



# Una nueva convivencia

Lineamientos para vivir en  
comunidad y afrontar al COVID-19

Hoteles, moteles y hostales ))))

## Una nueva convivencia

Lineamientos para vivir en comunidad y afrontar al COVID-19

# · · · · · · · · · · · · · · · · **Criterios sanitarios para la nueva convivencia**

· · · ·  
**Hoteles, moteles y hostales**

Hoteles, moteles  
y hostales ) ) ) ) )





# 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.	11
4. MEDIDAS ESPECÍFICAS DE PREVENCIÓN HOTELES, MOTELES Y HOSTALES	12
4.1 Recepción.	12
4.2. Cocina, restaurante y room service.	13
4.3. Habitaciones.	14
4.4. Elevadores.	16
4.5. Gimnasio.	16
4.6. Alberca y spa.	17
4.7. Recreo infantil.	17
4.8. Salones de eventos.	18
4.9. Áreas de uso común.	18
5. MEDIDAS DE MANTENIMIENTO	19
6. BIBLIOGRAFÍA	20
7. ANEXOS	21

# 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 las 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°C o más) y dirigirlos hacia la atención médica adecuada.

## 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, 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 (cubre bocas, guantes, etc.) una vez utilizados. Colocar botes de basura en todas las áreas del establecimiento, de mecanismo de pedal, con tapa y bolsa 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 allí.
- 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 (lentes, celulares, plumas, etc.).
- Desinfectar continuamente los equipos electrónicos con los productos específicos o toallitas desinfectantes especiales para ello.
- Evitar compartir los equipos de trabajo o dispositivos entre empleados.
- Llevar el cabello recogido, no portar ningún tipo de alhajas.
- Llevar uñas cortas y cuidadas.
- 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:

- Realizar una sesión formativa con los empleados.
- Colocar carteles con las medidas de seguridad que deben seguir los clientes, de preferencia en idioma español e inglés.
- Colocar carteles en las áreas de trabajo para los empleados con las normas a seguir. Colocar indicadores físicos para respetar la distancia de seguridad (p.e marcas en el suelo).
- Disponer de un directorio con los datos de contacto de los centros salud, hospitales, bomberos y policía en la zona, en lugares de fácil acceso ante una urgencia.
- Informar 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, las medidas se informarán al cliente antes de la confirmación de su reservación para su consentimiento.

# 4

## MEDIDAS ESPECÍFICAS DE PREVENCIÓN PARA HOTELES, MOTeles Y HOSTALES

### 4.1. Recepción

En el área de recepción se recomienda tomar las siguientes medidas:

- Mantener la puerta de acceso al establecimiento 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, clientes y proveedores.
- Evitar compartir lápices o plumas, en caso contrario desinfectarlos en cuanto sean devueltos.
- Fomentar el pago electrónico con tarjeta.
- Desinfectar la Terminal Punto de Venta tras cada uso.
- Contar con un recipiente especial con desinfectante para depositar las tarjetas o llaves de habitaciones (en el caso de que existan) al finalizar la estancia de cada cliente.

- Limpiar y desinfectar, al iniciar y al finalizar el turno de trabajo, todo equipo informático y cualquier otro elemento utilizado.
- En caso de utilizar auriculares, intentar que estos sean individuales .
- Utilizar guantes desechables y/o toallitas desinfectantes para limpiar asas, manijas, etc., del equipaje del cliente siempre que se preste el servicio de transporte de equipaje.
- Evitar el servicio de valet, a menos que sea solicitado bajo circunstancias especiales, utilizar guantes y cubrebocas, y desinfectar las llaves una vez estacionado el vehículo.

#### 4.2. Cocina, restaurante y room service

En el área de manipulación de alimentos y bebidas, como lo son cocina, restaurante, cafetería y room service, se debe tomar siempre 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>.

Adicionalmente se recomienda implementar las medidas siguientes:

##### En el área de cocina:

- Establecer normas de trabajo con los empleados para una correcta distribución del espacio, que permita mantener la medida de seguridad interpersonal.
- Marcar los flujos de circulación, apoyándose de señalizaciones en el piso, indicando los lugares de trabajo de cada empleado.

### **En el área de restaurante y cafetería:**

- Reducir al máximo la manipulación del cliente en los buffets (p.e. el buffet asistido con pantalla de protección, etc.).
- Evitar todos los elementos y equipamientos de uso común o decorativos (p.e. vinagreras, saleros, azúcar, etc.) e incluir paquetes con dosis individuales.
- Considerar, siempre que sea posible, un itinerario de circulación que evite aglomeraciones y prevenga el contacto entre clientes.
- Promover el servicio de alimentos a la habitación.

### **En el área de room service:**

- Depositar el servicio en la puerta de la habitación el servicio, preferentemente, para evitar contacto con el huésped.
- Usar guantes y cubrebocas/careta, cuando el huésped solicite la entrega del servicio dentro de la habitación, tanto para servir como para retirar el servicio.
- Mantener en todo momento la distancia de seguridad entre el cliente y el empleado.
- Lavar en lavavajillas todo el material de vajilla (incluidas charolas y campanas cubreplatos).

## **4.3. Habitaciones**

Se recomienda que las habitaciones de los establecimientos, de forma específica, cumplan con los siguientes requisitos:

- Retirar, siempre que sea posible, los objetos textiles (incluidas alfombras) y objetos de decoración.

- Proteger con plástico las mantas y almohadas extras, guardadas en los closets.
- Eliminar cualquier bote de basura de la habitación, dejando únicamente el del baño.
- Clausurar el servicio de minibar en la habitación, si no se puede garantizar su limpieza entre huéspedes.

Para la limpieza y desinfección de las habitaciones, se recomienda:

- Contemplar entre 24 a 72 horas de descanso cada habitación después de la salida del huésped.
- Ventilar la habitación de manera diaria.
- Reemplazar, de preferencia, a diario toallas, cubrecamas, cobijas, etc.
- Limpiar toda superficie, muebles y equipos dentro de la habitación.
- Definir un sistema para evitar la contaminación cruzada, entre la ropa sucia y limpia. Introducir la ropa o textiles sucios en bolsas antes de depositarla en los carros de limpieza.
- Colocar la ropa limpia, únicamente después de que la habitación se haya limpiado y desinfectado.
- Limpiar de manera minuciosa los elementos utilizados por el huésped, como plancha, ganchos y secadora de pelo, una vez que termine su estancia en el hotel.
- Cambiar los guantes utilizados por los empleados, tras la limpieza de cada habitación.
- Lavado de manos del empleado, tras terminar cada limpieza.

#### 4.4. Elevadores

Se recomienda fomentar el uso de escaleras. En caso de hacer uso de los elevadores, se deberá contemplar:

- Reducir el número de personas dentro del elevador e informar a los clientes de la capacidad máxima permitida, siempre que sean huéspedes de diferentes habitaciones.
- Designar a un empleado para la manipulación y limpieza constante de los botones del elevador, para evitar el contacto de superficies entre huéspedes.
- Colocar un dispensador de gel en la entrada al elevador.
- Desinfectar regularmente los paneles de botones.
- Contar con señalización fuera de los elevadores que explique el procedimiento de su uso.

#### 4.5. Gimnasio

Es importante garantizar la distancia de seguridad en este tipo de instalaciones, de lo contrario, se recomienda cerrarlas temporalmente y ofrecer otras alternativas a los clientes.

Para dar el servicio de gimnasio, se recomienda:

- Ventilar el gimnasio antes de su uso, por al menos 2 horas.
- Habilitar un bote con tapa de apertura preferentemente mediante pedal y bolsa de plástico para depositar las toallas usadas.
- Prever un espacio de tiempo, entre sesiones de gimnasia, para la limpieza y desinfección de la sala.



- Ventilar/airear las salas varias veces al día mientras se encuentre abierta a los clientes.
- Intentar que los bebederos sean de activación automática o pedal; si el dispensador de agua es de garrafón se deberán utilizar conos de papel desechables.
- Obligar a los usuarios a utilizar toalla en todos los aparatos deportivos.
- Limpiar y desinfectar los aparatos y elementos comunes (pesas, mancuernas, etc.) utilizados por los clientes después de ser utilizados.
- Garantizar, en las clases grupales, la distancia de seguridad, entre participantes, con apoyo de marcadores en el suelo y realizarlas, de ser posible, al aire libre.
- Evitar ejercicios que involucren contacto entre personas.

#### 4.6. Alberca y spa

Para el área de alberca y/o spa se deberán de implementar las medidas contempladas en el “Manual de Buenas Prácticas de Seguridad e Higiene en Balnearios”.

#### 4.7. Recreo infantil

Esta zona podrá ser utilizada solo si la autoridad competente lo permite y siguiendo las siguientes recomendaciones:

- Incrementar la frecuencia de limpieza y desinfección del área, juegos e instalaciones.
- Aumentar la higiene personal con lavado y/o desinfección de manos y el uso de cubrebocas de las personas responsables del cuidado de los niños.

#### 4.8. Salones de eventos

Cuando la autoridad competente permita la celebración de eventos, se recomienda:

- Controlar el número de personas en los eventos, en relación al aforo máximo y respetar las distancias mínimas de seguridad.
- Disponer de solución desinfectante en la entrada y dentro del recinto.
- Fomentar el uso de cubrebocas por parte de los asistentes y empleados.

#### 4.9. Áreas de uso común

Se debe de incrementar la limpieza en áreas de uso intensivo de los clientes y se recomienda:

- Disponer de solución desinfectante en lugares de paso.
- 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.).

# 5

## MEDIDAS DE MANTENIMIENTO

El personal de mantenimiento debe evitar prestar servicio en las habitaciones mientras permanezca el huésped en su interior, excepto por causa justificada. Para esto es importante crear un protocolo específico:

- Invitar al huésped a que utilice cubrebocas, hasta que el personal de mantenimiento se retire.
- Evitar cualquier contacto físico con los clientes.

Otras recomendaciones a considerar para el mantenimiento de algunas áreas del hotel:

- Revisar el sistema de aire acondicionado periódicamente, incluyendo la limpieza de filtros y rejillas.
- Evitar sacudir los textiles al retirarlos y meterlos inmediatamente en una bolsa y cerrarla para llevarlos a lavandería.
- Lavarse las manos tras la manipulación de textiles usados.
- Lavar los textiles usados a una temperatura  $>60^{\circ}\text{C}$ .
- Informar al proveedor del servicio la temperatura mínima exigida, en caso de que el servicio de lavandería sea externo.
- Desinfectar los carros de limpieza utilizados tras cada cambio de turno.

# 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, (ICTE, 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.



**Una nueva convivencia**

Lineamientos para vivir en comunidad y afrontar al COVID-19



# ANEXOS



**Criterios sanitarios para la nueva convivencia**  
Hoteles, moteles y hostales

Turismo ) ) ) ) )

# 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](http://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
- Escurrimiento 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