81 8342 0053, 54, 55
POLICÍA MINISTERIAL (ANTISECUESTROS)	81 2020 4356 / 4352
POLICÍA MINISTERIAL (GPO HALCON)	81 2020 7568
POLICÍA MINISTERIAL (HOMICIDIOS)	81 2020 4405
POLICÍA MINISTERIAL (EXPOSIVOS)	81 2020 4930
SSP Y VIALIDAD MTY	81 8125 9400
EJERCITO MEXICANO	81 1647 0040
AMBULANCIAS MG	81 1938 0955 / 0987 / 2373 / 6368
CLÍNICA ROMA	81 8359 0660

DESCÁRGABLE

• Síntomas COVID-19

### Síntomas del coronavirus (COVID-19)

Conozca los síntomas del COVID-19, que pueden incluir:

Los síntomas pueden ser de leves a graves, y aparecer de 2 a 14 días después de la exposición al virus que causa COVID-19.

**\*Busque atención médica de inmediato si alguien tiene signos de advertencia de emergencia del COVID-19.**

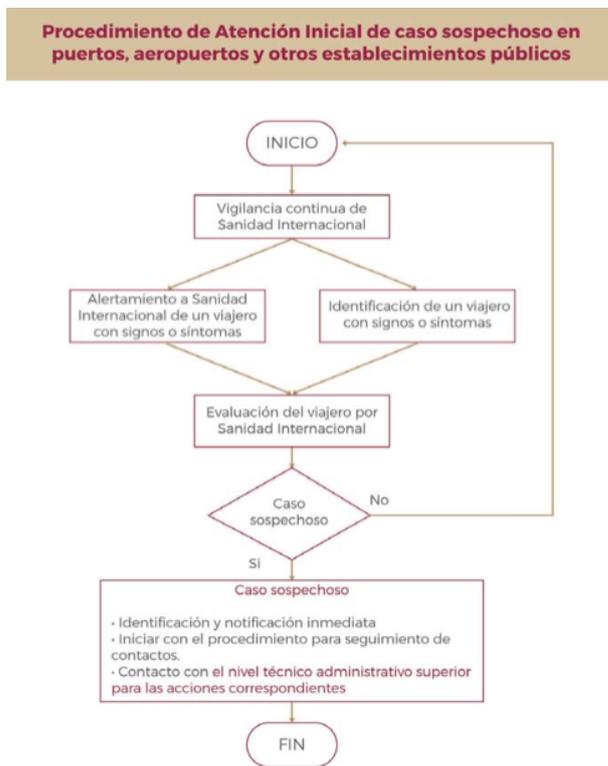
- Dificultad para respirar
- Dolor o presión persistente en el pecho
- Confusión de aparición reciente
- Dificultad para despertarse o mantenerse despierto
- Color azulado en los labios o el rostro

\*Esta lista no incluye todos los síntomas posibles. Llame a su proveedor de servicios médicos por cualquier otro síntoma grave o que le preocupe.

[cdc.gov/coronavirus-es](https://cdc.gov/coronavirus-es)

DESCÁRGABLE

• Protocolo para actuar en caso de que se observe a un visitante con síntomas compatibles al COVID-19



DESCÁRGABLE

- Protocolo para actuar en caso de caso sospechoso de un colaborador

**CASO DE SOSPECHOSO DE UN COLABORADOR**

- Si un miembro del personal informa padecer de síntomas respiratorios, el trabajador debe dejar de trabajar inmediatamente y buscar asistencia médica.
- El empleado debe permanecer aislado en una habitación mientras se notifica a los servicios médicos.
- Identificar oportunamente a los colaboradores que estuvieron en contacto cercano, a no más de 2.25 m de distancia del colaborador infectado y enviarlos a revisión médica.
- Reportar a una persona con síntomas al 81 8361 0058 y 81 8361 0095, o al 070 donde se darán las indicaciones específicas de los síntomas y si el médico determina que puede ser un portador potencial, acudirá un doctor al hotel para tomar la muestra que se envía a laboratorio, mientras se espera el resultado, la persona puede permanecer en su domicilio si no presenta complicaciones.
- Contar con atomizadores con la fórmula de activos de amonio cuaternario de 5ª generación de amplio espectro, cloruro de alquil dimetil bencil C12-16, efectivo para matar bacterias, virus, hongos y algas. Aplicar sobre superficies no porosas (plástico, metal, vidrio, vinil, azulejos, etc.). No debe de mezclarse con cloro, ácido, ni con ningún otro tipo de limpiador multiusos, ya que su fórmula por sí sola, está diseñada para entregar los mejores resultados.

DESCÁRGABLE

- Curso: Todo sobre la prevención del COVID-19

Curso en línea masivo:  
**Todo sobre la PREVENCIÓN del COVID-19**

Mediante elementos teóricos y prácticos, comprenderás **qué es la epidemia COVID-19**, cómo **limitar su propagación**, cuáles son sus **factores de riesgo** y **los mitos que han surgido** sobre esta enfermedad.

**Duración:** 3 horas.  
**Dirigido a:** Población en general, especialmente a empleadores de instituciones, empresas e industrias.  
**Basado en evidencia científica. Gratuito.**

Entra a la plataforma CLIMSS e inscríbete  
<https://climss.imss.gob.mx>

Ante cualquier enfermedad respiratoria, no te automediques. En casos leves permanece en casa. Acude a tu UMF si tienes síntomas y signos graves como fiebre, ataque al estado general, dificultad respiratoria, dolor de pecho, etc.

Para mayor información acerca del COVID-19 entra a: [www.gob.mx/coronavirus](http://www.gob.mx/coronavirus)

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

CLÚSTER DE TURISMO MONTERREY | NUEVO LEÓN EXTRAORDINARIO | MONTERREY

gob.mx/imss

ACCEDER

# BIBLIOGRAFÍA

- Asociación de Hoteles de Los Cabos. Manual de protocolos, procedimientos y medidas preventivas para la gestión de COVID-19.
- Asociación de Hoteles de Nuevo León. Protocolo de Seguridad Sanitaria. Hotel Limpio Hotel Sano.
- Asociación de Tour Operadores de Nuevo León. Protocolos de Tour Operadores para la Nueva Normalidad.
- Asociación Española de Profesionales del Sector Piscinas. Protocolo para las instalaciones acuáticas de uso público en un contexto de próxima apertura debido a la COVID-19.
- Asociación Mexicana de Turismo de Aventura y Ecoturismo. Criterios para elaborar protocolos sanitarios orientados al reinicio de operaciones del turismo de naturaleza en México.
- Cámara de Comercio Guadalajara, Consejo Agroalimentario de Jalisco, COMCE de Occidente, COPARMEX Jalisco y Consejo de Cámaras de Jalisco. Protocolo COVID-19: Comercios, Servicios y Turismo.
- Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados Nuevo León. Protocolo COVID-19.
- Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados. Protocolo de prevención COVID-19 “Mesa Segura”.
- Centros para el Control y Prevención de Enfermedades. Síntomas del COVID-19.
- COMIR. Manual de eventos de alto impacto y riesgo controlado. CONARTE. Protocolos para reapertura de espacios culturales por cuarentena de COVID-19.
- Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos. Medidas para la reducción de riesgos higiénicos sanitarios para Hoteles frente al COVID-19.
- ESPA INTERNATIONAL. COVID-19 recommended spa guidelines.
- European Commission. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of The Regions.
- European Waterpark Association e.V. Two-stage plan of the European Waterpark Association for the reopening of waterparks and spas in accordance with the COVID-19 pandemic.
- Gobierno del Estado de Jalisco. Protocolo de acción para el sector turismo ante el COVID-19.
- Gobierno de México. Lineamientos Técnicos de Seguridad Sanitaria en el Entorno Laboral.
- Grupo Xcaret. Protocolos de Seguridad e higiene COVID-19.
- IAAPA. Reopening Guidance. Considerations for the Global Attractions Industry.
- Instituto Mexicano del Seguro Social. Recomendaciones para un retorno saludable al trabajo como parte de la política de apoyo al empleo por COVID-19.
- Instituto Mexicano del Seguro Social. Todo sobre la prevención del COVID-19. Plataforma CLIMSS

- Instituto para la Calidad Turística Española. Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2: Balnearios, Directrices y Recomendaciones.
- Instituto para la Calidad Turística Española. Medidas para la reducción del contagio por coronavirus SARS-CoV-2: Turismo Activo y Ecoturismo.
- Instituto para la Calidad Turística Española. Medidas para la reducción del contagio por coronavirus SARS-CoV-2: Guías de Turismo.
- Instituto para la Calidad Turística Española. Medidas para la reducción del contagio por coronavirus SARS-CoV-2: Servicios de Restauración.
- Instituto para la Calidad Turística Española. Medidas para la reducción del contagio por coronavirus SARS-CoV-2: Museos y Sitios Patrimoniales.
- Instituto para la Calidad Turística Española. Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2: Hoteles y Apartamentos Turísticos.
- International SPA Association. ISPA Reopening Checklist.
- International SPA Association. Spa Sanitation & Hygiene Standards.
- Ironman Group. Return to Racing. <https://www.ironman.com/athlete-smart>
- Ministerio de Sanidad y Ministerio de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno de España. Guía de buenas prácticas para los establecimientos y trabajadores del sector turístico.
- Monterrey Aerocluster. Reapertura de Operaciones Industria Aeroespacial.
- New Jersey Restaurant and Hospitality Association and New Jersey Attractions Association. New Jersey's "Safe Play" Reopening guidelines.
- Palace Resorts. Medidas de Seguridad e Higiene 2020.
- Papalote Museo del Niño. Protocolo de higiene Post Contingencia.
- Patriquin Architects. How to adjust your restaurant layout for COVID-19 restrictions. <http://www.patriquinarchitects.com/ct-restaurant-layout-adjustments-covid/>
- Recintos de Nuevo León. Protocolos de salud y seguridad para la industria de reuniones y espectáculos.
- Secretaría de Salud y Secretaría de Turismo del Gobierno de México. Lineamiento Nacional para la reapertura del Sector Turístico.
- Secretaría de Salud y Secretaría de Turismo del Gobierno de Quintana Roo. Certificación en protección y prevención sanitaria en instalaciones turísticas.
- Southern Africa Tourism Services Association. Post COVID-19 Tourism Industry Protocols: Tourism Transport.
- Southern Africa Tourism Services Association. Post COVID-19 Tourism Industry Protocols: Guide Training.
- The Global Association of the Exhibitions Industry. Recomendaciones a nivel global para la reapertura de ferias y eventos B2B tras la emergencia del COVID-19.
- World Travel and Tourism Council. Leading Global Protocols for the New Normal; Hospitality.
- World Travel and Tourism Council. Leading Global Protocols for the New Normal; Convention Centers, Meetings & Events.
- World Travel and Tourism Council. Leading Global Protocols for the New Normal; Tour Operators.