



Una nueva convivencia

Lineamientos para vivir en
comunidad y afrontar al COVID-19

CENTROS DE CONVENCIONES,))))
REUNIONES Y EVENTOS

Una nueva convivencia

Lineamientos para vivir en comunidad y afrontar al COVID-19

Manual de buenas prácticas de seguridad e higiene

Centros de convenciones, reuniones y eventos





ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
2. PREPARACIÓN OPERATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO	5
2.1. Medidas gerenciales para la gestión del riesgo	5
2.2. Plan de contingencia COVID-19	6
2.3. Recursos materiales necesarios	6
3. MEDIDAS DE PREVENCIÓN PARA TODO EL SECTOR TURÍSTICO	7
3.1. Medidas generales	7
3.2. Medidas para protección al personal	9
3.3. Medidas informativas	10
4. MEDIDAS ESPECÍFICAS DE PREVENCIÓN CENTROS DE CONVENCIONES, REUNIONES Y EVENTOS	12
4.1. Cocina (servicio de catering)	12
4.2. Coordinación y Logística	15
4.3. Grupos musicales, orquestas y DJ´s	16
4.4. Recinto	17
4.5. Otras	19
5. MEDIDAS DE MANTENIMIENTO	20
6. BIBLIOGRAFÍA	21
7. ANEXOS	22

1

INTRODUCCIÓN

La Secretaría de Turismo del Gobierno del Estado de Michoacán, en coordinación con la Secretaría de Salud, ha desarrollado una batería de Manuales de buenas prácticas de seguridad e higiene para el sector turístico en Michoacán, derivados de la aparición del coronavirus SARS-COV-2, con el objetivo de apoyar a las empresas en su esfuerzo para identificar y analizar posibles riesgos y minimizar el contagio.

Los manuales de buenas prácticas son una relación de medidas de seguridad sanitarias y de prevención de riesgos adaptadas a la realidad de cada subsector de la actividad turística, que sirven de referencia para la toma de decisiones de los prestadores de servicios turísticos.

Se hace notar que la reactivación del sector turístico se realizará conforme a la normatividad vigente emitida por las autoridades competentes federales, estatales y municipales.

2

PREPARACIÓN OPERATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

2.1. Medidas gerenciales para la gestión del riesgo

La gestión del riesgo es el proceso de identificar, analizar y evaluar posibles amenazas para que la empresa genere y ejecute acciones que las minimicen.

Para este proceso, se recomienda utilizar la “Lista de comprobación ante el COVID-19-Retorno al trabajo” publicada por el Gobierno Federal, en la liga <https://www.gob.mx/stps/prensa/guia-de-accion-para-los-centros-de-trabajo-ante-el-covid-19-238630>, documento que establece el diagnóstico sobre las condiciones, equipos, recursos y materiales necesarios que se deben considerar para garantizar el retorno seguro de los trabajadores a sus actividades.

2.2. Plan de contingencia COVID-19

El Plan de contingencia es un modelo de actuación para las empresas que tiene como objetivo anticiparse a cualquier situación de riesgo, implementando las medidas necesarias para garantizar la continuidad de las actividades. Este Plan debe de incluir como mínimo:

- Las medidas de prevención a implementar contenidas en este documento de Buenas Prácticas.
- El protocolo de respuesta ante un posible caso de COVID-19 en un cliente o empleado, conforme al Anexo 1.
- La designación, por parte de la empresa, de una persona responsable para el seguimiento y supervisión de las recomendaciones y pautas dictadas por las autoridades sanitarias en relación a medidas especiales por COVID-19.

2.3. Recursos materiales necesarios

Es importante que la empresa cuente con los recursos materiales necesarios para minimizar el contagio entre los empleados, como cubrebocas, caretas, guantes, soluciones para desinfección de manos a base de alcohol al 70%, materiales de limpieza y desinfección de pisos, superficies y alimentos, agua, jabón de manos, etc.

Para la limpieza y desinfección de las áreas, superficies y objetos de contacto y de uso común se puede utilizar una solución de hipoclorito, descrita en el Anexo 2, o cualquier otra certificada para eliminar el SARS-COV-2.

3

MEDIDAS DE PREVENCIÓN PARA TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS DEL SECTOR TURÍSTICO

3.1. Medidas generales

Se recomienda a cualquier prestador de servicios del sector turístico implementar las medidas siguientes:

A. Distancia de seguridad

- Adecuar la distribución física de todos los elementos del establecimiento, respetando los 1.5 metros de distancia de seguridad entre cada persona.
- Controlar el aforo máximo de cada área del establecimiento.
- Organizar la circulación de los empleados y clientes evitando aglomeraciones.
- Implementar el distanciamiento social en reuniones del personal.
- Evitar el saludo con contacto físico.

B. Filtro de supervisión

- Instalar un control de temperatura, para los empleados al iniciar y terminar cada turno. De preferencia, un termómetro corporal sin contacto, puede ser infrarojo, digital o tiras plásticas.
- No permitir la entrada a los empleados con fiebre ligera (37.3 grados o más) y dirigirlos hacia la atención médica adecuada.
- Tomar la temperatura en la medida de lo posible a los clientes.

C. Medidas de higiene

- Supervisar el lavado correcto de manos de los empleados, proveedores y clientes con agua y jabón, como lo indica el Anexo 3, atención a los anexos o en su defecto, el uso de una solución desinfectante.
- Procurar el uso de cubre-bocas/caretas y guantes por los empleados, dependiendo de las actividades que desempeñan.
- Habilitar un bote de basura específico para desechar los equipos de protección personal (cubrebocas, guantes, etc.) una vez utilizados.
- Colocar botes de basura en todas las áreas del establecimiento, preferentemente de mecanismo de pedal, con tapa y equipados con bolsas de plástico.
- Evitar tocarse nariz, boca y ojos con las manos.
- Utilizar el estornudo de etiqueta y lavarse minuciosamente las manos tras estornudar, sonarse la nariz, toser o tocar superficies potencialmente contaminadas; de no ser posible, se deberá utilizar gel desinfectante.
- Crear un registro diario de las limpiezas realizadas en cada área.

D. Medidas de desinfección

- Colocar alfombras desinfectantes a la entrada del establecimiento.
- Desinfectar diariamente las superficies, como mínimo, antes de iniciar y al término de las actividades.
- Incrementar la frecuencia de limpieza y desinfección de las áreas con mayor flujo de personas.
- Desinfectar continuamente todos elementos de fácil alcance (p.e. manijas, puertas, sillas, mesas, etc.).
- Ventilar al menos una vez al día, de forma natural o mecánica, todas las áreas del establecimiento.

3.2. Medidas de protección al personal

Se recomienda tomar las siguientes medidas para minimizar el riesgo de los empleados ante un contagio:

- Planificar los turnos de trabajo intentando que sean las mismas personas las que trabajen juntas en los distintos turnos.
- Identificar las tareas susceptibles de realizarse desde casa y habilitar procedimientos para que se realicen desde allá.
- Evaluar la presencia en el establecimiento de trabajadores vulnerables frente al COVID-19, descritas en el Anexo 4, y determinar las medidas de seguridad para ellas.
- Implementar un medio de control de horarios que evite el contacto físico con el trabajador o, en su defecto, contar con una solución para desinfectar.

- Obligar el uso del cubrebocas, como mínimo, y otros equipos de protección individual en función de la tarea a desarrollar, determinando el tiempo de uso de acuerdo a sus características.
- Desinfectar frecuentemente, los elementos del puesto de trabajo y los objetos de uso personal (gafas, móviles, etc.).
- Desinfectar los equipos electrónicos con los productos específicos o toallitas desinfectantes especiales para ello.
- Evitar compartir los equipos de trabajo o dispositivos entre empleados.
- Supervisar que el personal de posibles servicios subcontratados cuente con los
- equipos de protección individual y cuidados
- de higiene necesarios.

En caso de que exista un uniforme para los empleados, se recomienda:

- Introducir el uniforme en una bolsa cerrada al terminar la jornada laboral y lavarlo de preferencia a una temperatura superior a 60°C.
- Utilizar el uniforme solamente durante la jornada laboral y siempre llevarlo limpio.

3.3. Medidas informativas

La empresa deberá comunicar a los empleados el Plan de Contingencia con las medidas preventivas que se implementen.

Para la correcta comunicación de dichas medidas preventivas, se recomienda colocar:

- Realizar una sesión formativa con los empleados.

- Carteles con las medidas de seguridad que deben seguir los clientes de preferencia en idioma español e inglés.
- Carteles en las áreas de trabajo para los empleados con las normas a seguir.
- Indicadores físicos para respetar la distancia de seguridad (p.e marcas en el suelo).
- Datos de contacto de los centros salud, hospitales, bomberos y policía en la zona, en lugares de fácil acceso ante una urgencia. EL teléfonoS 800 123 2890 para comunicar casos sospechosos de contagio.
- El personal deberá estar capacitado y preparado para responder preguntas, resolver desafíos que surjan y compartir los protocolos antes y durante el evento.

Información de las medidas preventivas implementadas en la página web y redes sociales del negocio. Es importante que comunique a sus proveedores y clientes las medidas preventivas que les afecten directamente y que deban aplicar (p.e. uso de cubrebocas, lavado de manos, distancia de seguridad, etc.). De preferencia, se informará al cliente antes de la confirmación de su reserva para su consentimiento.

4

MEDIDAS ESPECÍFICAS DE PREVENCIÓN PARA TURISMO DE CENTROS DE CONVENCIONES, REUNIONES Y EVENTOS

.1. Cocina para Servicio de catering.

En el área de manipulación de alimentos y bebidas, siempre se debe tomar en cuenta como lineamiento oficial, la Norma Oficial Mexicana NOM-251-SSA1-2009, Prácticas de Higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios, en la liga <https://www.dof.gob.mx/normasOficiales/3980/salud/salud.htm>.

- Desinfectar toda el área al inicio y al término del servicio.
- Establecer normas de trabajo con los empleados para una correcta distribución del espacio, que permita mantener la medida de seguridad interpersonal.
- Garantizar el proceso de desinfección de la vajilla, cristalería, etc., en lavavajillas.
- Limpiar y desinfectar los utensilios utilizados (pinzas, cucharas de helados, etc.)

- Evitar el uso de trapos y utilizar preferentemente desechables.
- Marcar los flujos de circulación, apoyándose de señalizaciones en el piso, indicando los lugares de trabajo de cada empleado.
- Garantizar en el área de cocina o cercana a ella, la instalación de lavado de manos ya sea fijo o portátil para el continuo lavado y desinfección del personal de cocina.
- Contar en cada mesa de trabajo con gel sanitizante para uso continuo del personal.

Adicionalmente se recomienda implementar las medidas siguientes:

Servicio de alimentos

- Evitar el servicio tipo buffet para no generar aglomeraciones de invitados, ni la manipulación de alimentos por varias personas.
- Evitar las estaciones de dulces, postres, quesos etc. a menos que los productos se presente empacados de manera individual y debidamente protegidos, y se cuente con el uso de unifilas o que sea un empleado el que sirva.
- Presentar la servilleta y cubiertos empacadas y sellados de manera personal.
- Presentar el pan en envoltura individual.

Área de comensales

- Garantizar la distancia de seguridad entre el mesero y el cliente.
- Evitar el uso de cartas o menús a menos de que sean de forma individual desechables y de un solo uso.

En el área de barra:

- Respetar la distancia de seguridad entre los empleados y los clientes.
- Proteger correctamente cualquier producto expuesto en barra, evitando la manipulación de los clientes.
- Evitar utilizar la barra como zona de espera de los clientes.
- Disponer de forma permanente la cantidad de cristalería necesaria para evitar el re uso de vasos. Se deberá cambiar el vaso con cada bebida solicitada por el comensal.
- Proteger las garnituras de las bebidas y manipularlas con pinzas y únicamente por el personal autorizado.

En el área de mesas:

- Evitar todos los elementos y equipamientos de uso común o decorativos (p.e. vinagreras, saleros, azúcar, etc.) e incluir paquetes con dosis individuales.
- Evitar tener las mesas montadas con la vajilla y que la misma llegue ya con los alimentos servidos.
- Evitar el uso de mantelería en las mesas, se sugiere el uso de mesas de superficie dura como madera o cristal para poder ser desinfectadas antes durante y después de su uso.
- Limpiar las superficies de la mesa, barra o sillas que entran en contacto con los clientes, antes y al termino de cada evento.
- Evitar, en la medida de lo posible, que los comensales se intercambien de mesas.

4.2. Coordinación y Logística

Montajes

- Implementar un programa de acceso escalonado a proveedores de montaje para garantizar que la afluencia de personal no afecte las medidas de sana distancia.
- Solicitar a cada proveedor su protocolo de seguridad e higiene, antes de prestar el servicio.
- Desinfectar todos los materiales y equipo de montaje a pie de camión antes de su ingreso al recinto y al finalizar el montaje.
- Elaborar por parte de cada empresa participante una bitácora de entrada y salida del personal que asiste al montaje o evento para dar seguimiento puntual en caso de algún contagio.

Pistas de Baile

- Evitar las pistas de baile a menos que las autoridades sanitarias competentes lo permitan.
- Restringir el uso de máquinas de humo.
- Restringir las cabinas fotográficas cerradas, así como el uso compartido de accesorios para fotografiarse.

Recepción de invitados

- Mantener la puerta de acceso al recinto abierta, a menos que sean automáticas u operadas manualmente por un empleado.
- Contar con una solución desinfectante en el área para el uso del personal y clientes.
- Evitar el servicio de valet parking.
- Eliminar el área de espera o vestíbulos.

- Elaborar registros de asistentes de manera digital, así como la asignación de lugares.
- Evitar la recepción de invitados por parte de los anfitriones para no motivar los abrazos y saludos de mano, así como las aglomeraciones.

Capacidades

- Controlar el número de personas en los eventos, de acuerdo a lo que marque la autoridad sanitaria competente, respetando las distancias mínimas de seguridad.
- Coordinar el ingreso y salida de los asistentes para evitar las filas o aglomeraciones
- Generar pasillos de mínimo 2 metros de amplitud para facilitar el ingreso y movilidad de los asistentes, así como del personal de servicio y facilitar los flujos de circulación evitando al contacto interpersonal.
- Evitar saturar las mesas de comensales y priorizar la asignación de mesas entorno a grupos familiares o de trabajo.

4.3. Grupos musicales, orquestas y DJ´s

- Limpiar y desinfectar los instrumentos y equipo antes de ingresar al recinto y al finalizar el evento.
- Guardar las distancias de seguridad establecidas durante el performance.
- No compartir el equipo entre los miembros del grupo musical.
- Utilizar equipos de protección individual, como cubrebocas o caretas.

4.4. Recinto

Normativas de cada recinto

- Elaborar un reglamento interno para prestadores de servicios con los lineamientos necesarios para que se cumplan cabalmente por todos los prestadores de servicios, mismos que de no seguirlos se podrá negar el acceso a ese proveedor al recinto.
- Elaborar un contrato para el cliente con todas las restricciones de acuerdo a los lineamientos de las autoridades competentes para conocimiento y aceptación por parte del cliente.

Medidas de desinfección

(aplicables desde el montaje, durante y al finalizar el evento)

- Colocar alfombras desinfectantes a la entrada del establecimiento.
- Desinfectar las superficies, antes de iniciar y al término de las actividades.
- Incrementar la frecuencia de limpieza y desinfección de las áreas con mayor flujo de personas.
- Desinfectar continuamente todos elementos de fácil alcance (p.e. manijas, puertas, sillas, mesas, etc.).
- Ventilar al menos una vez al día, de forma natural o mecánica, todas las áreas del recinto.
- Aislar los equipos de limpieza en una zona determinada, para evitar contaminación cruzada.
- Contemplar un plan de limpieza y desinfección de cualquier vehículo de

transporte de la empresa (coches, camionetas, motos, etc.) tanto en el interior como exterior. (Ver manual de buenas prácticas de Transporte turístico terrestre).

Áreas de Servicios y Baños

- Incrementar la limpieza y desinfección de las áreas con personal permanente en las áreas de baños y servicios al cliente.
- Disponer de solución desinfectante.
- Contar con botes de basura con tapa, con acción de pedal y equipados con bolsas de plástico.
- Realizar la recolección de basura procurando que las bolsas queden cerradas y sean trasladadas inmediatamente al área de desecho de basura.
- Evitar las toallas de tela en los baños comunes, y sustituir por papel o secador de manos.
- Asegurar la constante reposición de consumibles en baños (jabón, toallas de papel, etc.).
- Evitar los jabones en pastillas y sustituirlos por jabones líquidos
- Restringir el uso de amenidades compartidas como cepillos de pelo, toallas de tela, etc...
- Dar facilidades a los prestadores de servicios involucrados en el evento para tener acceso a agua corriente y servicios sanitarios y en la medida que sea posible sean diferentes al de los invitados.

4.5. Otras

- Evaluar el uso de tecnologías digitales para integrar la experiencia virtual como parte del evento, cuando sea posible.
- Utilizar invitaciones digitales para reuniones y eventos evitando las invitaciones de papel.
- Procurar contar con un proveedor externo que ofrezca un seguro que cubra la enfermedad COVID-19, para ofrecer a los clientes.
- Contar con un punto de servicio médico que garantice que la empresa puede lidiar con casos de COVID-19.

5

MEDIDAS DE MANTENIMIENTO

Recinto

- Revisar el sistema de aire acondicionado periódicamente, incluyendo la limpieza de filtros y rejillas de los salones de eventos.
- Evitar sacudir los textiles al retirarlos y meterlos inmediatamente en una bolsa y cerrarla para llevarlos a lavandería (Mantelería).
- Determinar el tipo de limpieza y la frecuencia de lavado de la mantelería, tapizado de sillas, etc., asegurando que se realiza a una temperatura de más de 60°C.
- Informar al proveedor del servicio la temperatura mínima exigida, en caso de que el servicio de lavandería sea externo.
- Desinfectar utensilios de limpieza después de que sean utilizados.
- Ventilar el recinto al finalizar cada evento, una vez que este haya sido lavado y desinfectado.

6

BIBLIOGRAFÍA

1. Gobierno de México (2020). Lineamiento General para la mitigación y prevención de COVID-19 en espacios públicos cerrados.
2. Gobierno de México (2020). Lista de Comprobación ante el COVID-19-Retorno al Trabajo.
3. Secretaría de Salud del Gobierno de México (2020). ACUERDO por el que se establece una estrategia para la reapertura de las actividades sociales, educativas y económicas, así como un sistema de semáforo por regiones para evaluar semanalmente el riesgo epidemiológico relacionado con la reapertura de actividades en cada entidad federativa, así como se establecen acciones extraordinarias.
4. Instituto para la Calidad Turística Española, (ITCTE, 2020). Medidas para la Reducción del contagio por el coronavirus SARS-COV-2.
5. Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2020). Guía de Buenas prácticas para los establecimientos y trabajadores del sector turístico.
6. Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2020). Guía de Buenas prácticas para los establecimientos del Sector Comercial.
7. Organización Mundial de la Salud y Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación, 2020. COVID-19 e inocuidad de los alimentos orientaciones para las empresas alimentarias.
8. World Travel & Tourism Council: Leading Global Guidelines for the New Normal - May 2020. Leading Global Protocols for the new normal, HOSPITALITY.

7

ANEXOS

ANEXO 1. Protocolo de respuesta ante un posible caso de COVID-19.

ANEXO 2. Solución de hipoclorito de sodio.

ANEXO 3. Método del lavado de manos.

ANEXO 4. Sectores Vulnerables ante el COVID-19.

ANEXOS

1

ANEXO

SOLUCIÓN DE HIPOCLORITO DE SODIO

La solución de hipoclorito de sodio, es un desinfectante eficaz y se debe aplicar en pisos y superficies, después de la limpieza con jabón. Para su uso, se requiere agua y herramientas de limpieza. Se recomienda preparar la solución desinfectante bajo las siguientes indicaciones:

Para un litro de solución desinfectante es necesario:

- Llenar una botella con un litro de agua limpia
- Agregar una cucharada cafetera de cloro comercial
- Tapar la botella y agitar
- Etiquetar la botella indicando que contiene agua clorada
- Dejar reposar 30 minutos antes de utilizarla
- Guardar el recipiente en un lugar oscuro y fuera del alcance de los niños
- Esta solución podrá ser utilizada durante un mes para realizar la limpieza de superficies

2

ANEXO

SECTORES VULNERABLES

- Mujeres embarazadas.
- Adultos mayores a 65 años.
- Personas con diabetes, obesidad, hipertensión o enfermedad pulmonar obstructiva crónica.
- Personas con VIH.
- Personas con cáncer.

3

ANEXO

Ante la presencia de COVID-19, sigue estas recomendaciones:

LAVADO DE MANOS

Moja tus manos con agua tibia

Aplica una pequeña cantidad de jabón

Frota las palmas de tus manos

Frota tus dedos y los pulgares

Frota las uñas en las palmas de tu mano

Frota la parte posterior de cada mano

Enjuaga con agua limpia

Seca con una toalla limpia o con papel

#QUÉDATEENCASA
y ciérrale la puerta al coronavirus

michoacancoronavirus.com

4

ANEXO

PROTOCOLO DE RESPUESTA ANTE UN POSIBLE CASO DE COVID-19

Para la buena gestión del riesgo es imprescindible un documento escrito que refleje las medidas preventivas, en ese plan debe contemplar:

En caso de detectar alguna persona con los siguientes síntomas:

A. Dos de los siguientes síntomas:

- Tos
- Fiebre
- Dolor de cabeza

b. Acompañado de al menos uno de los siguientes síntomas:

- Dolor o ardor de garganta
- Dolores musculares
- Dolores de las articulaciones
- Esgurrimiento nasal
- Ojos rojos
- Dolor de pecho
- Dificultad para respirar (casos graves)

Se deberá de avisar al personal responsable designado por la empresa de dar seguimiento a los posibles casos de contagio.

La persona con posible contagio deberá ser

- aislada del resto de la gente.

El personal responsable deberá llamar a los

- teléfonos 800 123 2890 o al 911 para comunicar el posible contagio.

Se deberá desinfectar el área donde estuvo la

- persona con posible contagio, de acuerdo a los lineamientos establecidos en la presente guía.

El personal que tuvo contacto con la persona

- con posible contagio deberá de quedarse en casa, hasta que se confirme el contagio, de ser positivo, deberá hacerlo por 15 días.



Una nueva convivencia

Lineamientos para vivir en
comunidad y afrontar al COVID-19