

Zacatecas, Zac., 03 de junio 2020

## **Firma de Compromisos de la Asociación de Hoteles y Moteles Delegación Zacatecas**

La Industria de Hospedaje en Zacatecas, se comprometen con las autoridades Estatales a seguir las indicaciones en materia de salud y seguridad en el trabajo, por lo que aplicarán en sus Centros de Trabajo los siguientes puntos como principales lineamientos rectores para la reanudación de operaciones en la llamada “Nueva Normalidad” y coadyuvar a la reactivación económica del Estado de Zacatecas.

1. Prioridad de la salud y seguridad de las y los trabajadores, así como las y los usuarios; respeto de los derechos humanos, incluidos los laborales de los trabajadores.
2. Apego a las indicaciones de autoridades sanitarias; creación de un Comité de Contingencia que será responsable de la implementación de lineamientos y protocolos sanitarios, y que la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene se encuentre instalada y funcione adecuadamente.
3. Capacitar a todo el sector en la importancia del apego estricto obligatorio a los protocolos y a su aplicación, enfatizando el lavado y sanitización de manos, lavado y desinfección de artículos, equipos, instrumentos y alimentos, así como el uso de cubre bocas y careta, toma de temperatura, estornudo de etiqueta, evitar saludar de mano y tocarse la cara.
4. Plan ordenado, pausado y cauteloso de reactivación de operación; trabajo desde casa en la medida de lo posible. Reinicio de actividades de forma gradual y de incorporación de personal en los turnos correspondientes durante los próximos 30 a 45 días como mínimo.
5. Respeto de la sana distancia de mínimo 1.5 metros, desinfección de todas las superficies de contacto e interacción. Uso de equipos de protección personal para el trabajador durante toda su jornada.
6. Instalación de controles sanitarios al ingreso y egreso en puntos de acceso del personal y de los usuarios. Así como protocolos de lavado y desinfección de insumos y equipo de trabajo.
7. Limitar el aforo (número) de usuarios de acuerdo al espacio del establecimiento para garantizar la distancia de al menos 1.5 metros entre cada persona. Definir en un plano (Lay out) diferentes escenarios que permitan la correcta distribución respetando la sana distancia y la adecuada circulación: una sola entrada y una sola salida con los

menores cruces posibles. Mantener máximo el 50% de capacidad en los establecimientos.

8. Implementar infografía (señalética) en los accesos para comunicar visualmente al personal y a los usuarios los lineamientos y políticas internas que se llevan a cabo y deberán respetarse de manera obligatoria sin excepción para nadie, haciendo uso de carteles de seguridad e higiene en los espacios comunes de la empresa que asegure la comprensión de instrucciones de limpieza, e higiene y sanitización antes, durante y después del trabajo. En ellos se deberá promover el lavado de manos frecuente, estornudo de etiqueta y sana distancia.

9. Establecer protocolos de controles para las entradas y salidas de los proveedores a través de la programación de compras para evitar interactuar ante la presencia del cliente.

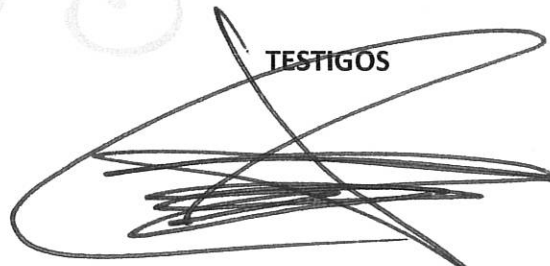
10. Notificación oportuna, seguimiento y vigilancia de casos confirmados y sospechosos, así como la notificación a las autoridades de Salud.

11. Trabajar en conjunto con el Gobierno del Estado de Zacatecas en temas de reactivación económica local, desarrollando el Encadenamiento Productivo y el Programa de Desarrollo de Proveedores con las empresas y empresarios Zacatecanos, a través de la Secretaría de Economía y la Secretaría de Turismo del Estado.

Las empresas deberán cumplir con las disposiciones que emitan o actualicen las autoridades Federales y Estatales, y deberán actualizar sus protocolos, procedimientos y planes de operación conforme evolucione la situación de la emergencia sanitaria.

Los integrantes de la Industria de Hospedaje en Zacatecas, establecen el compromiso de dar seguimiento a los acuerdos establecidos en este Documento, así como informar de los avances.

**TESTIGOS**



**L.C. Alejandro Tello Cristerna**  
Gobernador del Estado de Zacatecas



**ZACATECAS**  
*Trabajemos Unidos*



**Dr. Gilberto Breña Cantú**  
Secretario de Salud del Estado de Zacatecas



**Ing. Carlos F. Bárcena Pous**  
Secretario de Economía del Estado de Zacatecas



**Lic. Eduardo Yarto Aponte**  
Secretario de Turismo del Estado de Zacatecas

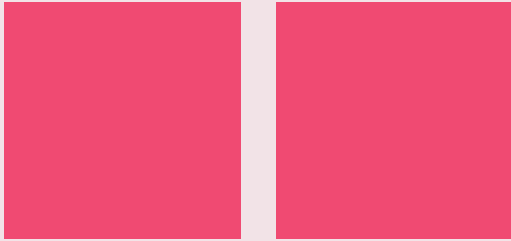
**FIRMANTE:**



**Lic. Raúl Muñoz del Cojo**  
Presidente de la Asociación de Hoteles y Moteles Delegación Zacatecas

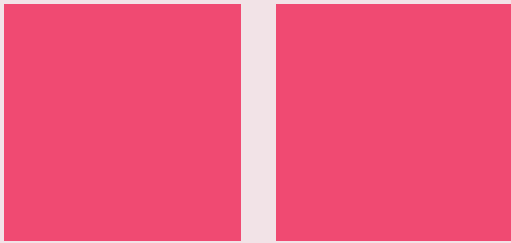


P R E S E N T A :



# PROTOCOLO DE ACCIÓN PARA HOTELES ANTE EL COVID-19

---

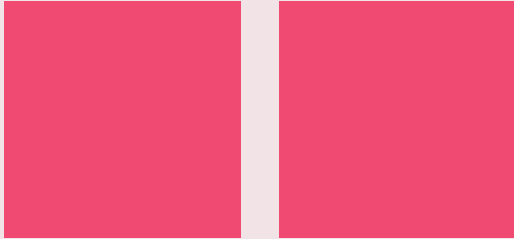


**QUÉDATE  
EN CASA**



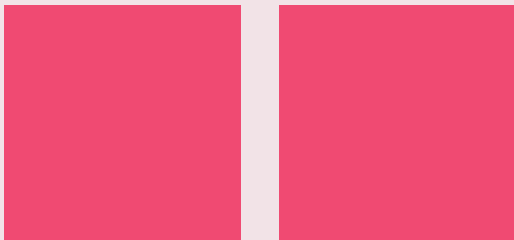
**ZACATECAS**  
2016 - 2021  
*Trabajemos Unidos*





# 14 PUNTOS PARA ATENDERTE

Protocolo de acción para hoteles ante el COVID-19



## 14 PUNTOS PARA ATENDERTE

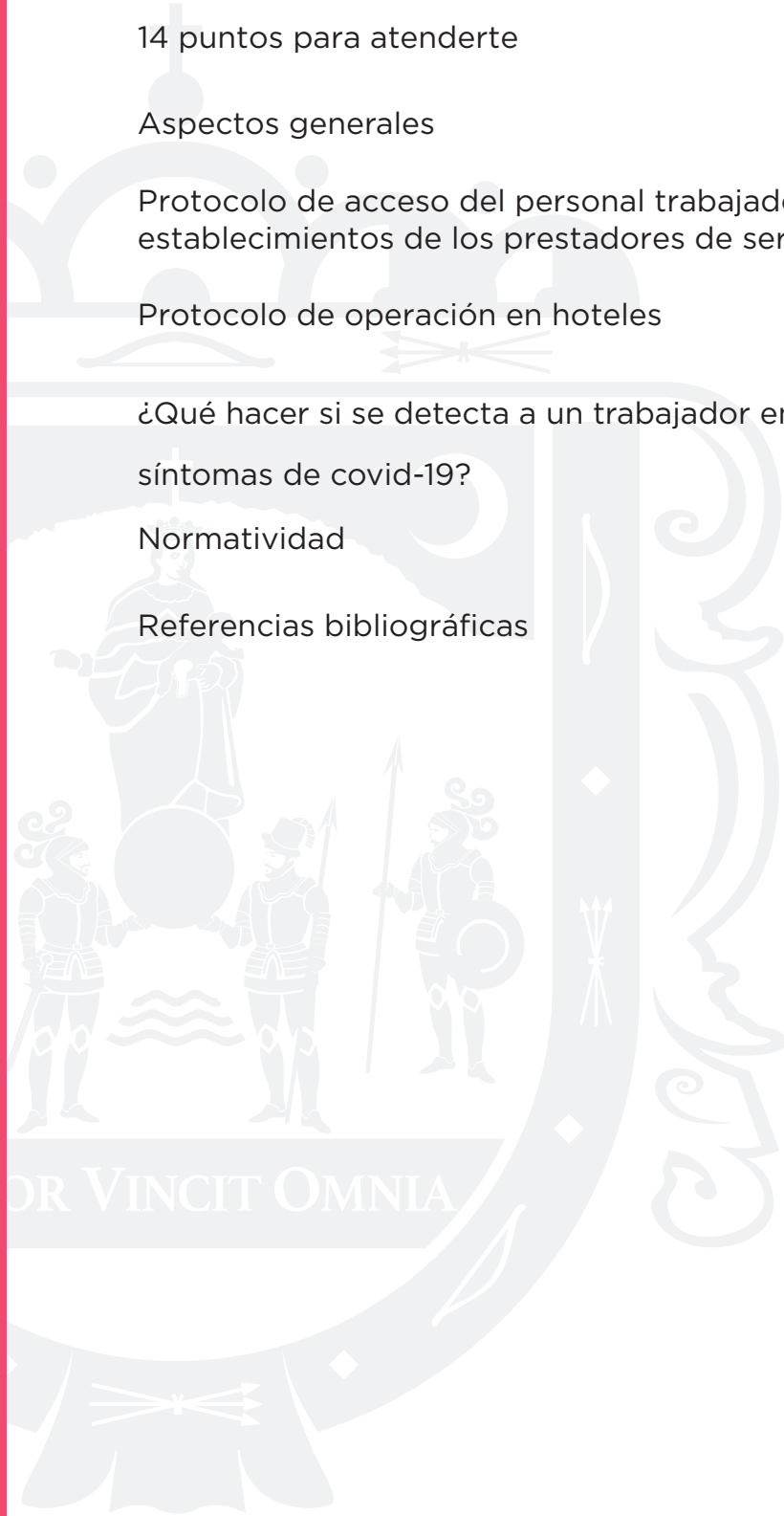
- 1 Capacitar a todo el sector en la importancia del apego estricto a los protocolos y su aplicación, enfatizando el lavado de manos, lavado y desinfección de artículos y alimentos, así como el uso de cubre bocas, toma de temperatura, estornudo de etiqueta y evitar tocarse la cara.
- 2 Establecer filtro de supervisión del estado de salud del personal previo a su ingreso o inicio de jornada y mantener un monitoreo constante ante la presencia de algún síntoma relacionado con el COVID-19. Implementar el lavado de manos al entrar a laborar, antes y después de tener interacción con un usuario o al menos cada dos horas. Se debe contar en el acceso con un tapete sanitizador impregnado de solución clorada.
- 3 La unidad de negocio tendrá un plan de acción de higiene, limpieza y sanitización que enliste todas las áreas que deban ser lavadas y desinfectadas, así como el material y el equipo de trabajo, incluido el uniforme. Es importante asegurarse de que todas las superficies de contacto se laven y desinfecten adecuadamente, debe incluir todos los puntos de contacto con el cliente.
- 4 Generar una bitácora de limpieza de los espacios determinados previamente para sistematizar la sanitización, considerar contenedores para tirar de manera segura cubre bocas, guantes desechables, bolsas y desechos que puedan significar riesgo.
- 5 Tener a disposición de los usuarios, al momento del primer contacto con la unidad de negocio, dispensador de alcohol gel desinfectante con base al 70% alcohol de uso obligatorio, así como en áreas estratégicas en donde entra en contacto el usuario como: entrada - salida de baños. Se deberá contar con un tapete sanitizador impregnado de solución clorada en los accesos.
- 6 Limitar el aforo (número) de usuarios de acuerdo al espacio del establecimiento para garantizar la distancia de al menos 1.5 metros entre cada persona. Definir en un plano diferentes escenarios que permitan la correcta distribución respetando la sana distancia y la adecuada circulación. Mantener máximo el 50% de capacidad en los establecimientos.

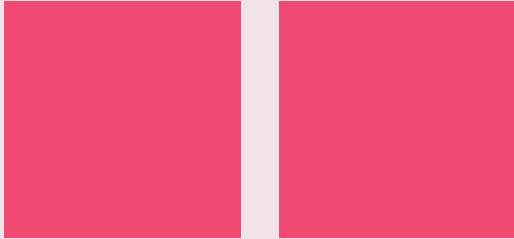
- 7** Implementar infografía en los accesos para comunicar visualmente al personal y a los usuarios los lineamientos y políticas internas que se llevan a cabo, haciendo uso de carteles de seguridad e higiene en los espacios comunes de la empresa que asegure la comprensión de instrucciones de limpieza e higiene antes, durante y después del trabajo. Asimismo sirven para divulgar al usuario que se encuentra en un espacio seguro y limpio. En ellos se deberá promover el lavado de manos frecuente, estornudo de etiqueta y sana distancia.
- 8** El personal deberá portar equipo que garantice la seguridad higiénica de los clientes, estableciendo el uso obligatorio de cubre bocas.
- 9** Se deberá establecer controles para las entradas y salidas de los proveedores a través de la programación de compras para evitar interactuar ante la presencia del cliente. En el caso del servicio de transporte y entrega a domicilio por proveedores externos (Uber eats, Rappi, etc.) se deberá establecer los controles que garanticen la aplicación de medidas sanitarias en ellos.
- 10** Establecer procedimiento de actuación si algún usuario presenta síntomas, contando con el número de contacto estatal para reportar de inmediato algún posible caso de enfermedad de vías respiratorias, así como contar con al menos el contacto de un médico, hospital o sanatorio para emergencias.
- 11** Las personas pertenecientes a grupos vulnerables serán las últimas en regresar a las actividades sociales y económicas, estos grupos incluyen mujeres embarazadas o en periodo de lactancia, menores de 5 años, personas con discapacidad, personas con enfermedades crónicas no transmisibles (personas con hipertensión arterial, pulmonar, insuficiencia renal, lupus, cáncer, diabetes mellitus, obesidad, insuficiencia hepática o metabólica, enfermedad cardíaca), o con algún padecimiento o tratamiento farmacológico que les genere supresión del sistema inmunológico. En caso de que su actividad lo permita, se promoverá que puedan realizar sus labores desde el hogar o a través de un sistema controlado de citas.
- 12** Implementar elementos electrónicos o de las tecnologías de la información como códigos QR para el manejo de manera segura de información del establecimiento como folletos, menús, encuestas, cotizaciones y material escrito, evitando el contacto directo con el usuario y el uso de material común; además de promover el pago en línea, transferencia o con tarjeta procurando la desinfección de la terminal bancaria después del uso de cada cliente.



- 13** Establecer un filtro de supervisión de los usuarios al ingreso, en caso de detectar algún síntoma de enfermedad respiratoria, invitar al usuario a solicitar su servicio por vía remota, en caso de ser posible, en caso contrario, canalizar al servicio médico correspondiente. Todos los usuarios deberán portar cubre bocas.
- 14** Seguir las recomendaciones que emitan, principalmente, las autoridades sanitarias, laborales y de Protección Civil, de los tres niveles de gobierno con el fin de disminuir la posibilidad de generar algún contagio y preservar la salud.

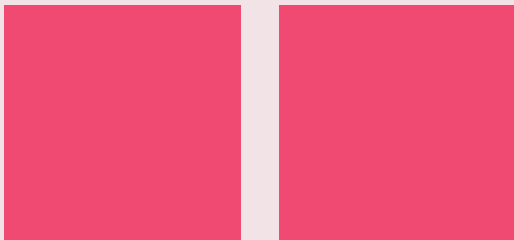
14 puntos para atenderte	1
Aspectos generales	6
Protocolo de acceso del personal trabajador a los establecimientos de los prestadores de servicios	11
Protocolo de operación en hoteles	16
¿Qué hacer si se detecta a un trabajador enfermo o con síntomas de covid-19?	30
Normatividad	32
Referencias bibliográficas	35





# ASPECTOS GENERALES

Protocolo de acción para hoteles ante el COVID-19



## ASPECTOS GENERALES

- Las empresas tendrán que sujetarse a las disposiciones de cuidado epidemiológico Coronavirus COVID-19, que formule la Secretaría de Salud del Estado de Zacatecas.
- Las empresas evaluarán y mantendrán en vigilancia el estado de salud de todo el personal previo a su ingreso.
- Adquisición y disposición de insumos para la sanitización de espacios, para la protección personal, para la colocación de barreras físicas si fuera el caso y para mantener la higiene (equipos, recursos y materiales necesarios) en el establecimiento, a fin de garantizar el retorno seguro de los trabajadores, clientes y proveedores a las actividades esenciales del centro laboral.
- Asignar a un responsable dedicado a ASEGURAR la correcta implementación de las medidas sanitarias.
- Establecer el protocolo para la realización de filtros sanitarios y detección de signos de enfermedades respiratorias (fiebre, tos, flujo nasal, dificultad para respirar), con el fin de remitir a su domicilio en aislamiento voluntario a quien los presente y disminuir el riesgo de contagio para el resto de las personas. (lineamiento general para la mitigación y prevención de COVID-19 en espacios públicos cerrados).
- Detección de personal en grupos en riesgo (personas mayores, mujeres embarazadas, personas con antecedentes de diabetes, hipertensión, enfermedades cardio-respiratorias o inmunocomprometidas) para garantizar la seguridad de los mismos y descartar riesgos, al momento de la reapertura. Puede hacer uso de la herramienta que se encuentra en la siguiente liga:  
<http://www.imss.gob.mx/covid19/calculadora-complicaciones>
- Capacitación del personal del centro laboral en el uso de equipo de protección personal (cubre boca, careta facial, guantes).
- Todo material desechable (cubre boca y guantes) deberá colocarse en una bolsa que previamente deberá ser rociada con solución de hipoclorito de sodio con concentraciones de al menos del 0.5% o con productos registrados ante la Agencia de Protección Ambiental (EPA) certificados para eliminar SARS-CoV-2 y posteriormente deberá ser desechada colocando una leyenda que indique “desecho sanitario”.
- El personal que realice acciones de limpieza deberá emplear equipo de protección personal.

## ***Higiene del entorno***

- Previa apertura del sitio de trabajo se deberá realizar la sanitización exhaustiva de todo el establecimiento. (lavar con agua y jabón, y desinfectar con una solución de hipoclorito de sodio con concentraciones de al menos del 0.5% o con productos registrados ante la Agencia de Protección Ambiental (EPA) certificados para eliminar SARS-CoV-2.
- Garantizar el abasto de insumos para lavado y desinfección del establecimiento.
- De preferencia contar en los accesos con tapetes húmedos con hipoclorito de sodio.
- Asegurar que el establecimiento cuente con ventilación natural o mecánica.
- Contar con protocolos específicos de limpieza y desinfección diaria del suelo; objetos de contacto y de uso común como: sillas, barandales, manijas, puertas, superficies horizontales, teléfonos, equipos de cómputo y cualquier otro elemento de fácil alcance para los empleados, clientes o y proveedores.
- Limpieza rutinaria de paredes, muros y ventanas.
- Prestar especial atención al área de Sanitarios. Incrementar frecuencia de limpieza en lo general y en objetos de contacto frecuente como manijas, grifos, dispensadores, etc.

## ***Higiene personal***

- La higiene de manos es la medida principal de prevención y control de la infección. Se deberá garantizar que se cuente con jabón líquido, en gel o espuma y con dispensadores de toallas de papel desechables (evitar por completo el uso de toallas de tela), botes de basura, papel higiénico, agua potable y gel antibacterial a base de alcohol al 70%.
- En la etapa de reapertura y hasta que el semáforo de alerta se encuentre en verde, el personal debe de mantener el cabello recogido en caso de ser largo, así como abstenerse de usar accesorios, joyería, corbata o moño.
- Debe evitarse traer barba o bigote.
- En caso de estornudar o toser, se deberá usar el ángulo interno del brazo para cubrir nariz y boca, aún con el uso de cubre boca y careta.



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

### ***Sana distancia***

- Evitar el contacto entre personas, (desalentar el saludo de mano y/o beso) y mantener la distancia entre personas es necesario. Se recomienda un distanciamiento social de 1.50 metros.

### ***Aislamiento***

- El trabajador que tenga confirmación de COVID-19, o haya estado expuesto al agente biológico infeccioso durante 14 días o el tiempo necesario para la recuperación, no se presentará a trabajar para evitar el contagio de la enfermedad en el centro laboral.
- Este lineamiento se actualizará conforme vayan aprobándose nuevas recomendaciones y en tanto se vaya avanzando en las fases de recuperación y reapertura, ante la Contingencia Sanitaria.
- Comunicar de manera clara, directa y permanente al personal sobre la vulnerabilidad individual y colectiva al COVID-19, las opciones terapéuticas y la respuesta que se podrá articular en y desde la empresa, así como las acciones y restricciones adoptadas, para hacer efectiva la prevención y el control del COVID19.
- Asegurar la limpieza y desinfección de las áreas de trabajo.
- Reducir la movilidad del personal entre diversos sectores de la empresa.
- Establecer horarios escalonados de entrada y salida de personal y de clientes, asimismo para las áreas de comedor con el propósito de evitar aglomeraciones.
- Reuniones y eventos privados en espacios cerrados, se realizarán con un aforo observando en todo momento la sana distancia de al menos 1.50 m entre cada persona.

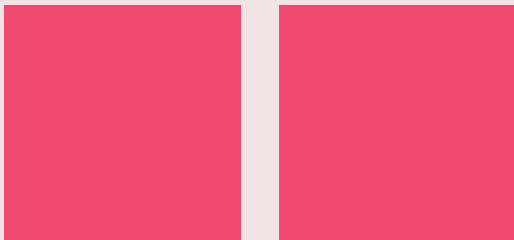
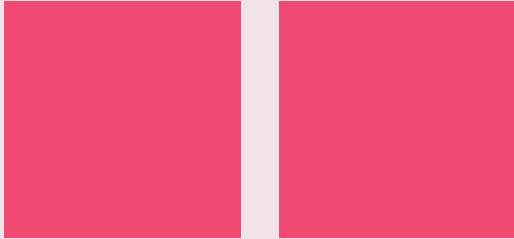
- Demostrar las medidas implementadas para la reducción del riesgo de COVID 19, mediante un registro documental, por ejemplo, una bitácora de limpieza y desinfección, al igual que una bitácora de ausencia de síntomas en los empleados.
- Asegurar que todas las personas que ingresan o trabajan, respeten las medidas.
- Establecer procedimientos para brindar apoyo psicológico, de salud mental y social al personal indicadas en el protocolo.

***Para el respeto del protocolo, se entenderá por:***

- Prestador de servicios: persona natural o jurídica que habitualmente proporcione, intermedie, contrate directa o indirectamente con el turista, la prestación de los servicios (restaurantes salones de eventos o reuniones, hoteles, balnearios, centros de entretenimiento al aire libre, bares y centros nocturnos, industria de reuniones, eventos masivos).
- Limpieza: acción que tiene por objeto quitar la suciedad, eliminación de polvo, residuos alimentarios, grasa u otra materia objetable.
- Desinfección: reducción del número de microorganismos presentes, por medio de agentes químicos y/o métodos físicos, a un nivel que no comprometa la inocuidad o la aptitud del alimento, bebida o suplemento alimenticio.
- Los procedimientos de desinfección se realizarán con solución clorada o gel antibacterial de acuerdo con lo establecido por el Sector Salud, con productos comerciales destinados para este fin

Nota:

- Usar agua potable.
- Limpiar superficies inertes: pasamanos, barandales, picaportes, puertas, mostradores, zapatos, tapetes sanitizantes, etc.
- Limpiar superficies vivas: manos y otras partes del cuerpo.
- Los tinacos, cisternas y demás contenedores de agua, deberán mantenerse limpios, a fin de mantener la calidad del agua.
- Procurar el uso de productos de marca registrada, con el objeto de asegurar su calidad.



# PROTOCOLO DE ACCESO DEL PERSONAL TRABAJADOR A LOS ESTABLECIMIENTOS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS

Protocolo de acción para hoteles ante el COVID-19

## **PROTOCOLO DE ACCESO DEL PERSONAL TRABAJADOR A LOS ESTABLECIMIENTOS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS**

- Establecer un filtro de supervisión, para la toma de temperatura con termómetro infrarrojo y aplicación de gel antibacterial en las manos al ingreso del establecimiento. Así mismo, deberá restringir el acceso de personas con temperatura superior a los 37.5°C, o con síntomas gripales (escurrimiento nasal, congestión nasal o conjuntival, tos seca o con flema y lagrimeo), asegurar que los empleados usen cubre bocas y solicitarles que se aíslen y se pongan en contacto con las autoridades sanitarias.
- Colocar un tapete sanitizante impregnado de solución clorada al ingreso de personal.
- Cancelar temporalmente el registro de llegada con huella digital, y hacerlo con algún otro medio.
- El establecimiento debe contar con gel antibacterial para uso de su personal en la entrada, área de lockers, vestidores, comedores de empleados y áreas de servicio así como en cada oficina.
- Realizar lavado de manos con agua y jabón, frotar por lo menos 20 segundos o utilizar gel antibacterial.
- El personal debe utilizar cubre bocas en todo momento, hasta que se levante la alerta sanitaria.
- En el uso de telefonía, el personal no deberá pasarse de mano en mano y se tendrá que desinfectarse el equipo al final de cada turno. De la misma forma, evitar el uso de teléfonos celulares personales durante la jornada laboral.
- Personal de cocina debe de utilizar cofia, cubre boca y de acuerdo a la actividad guantes desechables, los cuales se deben desechar después del cambio de cada actividad. El uso de guantes desechables no sustituye el lavado de manos.
- Evitar el contacto estrecho y mantener sana distancia de 1.5 a 2.25 metros, con las personas.

- Evitar intercambio de objetos entre compañeros de trabajo. En caso necesario, desinfectar los objetos al igual que las manos.
- Al toser o estornudar aplicar el modo de etiqueta y evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- Capacitar a los empleados sobre la información que tienen que dar (clientes, comensales o huéspedes).

Se debe establecer un sistema de trabajo en turnos, con rotación de empleados para minimizar riesgos sin que afecte la atención y servicio a los clientes.

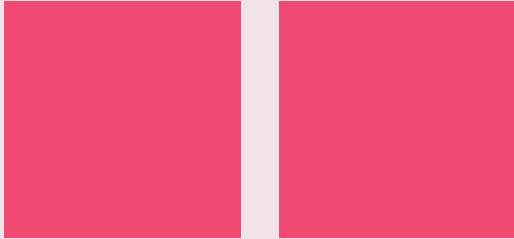
- Si usa uniforme, traerlo de su casa en una bolsa, y cambiarse en el establecimiento, lo mismo a la salida, quitarse el uniforme y llevarse dentro de su bolsa para su lavado.
- Los uniformes deberán lavarse diariamente.
- Limpiar y desinfectar el área de trabajo al inicio de cada jornada, y al término o tantas veces como su uso lo requiera.
- Escalonar los horarios de entrada, para evitar aglomeraciones al registrar entradas o salidas, mantener siempre la sana distancia.
- Es obligatorio para todos los trabajadores el uso de los elementos de seguridad que le sean entregados, según corresponda (careta, guantes desechables, cubre bocas, etc.).
- Contar con botiquín de primeros auxilios, gel antibacterial con base alcohol al 70%, termómetro infrarrojo, algodón, mascarilla de flujo restringido N95, toallas y spray desinfectantes.
- Exhibir un cartelón en donde se indiquen los pasos que se seguirán en caso de que un paciente sea detectado con síntomas de COVID-19. Contar con un mapa de los principales hospitales que estén atendiendo pacientes con COVID-19.
- Contar con los teléfonos y contactos de emergencia y del sector salud de la localidad.



## **Recomendaciones para el Área de Recursos Humanos del Prestador de Servicios:**

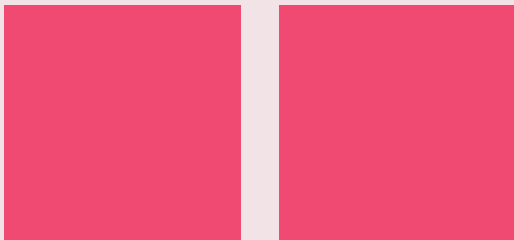
- Es importante comprender y comunicar a los empleados que tienen el deber de cuidar razonablemente su propia salud, seguridad y la de los demás.
- Brinde capacitación previa a la apertura del negocios, a los empleados sobre sus responsabilidades básicas y sobre nuevos protocolos relacionados con COVID-19, para asegurar que entiendan los aspectos de distanciamiento físico e higiene de sus roles. También deben saber cómo manejar condiciones inseguras y situaciones de emergencia, cuándo mantenerse alejado del lugar de trabajo y qué medidas tomar si se enferman de qué síntomas preocuparse.
- Considere operar solo con personal esencial. Otros (que pueden) deberían trabajar desde casa, particularmente en las primeras etapas de reapertura.
- Separe los equipos de trabajo en grupos (es decir, una estructura de equipo A y equipo B) para mantener a los empleados separados en diferentes días hábiles en caso de que una persona dé positivo por COVID-19. Eso permitirá que las operaciones continúen si se debe poner en cuarentena a todo un equipo o grupo de trabajo. Considere cuidadosamente los ciclos de rotación de empleados para mantener unidos los equipos de trabajo y reducir las interacciones con diferentes grupos de empleados.
- El Equipo de Protección Personal (EPP) debe ser usado por los empleados en función de sus actividades, responsabilidades y en cumplimiento de las regulaciones u orientación del país, nacional, federal, estatal, provincial o local. La capacitación sobre cómo usar, limpiar y desechar el equipo de protección personal (EPP) de manera adecuada es extremadamente importante.
- Considere reducir el uso de equipos compartidos (computadoras, teléfonos, radios, etc.), si se deben compartir, los empleados deben lavarse y desinfectarse las manos antes y después de usar ese equipo y las superficies de alto contacto en el equipo deben desinfectarse con frecuencia.
- Las interacciones entre empleados y visitantes no deben prolongarse; la conversación social deberá minimizarse.
- Comuníquese regularmente con los empleados para mantenerlos informados sobre los cambios en la operación o los protocolos relacionados con COVID-19.

- Asegúrese de que las oficinas de Recursos Humanos, los centros de contratación, las salas de conferencias y las instalaciones de capacitación se gestionen para facilitar el distanciamiento físico y para proporcionar 1.5 a 2.50 metros de espacio entre las personas.
- Vuelva a evaluar los procedimientos y políticas para lavar uniformes compartidos, accesorios y artículos diversos para asegurar un saneamiento adecuado.
- Los contratistas y concesionarios externos deben seguir las mismas políticas, procedimientos y protocolos que los empleados.
- Realizar limpieza en sanitarios.
- Ser estricto con los protocolos de limpieza, desinfección y saneamiento. Documente los procesos y procedimientos para garantizar que sean efectivos.
- Preste especial atención a las superficies de alto contacto en los baños para su sanitización, incluidas las manijas de las puertas, los puntos de contacto de los recipientes de basura, los inodoros.
- Consulte con los Servicios de Salud del Gobierno del Estado, para ver si existe un protocolo local establecido para el manejo de personas con síntomas de COVID-19, de lo contrario, si una persona está angustiada o tiene dificultad para respirar, llame a una ambulancia. Si no están en peligro, proporcione un folleto informativo de COVID-19 y sugiera que hagan un seguimiento con un profesional médico. Indíqueles que no deben usar el transporte público al salir de la propiedad (de preferencia no tome taxi, servicio de transporte compartido, autobús, etc.) centrarse en la persona con síntomas; disuadir de visitar el establecimiento ese día si han estado muy cerca de la persona que muestra síntomas. Considere proporcionar una entrada con descuento, gratuita para que regresen cuando todos estén bien y sin síntomas.
- En las salas de primeros auxilios, distancie las camas al menos a 2.20 metros de espacio entre cada una.
- Asegúrese de desinfectar esta área completamente después de usarla.
- Asegúrese de que los empleados usen el equipo batas, máscaras N-95, protección para los ojos y guantes desechables adecuados (siguiendo los protocolos estándar para los trabajadores de la salud) cuando con aquellos que puedan tener COVID-19.



# PROTOCOLO DE OPERACIÓN EN HOTELES

Protocolo de acción para hoteles ante el COVID-19



## PROTOCOLO DE OPERACIÓN EN HOTELES

---

Este protocolo fue elaborado tomando en cuenta los protocolos de la Asociación Nacional de Hoteles y Moteles (AMHYM) y revisados por AMHYM delegación Zacatecas.

- Deben mantener altos estándares de limpieza y desinfección, por lo que será necesario incorporar a sus protocolos de limpieza ya existentes, las acciones de desinfección establecidas por el Sector Salud local, estatal y federal.
- Utilizar productos químicos que permitan una debida desinfección de las habitaciones y áreas comunes. Así como sistemas de limpieza con vapor, con cloro o con lámparas UV.
- El hotel debe poner énfasis en la desinfección de espacios como lobby, corredores, áreas comunes y desinfección en habitaciones, mediante estas medidas:
  - Pisos: cada dos horas.
  - Elevadores: desinfectar botones cada hora.
  - Manijas de puertas, barandales y similares: cada hora.
  - Baños comunes: cada hora.
  - Teléfonos comunes o públicos, cada 2 horas.
  - Reforzar la limpieza de lugares como los ascensores, gimnasios, piscinas o SPAS.
- Mantener ventilación constante.
- El hotel debe garantizar que se tenga suficiente jabón y toallas de papel en baños de uso común, esto para asegurar que los huéspedes o visitantes puedan realizar un correcto lavado de manos.
- En caso de tener restaurante, éste debe regirse conforme al protocolo de operación en restaurantes.  
Contar con gel antibacterial en lobby y baños para huéspedes.
- Verificar que todos los espacios tengan limitaciones de aforo estrictas, que reduzcan la capacidad en al menos un 50%.
- En caso de contar con salones de eventos o reuniones, éstos deberán regirse conforme al protocolo emitido para la atención en salones de eventos.

- La señalización adecuada también se exhibirá de manera destacada, describiendo el uso adecuado de la máscara y las prácticas actuales de distanciamiento físico en uso en todo el complejo.
- Establecer en todos los accesos un filtro de supervisión, para la toma de temperatura con termómetro infrarrojo y aplicación de gel antibacterial en manos al ingreso del establecimiento. Asimismo, deberá informar a las personas con temperatura superior a los 37.5°C, o con síntomas gripales (escurrimiento nasal, congestión nasal o conjuntival, tos seca o con flema, lagrimeo), otorgar un cubre bocas y solicitarles que se aislen y se pongan en contacto con las autoridades sanitarias.
- Se recomienda poner en pantalla un aviso que mencione que el visitante que muestre una temperatura elevada será acompañado a un área designada, privada y aislada y se le proporcionará un EPP. Un oficial de seguridad que use el EPP apropiado (incluida una máscara quirúrgica y protección para los ojos) y un termómetro temporal registrará la temperatura.
- Si el visitante rechaza la lectura, se le negará la entrada a la propiedad y se le proporcionará una tarjeta de información COVID-19. Si la lectura de temperatura confirma que el visitante tiene una temperatura superior a 37.5°C, se le canalizará a atención médica y se le proporcionarán información y recomendaciones basados en los mandatos de autoridades nacionales y las pautas de las autoridades locales de salud.
- Un supervisor de seguridad recopilará información básica de los contactos del huésped, incluidos el nombre, los nombres de las habitaciones compartidas y los huéspedes de contacto cercano en su grupo de viaje y su identificación (es decir, licencia de conducir o identificación de empleado). El Supervisor registrará observaciones iniciales de los síntomas conocidos de COVID-19, incluyendo tos, fiebre y falta de aliento.
- Si un visitante se niega a proporcionar información o cooperar con seguridad, se le negará la entrada a la propiedad. El supervisor de seguridad que maneja el caso notificará inmediatamente a sus superiores para continuar con el protocolo que indiquen las autoridades correspondientes.
- Procurar no asignar una habitación utilizada al menos 24 horas después de que haya sido desocupada.



- Se tendrá suma precaución en la atención de clientes de los grupos vulnerables: personas mayores, mujeres embarazadas, persona con antecedentes de diabetes, hipertensión o enfermedades respiratorias, así como los inmunodeprimidos, para evitar exponerlos a un posible contagio. Esta práctica podrá adecuarse gradualmente.
- El servicio de valet parking estará restringido en la etapa de reapertura hasta que el semáforo de alerta se encuentre en verde.
- Colocar en las puertas de acceso gel antibacterial para el servicio de los huéspedes.
- Cuando se tenga contacto con dinero, proceder al lavado de manos con agua y jabón o gel antibacterial.
- Fomentar el pago por tarjeta, limpiar la terminal punto de venta, tras cada uso con solución desinfectante. Asimismo, es importante fomentar el uso de medios de pago contactless como es el pago con celular.
- Evitar aglomeración de clientes dentro del hotel en áreas comunes. Sugerirles dirigirse a su habitación o si es en el proceso de registro tomar las medidas para atenderlos manteniendo una sana distancia entre los huéspedes de 1.5 a 2.25 metros.
- Cuando exista un caso de COVID-19, la habitación del huésped será retirada del servicio y puesta en cuarentena. La habitación de huéspedes no será devuelta al servicio hasta que haya sido confirmado o despejado. En un caso positivo, la habitación solo volverá a estar en servicio después de someterse a un protocolo de saneamiento mejorado por un tercero experto con licencia y de acuerdo a los protocolos aprobados por las autoridades.

## Áreas comunes

- Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 1.5 metros) en puntos estratégicos.
- Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para el acceso y salida, estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, material sanitizante de preferencia con dispensador automático - sensor.
- Pañuelos y botes de basura: Se recomienda poner al alcance del cliente pañuelos desechables, así como un bote con tapa y pedal. No se recomiendan botes con tapa que deba tocarse con las manos para abrirla.
- Limpieza y desinfección del área (piso, paredes, techo, ventanas, etc.) y de los dispositivos / equipamiento que entra en contacto con el persona y/o huéspedes:
  - Lobby
  - Puertas, manijas
  - Sillones, sillas
  - Mostradores
  - Interruptores de elevadores
  - Elevadores
  - Escaleras, barandales
  - Limpieza y desinfección de máquinas de autoservicio, mesas, sillas y demás mobiliario que entra en contacto con el huésped, etc.
  - Supervisar la correcta aplicación y seguimiento de las medidas de seguridad e higiene.

## Motor Lobby / Estacionamiento

- Limpieza y desinfección del área del estacionamiento y desinfección de equipos (Dispensador automático de ticket, barandales, etc.).
- Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para el acceso al lobby, estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, material sanitizante de preferencia con dispensador automático - sensor, etc.
- Colocación de mampara en la caja, con frecuente desinfección.

- Colocación de gel dispensador con sensor en puntos estratégicos de entrada y salida (Máquinas dispensadoras de ticket, caja, elevador, etc.).
- Colocación de señalización de sana distancia en puntos estratégicos.
- Para el caso de casetas de cobro, colocación de mamparas o uso de caretas por parte del personal.

## **Lobby**

- Limpieza y desinfección del área y del equipamiento (Computadoras, escritorio, material de escritorio, sillones, mesas, sillas, postes delimitadores, pantallas planas, etc).
- Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para el acceso al lobby, estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, material sanitizante de preferencia con dispensador automático sensor.
- Colocación de mamparas / pantallas en el front desk, con frecuente desinfección.
- Colocación de señalización de sana distancia en puntos estratégicos.
- Información también en inglés del manejo del Hotel en cuanto temas de Sanitización.
- Programa continuo de limpieza y desinfección.
- Informar a los clientes sobre las medidas tomadas por el hotel y las recomendaciones a seguir por el cliente para minimizar y controlar la expansión del virus.
- Implemente procedimientos de colas para períodos pico, incluido un coordinador de lobby cuando el número de huéspedes exceda la capacidad del lobby.
- Supervisar la correcta aplicación y seguimiento de las medidas de seguridad e higiene.

## **Habitaciones**

- En las habitaciones se realizará un procedimiento de limpieza y sanitización de todas las áreas, las toallas, sábanas, cubre camas y almohadas después de cada uso serán remplazados por otros limpios y desinfectados, esto último aplica a llaves de los sanitarios, manijas, muebles, controles de TV, clima y teléfono. El personal (camaristas y amas de llaves) deberán contar con equipo de protección, como guantes y cubre bocas. La limpieza de sanitarios y botes de basura se realizará bajo estrictos controles de seguridad, así como la disposición de los residuos. Se sanitizará toda la habitación previa a asignarla nuevamente.
- Las superficies más altas deben limpiarse con un paño/tela/franela/toalla/jerga impregnada con agua con detergente, evitando dispersar el polvo.
- Las paredes, ventanas y puertas que incluyen las manijas deben limpiarse en forma regular, además de cuando estén visiblemente sucias.
- Las superficies horizontales que incluyen mesas, sillas, camas, repisas u otras instalaciones adheridas a la pared deben limpiarse con un paño con agua con detergente, enjuagarse con agua limpia y desinfectarse con solución clorada.
- Evitar relojes digitales en la habitación
- Evitar las decoraciones que sean difíciles de limpiar o desinfectar.
- Adecuación de apertura de puertas con el dispositivo con aplicaciones móviles.
- Adecuación de lavabos, WC y regaderas / tinas para suministro de agua con sensor.
- Reducción de alfombras.
- Programa continuo de limpieza y desinfección.
- Se pondrá una atención específica de saneamiento a las siguientes áreas de las habitaciones:

- Escritorios, encimeras, mesas y sillas
- Teléfonos, tabletas y controles remotos
- Termostatos. Gabinetes, tiradores y herrajes
- Puertas y picaportes. Tocadores de baño y accesorios
- Accesorios de baño y hardware
- Ventanas, espejos y marcos
- Luces y controles de iluminación
- Armarios, perchas y otras comodidades

Programa de desinfección de los equipos y materiales utilizados por las amas de llaves (carros de ama de llaves / recamaristas, insumos de amenidades / cortesías, materiales de limpieza.

Asegurar la correcta reposición y aprovisionamiento de los diferentes materiales necesarios para el cumplimiento de las medidas de seguridad.

Asegurar el cumplimiento de las medidas operativas e higiénicas por parte de todo el personal.

Habitaciones para el aislamiento temporal (no mayor a 12 horas) de los huéspedes y acompañantes con diagnóstico positivo al COVID-19, deben ser habitación individual con baño exclusivo.

### ***Procedimiento específico de limpieza y desinfección de una habitación en la que haya estado o está alojada una persona infectada de covid-19***

- Habitaciones para el aislamiento temporal (no mayor a 12 horas) de los Huéspedes y acompañantes con diagnóstico positivo al COVID-19, con las siguientes características:
  - Se debería restringir al máximo el personal no sanitario que entra en la habitación de un cliente aislado.
  - Dado que el personal del establecimiento no es personal sanitario, y acceder a zonas donde pueda estar confinada una persona afectada puede vulnerar su derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud, se debería valorar previamente por el servicio de prevención.



- Todo el personal del hotel que tenga que acceder a la habitación cuando esté presente el cliente enfermo (camareras de piso, room service, etc.) deberá llevar el equipo de protección que designen los servicios de riesgos laborales y lavarse o desinfectarse las manos cuando haya salido y, si es posible, mantener una distancia de uno/dos metros del cliente.
- La camarera se pondrá un delantal o bata apropiada, mejor desechable, y guantes desechables antes de entrar en la habitación. No se debe entrar el carro de limpieza en la habitación.
- Retirar ropa de cama y las toallas y ponerlas en una bolsa separada del resto (se recomienda disponer de bolsas amarillas / rojas) hasta el momento de lavarlas, advirtiendo de ello al personal de lavandería para su manipulación higiénica (no sacudir la ropa sucia y evitar el contacto directo de la piel). Y lavar a máquina a 60º-90ºC con detergente ordinario.
- No se requiere un tratamiento especial para la ropa utilizada por el cliente y tampoco es necesario una vajilla desechable, salvo las medidas de protección indicadas anteriormente.
- El material desechable utilizado por la persona enferma (pañuelos, mascarillas, y vasos.) se eliminará mediante su introducción en una bolsa de plástico que cierre herméticamente y se desechará junto a la basura normal.
- Cuando el cliente enfermo abandone definitivamente la habitación, hay que retirar y sustituir todas las facilidades de aseo (rollos de papel higiénico, bolsas de aseo, etc.) y desecharlas.
- Hacer una limpieza adecuada y una desinfección posterior con solución recién preparada de hipoclorito sódico en una concentración de 1/1000 (25 c.c. de lejía en un litro de agua), o cualquier otro producto químico válido para esta tarea. Use siempre papel desechable para hacer la limpieza.

- Tener un esmero especial en la limpieza de sanitarios y de superficies de contacto como perillas, interruptores, teléfonos, mando de control de televisión o del aire acondicionado, mesitas, etc.
- De forma genérica, no es necesario recurrir a una desinfección química por una empresa autorizada de control de plagas.

## **Restaurantes**

- Limpieza y desinfección del área, máquinas de autoservicio, mesas, sillas y demás mobiliario que entra en contacto con el huésped.
- Diseño y reacomodo de la disposición de mesas y sillas, para asegurar un aforo máximo de sana distancia.
- Definir el número máximo de personas por mesa que se puede recibir, de acuerdo a la disposición federal aplicable.
- Colocación de señalización de sana distancia en puntos estratégicos, tales como: líneas de Buffet, barra de bares y acceso principal al restaurante, entre otros.
- Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) en los accesos y salidas.
- Colocación de estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, caretas y material sanitizante con dispensador automático.
- Adaptación de áreas de espera para los huéspedes, de acuerdo al aforo de sana distancia permitido en el comedor.
- Adaptación del proceso de toma de comanda del cliente, con:
  - Menús con Código QR que puedan ser escaneados por los comensales.
  - Menús / cartas desechables o de un solo uso.  
En caso de usar menús físicos, son limpiados y desinfectados antes y después de cada uso.

- Adecuar los pódiums con esterilizadores de luz ultravioleta para utensilios.
- Condimentos para servir en envases de un solo uso (desechables o lavados después de cada uso).
- Verificar que los presentadores, los floreros, porta velas, los bolígrafos y todos los demás artículos de contacto reutilizables para huéspedes se desinfecten después de cada uso o uso único.
- Desinfectar las bandejas (todos los tipos) y las bandejas desinfectadas después de cada uso.
- Desinfectar antes y después de cada uso los contenedores de almacenamiento.
- Las estaciones de preparación de alimentos deben desinfectarse al menos una vez por hora.
- Supervisar la correcta aplicación y seguimiento de las medidas de seguridad e higiene.

### **Buffet**

- Lavar y desinfectar la línea de buffet, máquinas de autoservicio, barra y demás mobiliario que entra en contacto con el huésped.
- indicaciones de buffet asistido.
- Colocar señalización de sana distancia en la línea de buffet.
- Colocar estaciones de material sanitizante con dispensador automático.
- Supervisar la correcta aplicación y seguimiento de las medidas de seguridad e higiene.

### **Bares y club nocturno**

- Limpieza y desinfección del área, barra, mesas, sillas y demás mobiliario que entra en contacto con el huésped.
- Diseño y reacomodo de la disposición de mesas y sillas, para asegurar un aforo máximo de sana distancia de mínimo de 2 m en estos espacios

- Definir el número máximo de personas por mesa que se puede recibir, de acuerdo a la disposición federal aplicable.
- Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 2 m) en puntos estratégicos.
- Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para los accesos y salidas.
- Colocación de estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, caretas y material sanitizante con dispensador automático.
- Adaptación de las áreas de espera para los clientes, de acuerdo al aforo de sana distancia permitido en el bar.
- Adaptación del proceso de toma de comanda del cliente, con:
  - Menús con Código QR que puedan ser escaneados por los comensales.
  - Menús / cartas desechables o de un solo uso.
  - En caso de usar menús físicos, son limpiados y desinfectados antes y después de cada uso.
- Colocación de cubre estornudos (pared de acrílico) en la barra y/o mesas.
- Supervisar la correcta aplicación y seguimiento de las medidas de seguridad e higiene.

### ***Salas de eventos / Centro de convenciones / Centro de negocios***

- Limpieza y desinfección del área y equipamiento que entra en contacto con el huésped jaladeras, puertas, barandales, interruptores, computadoras, escritorios, mesas, artículos de escritorio, pantallas y rotafolio.
- Colocación de señalización de sana distancia en puntos estratégicos.
- Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para el acceso y salida, estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, material sanitizante de preferencia con dispensador automático sensor.
- Diseño y reacomodo de la disposición de escritorios, terminales de cómputo, mesas y sillas, para asegurar un aforo máximo de sana distancia (mínimo de 1.5m).
- Asegurar la limpieza y desinfección del equipo en préstamo.

## **Baños de áreas públicas**

- Programa de desinfección de pisos y paredes, así como de superficies en contacto con el huésped o personal (manijas, puertas, etc.)

Colocación de:

- Recipientes con solución desinfectante (para suelas de zapatos).
- Dispensador de jabón en espuma y gel antibacterial de sensor.
- Dispensador de papel para el secado de mano de sensor o air dryer.
- Grifos con sensor
- Áreas de WC y mingitorios con sensores de flujo de agua o biológicos (en el caso de los mingitorios)
- Puertas de entradas y salida pueden ser dotadas de mecanismo de apertura automática

## **Elevadores**

- Programa de desinfección de piso, paredes y botoneras interiores y exteriores.

■ Colocación de:

- Dispensadores de gel antibacterial en la entrada de los elevadores.
- Tapetes o jergas con solución desinfectante en el piso.
- Colocación de señalización de sana distancia en puntos estratégicos y aforo máximo recomendado en el uso del elevador (2 personas).

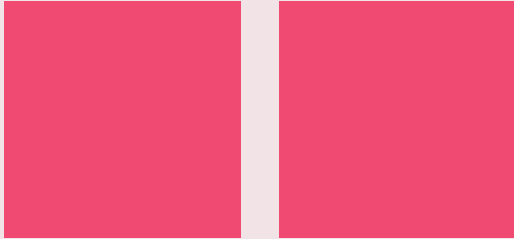
## **Boutiques**

- Limpieza y desinfección del área y artículos para venta que entran en contacto con colaborador y el huésped: estantes, mesas, escritorio, productos y artículos a la venta, terminales de pago, caja registradora, entre otros.

- Colocación de mamparas / pantallas en la caja o en su defecto el uso de careta por parte del personal.

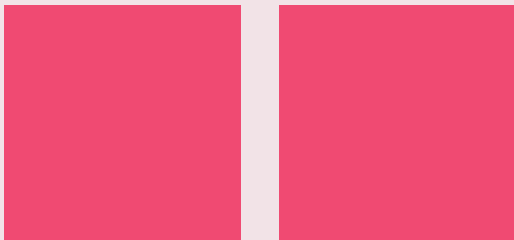
- Dotar de insumos / artículos de higiene y seguridad para el huésped para su venta, tales como: cubre bocas, caretas, guantes todo desechable, caretas, jabones y gel antibacterial, entre otros.
- Colocación de indicaciones gráficas a los clientes, invitándolo a desinfectarse las manos, tocar lo menos posible los artículos en exhibición y solo tomar el que consideren comprar.





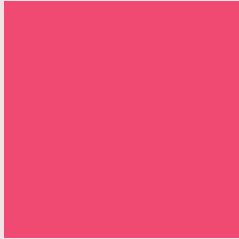
# ¿QUÉ HACER SI SE DETECTA A UN TRABAJADOR O CLIENTE CON SÍNTOMAS DE COVID-19?

Protocolo de acción para hoteles ante el COVID-19



## ¿QUÉ HACER SI SE DETECTA A UN TRABAJADOR O CLIENTE CON SÍNTOMAS DE COVID-19?

- Si se identifica a la persona enferma o con síntomas al ingreso, deberá asegurarse el uso de cubre bocas, solicitar que se retire y aísle en su domicilio e instruir a que solicite atención médica y se ponga en contacto con las líneas de salud.
- Si se trata de una emergencia (si está gravemente enfermo o si su vida corre peligro) debe llamar 911.
- Todas las áreas y los objetos con los que estuvo en contacto el personal enfermo, deberán limpiarse y desinfectarse.
- Se deberá informar inmediatamente a la autoridad sanitaria competente a fin de dar seguimiento al caso y sus contactos, e implementar las medidas correspondientes.



# NORMATIVIDAD

Protocolo de acción para hoteles ante el COVID-19



## **NORMATIVIDAD**

---

Como empresa, deberás cumplir con diversas Normas Oficiales Mexicanas que aplicarán en tu negocio dependiendo del número de trabajadores. Estas normas serán verificadas periódicamente por la Secretaría del Trabajo, tanto estatal como federal, por lo que te recomendamos implementarlas a la brevedad para evitar posibles molestias y sanciones.

Algunas de las normas que verificarán en tu negocio o establecimiento son:

**NOM -001-STPS-2008**

Norma que establece las condiciones de seguridad de los edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo para su adecuado funcionamiento.

**NOM-017-STPS-2018**

Establece los requisitos mínimos para que el patrón seleccione, adquiera y proporcione a sus trabajadores el equipo de protección personal.

**NOM-019-STPS-2011**

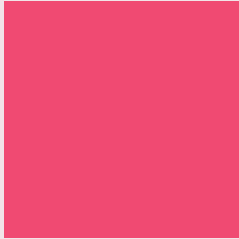
Establece los requerimientos para la constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene en los centros de trabajo.

**NOM-030-STPS-2009**

Norma que establece las funciones y actividades que deberán realizar los servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo para prevenir accidentes y enfermedades de trabajo.

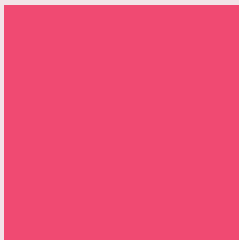
**NOM-251-SSA1-2009**

Norma que establece las prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios.



# REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Protocolo de acción para hoteles ante el COVID-19



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

---

- AMHM. (2020). Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles. Guía Básica de protocolos de salud y saneamiento de hoteles.
- Ascanio, A. (2017). Teoría del Turismo. México: Trillas.
- CANIRAC. (2020). Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Aimientos Condimentados. Protocolo de prevención COVID-19 “mesa segura”.
- DOF. (2020). Diario Oficial de la Federación. Consultado el 16 de mayo de 2020. Disponible en: <http://www.dof.gob.mx/normasOficiales/3980/salud/salud.htm>
- GOB. (2020). Cámara de diputados. Ley General de Salud. Consultado el 18 de mayo de 2020. Disponible en: [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf\\_mov/Ley\\_General\\_de\\_Salud.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf_mov/Ley_General_de_Salud.pdf)
- GOB. (2020). Gobierno de la República. Guía de Acción para los centros de trabajo ante el COVID-19.
- GOB. (2020). Gobierno del Estado de Jalisco. Plan Jalisco para la Reactivación económica, protocolo de acción ante COVID-19, sector turismo. Consultado el 16 de mayo de 2016. Disponible en: <https://coronavirus.jalisco.gob.mx/wpcontent/uploads/2020/05/200513-Jalisco-Turismo-protocolo-de-accion-anteCovid19-3.pdf>
- ICTE. (2020). Instituto para la calidad turística Española. Medidas para la reducción de contagio por el coronoavirus SARS- COv-1. Consultado el 17 de Mayo de 2020. Disponible en: [https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID19/GuiasSectorTurismo/Guias\\_de\\_turismo.pdf](https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID19/GuiasSectorTurismo/Guias_de_turismo.pdf)
- OMS. (2020). Organización Mundial de la Salud. Operational considerations fos COVID-19 management in the acomomodation sector. Consultado el 16 de mayo de 2020. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331638/WHO2019-nCoV-Hotels-2020.1-eng.pdf>
- SSZ. (2020). Servicios de Salud de Zacatecas. Consultado el 15 de mayo de 2020. Disponible en: <https://www.saludzac.gob.mx/home/>
- Schmelkes C. y Elizondo, N. (2010). Manual para la presentación de anteproyectos e informes de investigación. México: Oxford.