



Una nueva convivencia

Lineamientos para vivir en
comunidad y afrontar al COVID-19

OFICINAS DE
INFORMACIÓN TURÍSTICA))))

Una nueva convivencia

Lineamientos para vivir en comunidad y afrontar al COVID-19

Manual de buenas prácticas de seguridad e higiene

Oficinas de información turística





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 EN OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA	12
4.1 Recepción de clientes	12
4.2. Oficina de información	12
4.3. Baños	13
5. MEDIDAS DE MANTENIMIENTO	14
6. BIBLIOGRAFÍA	15
7. ANEXOS	16

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.

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 (cubre bocas, guantes, etc.) una vez utilizados.
- Colocar botes de basura en todas las áreas del establecimiento, preferentemente 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 allá.
- Evaluar la presencia en el establecimiento de trabajadores vulnerables frente al COVID-19, descritas en el Anexo 3, 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 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:

- 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 de la oficina, si las hay. 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.).

4

MEDIDAS ESPECÍFICAS DE PREVENCIÓN EN OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

4.1. Recepción al turista

- 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 y clientes.

4.2. Oficina de información

- Respetar la distancia de seguridad al atender al turista.
- Procurar no atender de forma simultánea en caso de grupos y que no se pueda respetar la distancia de seguridad.
- Limpiar después de cada cliente atendido los mostradores y cualquier equipamiento de fácil contacto con el turista.
- Limpiar y desinfectar, al iniciar y al finalizar el turno de trabajo, todo equipo informático y

cualquier otro elemento utilizado.

- Eliminar la zona de autoservicio de folletería.
- Evitar el uso folletería y material impreso compartido, se recomienda optar por colocar carteles impresos con la información.
- Fomentar, en la medida de lo posible, el uso de formatos electrónicos (p.e. códigos QR, PDF, web, etc.). Los folletos entregados al turista no podrán ser devueltos al personal de la oficina.
- Fomentar el pago electrónico o con tarjeta.
- Desinfectar la Terminal Punto de Venta tras cada uso.
- Evitar compartir lápices o plumas, en caso contrario desinfectarlos en cuanto sean devueltos. En caso de ser utilizar auriculares intentar que estos sean individuales.
- Cambiar la aplicación de encuestas de satisfacción impresas a medios electrónicos.

4.3. Baños

- 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 Y LIMPIEZA

- Aislar los equipos de limpieza en una zona determinada, para evitar contaminación cruzada.

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

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