

PROTOCOLO DE SEGURIDAD E HIGIENE ANTI-COVID 19

PARA EL PROCESO DE REINTEGRACIÓN A LA NUEVA NORMALIDAD
DE AGENCIAS DE VIAJES Y OPERADORAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE OAXACA.

■ GOBIERNO DEL ESTADO DE OAXACA, A TRAVÉS DE SU
SECRETARÍA DE TURISMO (SECTUR).



CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN

- A. Objetivos general y específicos.
- B. Sistema de semaforización de regreso a la "Nueva Normalidad".

II. MEDIDAS GENERALES PARA LA PROTECCIÓN DE LOS TRABAJADORES.

- a. Capacitación y sensibilización.
- b. Equipo de protección para todo personal.
- c. Prácticas de higiene personal y de interacción con compañeros.
 - Personal de atención al cliente.
 - Personal administrativo.
 - Personal de limpieza.
 - Espacios privados y comunes de empleados.

Barreras de acceso de entrada y salida del personal.

Barreras de acceso a zonas de atención al cliente

III. MEDIDAS DE PREVENCIÓN DE CONTAGIOS ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DE LA OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS.

- 1. Medidas para servicios de Agencias de Viajes.
- 2. Medidas para servicios de transporte.
- 3. Medidas para tours operadores de excursiones.
- 4. Medidas para turismo de reuniones.

IV. PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y SEGURIDAD ANTE SOSPECHA DE CASO.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.



I. INTRODUCCIÓN

La exposición al virus SARS- CoV2 que produce la enfermedad COVID-19, representa un riesgo biológico por su comportamiento epidémico y alta transmisibilidad, lo que ha llevado al mundo a su paralización y el turismo ha sido el más afectado de todos los grandes sectores económicos. Mantener la seguridad e higiene como propósito básico de la preservación de la salud y la integridad física de los turistas y trabajadores constituye la norma general a aplicar.

Por ello, en el marco de la declaratoria de emergencia nacional, El Consejo de Salubridad General publicó en el Diario Oficial de la Federación el Acuerdo por el que se declara como emergencia sanitaria por causa de fuerza mayor, a la epidemia de enfermedad generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19). Dadas las formas diversas de contagio del virus, se han definido medidas sanitarias preventivas como respuesta a posibles contagios en el desarrollo de actividades y centros de trabajo.

Este protocolo está sujeto a ser actualizado permanentemente con la finalidad de responder en todo momento a las necesidades y lineamientos sanitarios vigentes.



A. OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICOS.

Objetivo General:

Establecer las Buenas Prácticas o medidas diseñadas a ser implementadas en la Nueva Normalidad por las Tour Operadoras, Agencias de Viajes y prestadores de servicios turísticos, para que este Subsector pueda de forma gradual, brindar sus servicios, desde la zona de recepción y atención a clientes como en espacios comunes, con prevención y minimización del riesgo de contagio COVID-19, siguiendo los lineamientos Sanitarios y de Higiene de Salud; Lineamiento Nacional para la Reapertura del Sector Turístico" emitido por la Secretaría de Turismo y Recomendaciones de la Organización Mundial de Salud (OMS).

Objetivo específicos.

OE1. Establecer lineamientos para el regreso e incorporación de las actividades.

OE2. Establecer parámetros para la implementación de la seguridad e higiene en los espacios privados, así como en las áreas públicas y comunes.

OE3. Este protocolo busca que el subsector de Agencias de Viaje y Tour Operadoras puedan de forma gradual, brindar el servicio a clientes y garantizar la sostenibilidad de las medidas de vigilancia, prevención y control adoptadas para evitar cadenas de contagio.



B. Sistema de Semaforización de Regreso a la “NUEVA NORMALIDAD”.

El sistema de semaforización es una herramienta del Plan Federal a la “Nueva Normalidad”, que busca la reactivación de actividades económicas, sociales, culturales y educativas tras la fase crítica de la pandemia por coronavirus covid-19, y en marcha a partir del 1 junio de 2020; este consistirá en el monitoreo preventivo y constante de la enfermedad, por estados y municipios y será acompañado por una campaña de consejos e información que buscan crear conciencia en la población, además de brindarle herramientas al sector público y privado para una transición consciente y paulatina a sus actividades previas a la enfermedad.

El semáforo está compuesto por cuatro fases y cada una de ellas por colores: (1) Rojo, (2) Naranja, (3) Amarillo y (4) Verde. De acuerdo con esta escala se evaluará el regreso paulatino de cada actividad.



En materia de la actividad turística, específicamente para Operadoras Turísticas y Agencias de Viaje en el estado de Oaxaca, se deben considerar los siguientes criterios del Sistema Regional de Semaforización.

FASE ROJA

Se mantienen las medidas sanitarias durante la contingencia. Sólo se permitirán las actividades laborales esenciales.

“Se detiene Toda Actividad Turística y las relacionadas al turismo”.

PROTOCOLO DE SEGURIDAD E HIGIENE ANTI-COVID 19

PARA EL PROCESO DE REINTEGRACIÓN A LA NUEVA NORMALIDAD DE AGENCIAS DE VIAJES Y OPERADORAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE OAXACA.



SECTUR
Secretaría de Turismo

FASE NARANJA

Se incluyen actividades no esenciales, pero en un nivel reducido y controlado. Observación de protocolos de seguridad e higiene, como los descritos en el siguiente manual. Actividades en espacios públicos, podrán empezar a operar de manera limitada.

*“La actividad turística iniciará con las precauciones pertinentes, las empresas tour operadoras y agencias de viajes empezarán a operar a un **50%**, con difícil movilidad de personas entre distintas provincias de la República Mexicana y sin apertura de fronteras de algunos países”.*

FASE AMARILLA

Se podrá laborar en las actividades esenciales y no esenciales sin restricción. Los espacios públicos se encontrarán abiertos con restricciones menores únicamente.

*“Tour Operadoras y Agencias de Viaje, DMCS, aumentarán su operación al **75%**, podrán iniciar actividades con la venta de paquetes y boletos con destino a todo territorio Oaxaqueño, siempre informando al viajero de las medidas preventivas y con un aforo reducido”.*

FASE VERDE

No hay restricciones de salud, se reanudan todas las actividades laborales, con el cuidado debido a la semaforización en su municipio.

“Tour Operadoras y Agencias de Viaje reanudarán al 100% sus actividades, siempre con alerta de los informes de gobierno, específicamente de sector salud”.

El sistema de semaforización, es clave para el proceso de transición y de reintegración a la Nueva Normalidad, con base en ello, dicho protocolo se rige del sistema y criterios que esta herramienta representa.

II. MEDIDAS GENERALES PARA LA PROTECCIÓN DE LOS TRABAJADORES.

Cada establecimiento implementará y supervisará los lineamientos generales definidos a continuación, los cuales son aplicables en todo momento para las líneas estratégicas de acción.

- Relaciones Interpersonales generales de 1.5 mts. Se potenciará el uso de carteles y señalización que fomente las medidas de higiene entre trabajadores y clientes. Para los prestadores de servicios turísticos con recepción de clientes, se deberá colocar una línea de separación de 1.5 metros de distancia.
- Asignar a un responsable dedicado a **ASEGURAR** la correcta implementación de las medidas sanitarias.
- Establecer el protocolo para la realización de filtro sanitario 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).



PROTOCOLO DE SEGURIDAD E HIGIENE ANTI-COVID 19

PARA EL PROCESO DE REINTEGRACIÓN A LA NUEVA NORMALIDAD DE AGENCIAS DE VIAJES Y OPERADORAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE OAXACA.

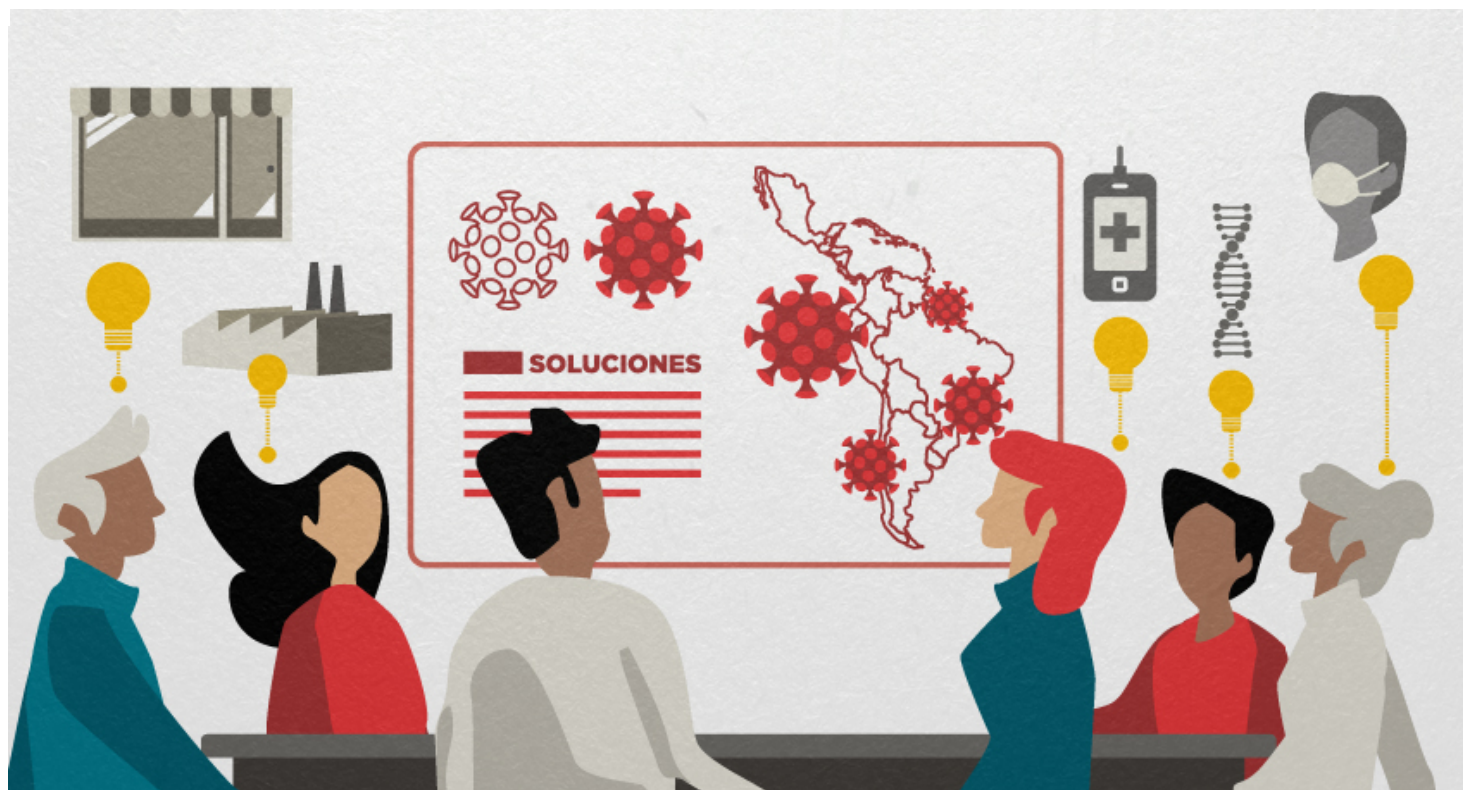
- Previa apertura del sitio de trabajo, se deberá realizar la sanitización exhaustiva de todo el establecimiento.
- De preferencia contar en los accesos de entrada y salida con tapetes húmedos de hipoclorito de sodio.
- **Revisión diaria:** Es muy importante llevar una bitácora por día, de todas las medidas higiénicas y de desinfección, así como el buen funcionamiento de puntos de limpieza, objetos de contacto y de uso común como son: sillas, escritorios, manijas, puertas, superficies horizontales, teléfonos, equipos de cómputo, jaboneras y contenedores de gel antibacterial, así como contar con cloro, trapeadores y otros productos y artículos, limpios y listos para su uso.
- Ventilar el espacio abriendo puertas y ventanas según las posibilidades de cada lugar, por lo menos una vez al día, cinco a diez minutos como mínimo. En el caso de transporte turístico, se recomienda mantener la mayor cantidad de ventanas abiertas durante el viaje para una ventilación máxima posible.
- Aire acondicionado. En espacios cerrados los climas deben ajustarse para reducir al máximo la renovación del aire, se deben limpiar periódicamente y se recomienda mantener la temperatura del espacio entre **23°C** y **26°C**.
- También se sugiere el uso de un **Oxímetro**, para medir la oxigenación en la sangre, el rango promedio normal es de **94** a **99%** de oxigenación, considerandose grave cuando baja por menos de los 90%; si este alcanza un porcentaje todavía menor a 85% es señal de neumonía, un síntoma de gravedad para pacientes diagnosticados por COVID-19.
- Incentivar el uso de tarjetas de crédito o pagos online. Ya que el efectivo es un importante portador de virus, es recomendable que el tiempo que dure la declaración de pandemia se reduzca al máximo su uso.
- **Uso de tarjetas de crédito o débito:** *Se debe colocar una Terminal de Punto de Venta (TPV) con firma electrónica en la que el cliente introduzca su tarjeta y su firma.*
- **Pago en efectivo:** *En caso de realizar transacciones en efectivo, se debe separar dos cajas, una con el dinero recibido y otra con dinero desinfectado para cambio.*



a. Capacitación y Sensibilización.

Para que lleven a cabo los procedimientos aquí descritos, es importante concientizar a los colaboradores que este protocolo tiene que ser llevado a cabo no solo en las instalaciones de los hoteles, además debe ser observado en el cuidado de su persona, es decir, en casa, y durante sus traslados. **A continuación**, se enlistan los principales requerimientos de capacitación con base en el Lineamiento Nacional para la reintegración a la nueva normalidad del sector turístico.

- Tipo de equipo de protección personal – EPP a utilizar.
- Frecuencia y técnicas de lavado de manos.
- Capacitación para el uso de cubre bocas.
- Lineamientos de desecho del equipo de protección personal - EPP diario o por turnos, en contenedores apropiados.
- Lineamientos y técnicas de limpieza y desinfección de acuerdo a las áreas, equipos, materiales y mobiliario.
- Lineamientos al personal de permanecer en casa y evitar acudir a concentraciones de gente, en su horario libre o de descanso.
- Medidas de seguridad e higiene para el uso de transporte público.
- Comunicación entre el personal y los mandos superiores en caso de presentar síntomas propios del COVID-19, para proceder al aislamiento y aplicación del Plan Preventivo ante caso sospechoso de COVID-19.
- Unidad de inteligencia de emergencias en salud (**UIES**): [800-770-8437](tel:800-770-8437).



PROTOCOLO DE SEGURIDAD E HIGIENE ANTI-COVID 19

PARA EL PROCESO DE REINTEGRACIÓN A LA NUEVA NORMALIDAD DE AGENCIAS DE VIAJES Y OPERADORAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE OAXACA.

- Dirección general de epidemiología. Lineamiento estandarizado para la vigilancia epidemiológica y por laboratorio de COVID 19.
- Es indispensable que un responsable de la empresa que brinda el servicio, o en su lugar todo el personal, se certifique ante el IMSS contra covid-19 <https://climss.imss.gob.mx/> (CURSOS: Recomendaciones para un retorno seguro al trabajo ante COVID-19; Todo sobre la prevención del Covid-19; Cuidado de personas adultas mayores ante el Covid-19).

b. Equipo de protección para todo el personal.

Equipo de protección necesario de acuerdo a su plantilla de personal y apropiado a sus respectivas funciones, considerando al menos un cambio diario. Se debe garantizar también la disponibilidad de equipo de protección para los clientes y la apropiada señalización.



- Cubre bocas desechables.
- Lentes de seguridad / careta transparente.
- Dispensadores con sensor de gel y/o jabón antibacterial ubicados en todas las áreas y puntos estratégicos del espacio. Se recomienda emplear productos sanitizantes y desinfectantes biodegradables aprobados por la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS), sin químicos tóxicos a la salud, esto considerando su uso frecuente y constante para el desarrollo de las jornadas laborales amplias.
- Señalización de sana distancia (al menos 1.5 m).

C. Prácticas de higiene personal y de interacción con compañeros.

Cada Tour Operadora , Agencia de Viaje DMCS definirá sus políticas de seguridad e higiene para la prevención y control de riesgo que representa el Covid-19, tanto para los trabajadores como para los visitantes al ingreso, salida y estancia en las instalaciones y/o recorrido, pero siempre ejecutando de manera obligatoria las siguientes prácticas comunes:

- Uso constante de equipo de protección personal- EPP.
- Respeto a la sana distancia (mínimo de 1.5 m).
- Lavado de manos durante al menos 20 segundos con abundante agua y jabón (se puede usar soluciones alcoholadas al 60%).
- Saludo y despedida sin contacto físico (no abrazar, no estrechar manos, no besar u otro gesto de acercamiento físico).
- Se recomienda que entre el personal de la empresa no se compartan utensilios ni accesorios como celular, careta, llaves, material de papelería, etc.
- Higiene respiratoria (Protección de estornudo y tos con la parte interna del antebrazo). Restricciones del contacto de la cara (boca, nariz y ojos) con las manos.
- Estética, existen varios elementos estéticos que se deben omitir durante los tiempos de pandemia que son:
 - Corbata o moño
 - Barba o bigote
 - Pelo largo suelto
 - Uñas largas o postizas
 - Uso de joyería y otros accesorios.
 - Anteojos o lentes de sol, deben ser desinfectados constantemente.

Personal administrativo

Dentro de la gestión del riesgo, se recomienda tomar las siguientes medidas dentro de las áreas comunes, privadas y públicas para reducir el contagio:

- **HORARIO:** No crear roles de personal por turnos, con el fin de que no haya contaminación cruzada entre el grupo de la tarde con el de la mañana. Manejar horarios escalonados de entrada y salida para evitar los traslados en horas pico.
- **CRUCES EN ESPACIOS PEQUEÑOS:** En caso de cruces entre personas en espacios reducidos, tales como pasillos, elevadores, transportes turísticos u otros, siempre deben de realizarse lo más rápido posible y girando la boca hacia un lugar apartado para reducir la probabilidad de contagio.

- **TAREAS EN MENOS DE 1.5 M:** Todas aquellas tareas que no puedan realizarse con menos de 1.5 metros de distancia entre personas, deben llevarse a cabo con Elementos de Protección Individual (**EPI**) tales como mascarillas, pantallas de protección o lentes de seguridad si es posible, se recomienda que actividades no indispensables sean suspendidas o modificadas.
- **DISPOSICIÓN DE MOBILIARIO:** Se recomienda reacomodar el mobiliario y las áreas de trabajo para una mejor distribución y poder mantener los 1.5 metros de distancia entre personas.
- **SEÑALIZACIÓN DE DISTANCIA:** Se deben colocar en el suelo señaléticas donde se indiquen los 1.5 metros de distancia, principalmente en los lugares donde puede haber aglomeración de personas.
- **AGUA EMBOTELLADA:** Cada trabajador debe llevar, señalizada sus botellas o sus termos de agua para no confundirlas.
- **EQUIPO DE OFICINA O MATERIAL DE TRABAJO COMÚN:** En la medida de lo posible, se recomienda evitar compartir el material y demás recursos entre colaboradores, y siempre se debe desinfectar el material utilizado con solución desinfectante.
- **MATERIAL DE TRABAJO POR TURNOS:** En aquellos puestos de trabajo que el cambio de turno no es inmediato, se recomienda que, tras la desinfección, se envuelvan con papel plástico o film, aquellos elementos que luego utilizará el compañero de cambio de turno. Al desenvolverlos, se deberán desinfectar nuevamente y habrá de lavarse las manos.
- **USO DE MANOS LIBRES O AUDÍFONOS:** No se recomienda el uso de teléfonos con auricular, se debe tratar de utilizar al máximo los elementos con manos libres.
- **HOME OFFICE:** En la medida de lo posible, recomendar a todo el personal de oficina a hacer su trabajo desde casa.
- **JUNTAS:** Evitar recibir cualquier tipo de visita comercial por parte de representantes de hoteles y otros proveedores, mientras no sea extremadamente necesario. Procurar dar continuidad a estos procesos de comercialización, a través de medios electrónicos.

Personal de atención al cliente

Se recomienda tomar estas medidas de prevención durante los procesos y actividades mientras se tiene interacción con clientes:

- **LIMPIEZA DE ARTÍCULOS Y SUPERFICIES:** Antes y después de atender a cada cliente, se desinfectarán artículos y superficies de uso común como: mostrador, terminales para tarjetas de crédito/débito, llaves, bolígrafos, engrapadoras, etc., utilizando toallitas a base de alcohol al 70% o un trapo impregnado de cloro.
- **GEL ANTIBACTERIAL:** Colocar dispensadores de gel antibacterial para manos en la entrada del sitio, así como, en puntos estratégicos para uso de los clientes.

- **DOCUMENTOS FÍSICOS:** Evitar el manejo de cualquier tipo de material o documento impreso (revistas, catálogos, flyers, vouchers, itinerarios, contratos, tickets, etiquetas, mapas, dípticos, etc.) y optar por documentos electrónicos.
- **DOCUMENTOS DIGITALES:** Cualquier documento que se requiera mostrar o entregar al cliente, puede ser enviado a su correo o Whatsapp y así evitar el contacto con objetos.
- **USO DE EFECTIVO:** Fomentar el uso de medios de pago contactless, como es el pago con celular o las tarjetas de crédito. Se recomienda evitar efectivo, en caso de no poder evitarlo, se recomienda el uso de guantes y tener un lugar donde guardarlo para su correcta desinfección posterior.

Personal de limpieza

Se recomienda que el personal de limpieza que labora dentro del área de trabajo, siga las siguientes indicaciones y de acuerdo a las funciones que se realizan:

- **USO DE BATA:** Limpia (de ser posible desechable).
- **UNIFORME:** Uso de zapato cerrado, manga y pantalón largos
- **CUBREBOCAS:** Elaborado con 2 capas de tela 100% de algodón con mínimo de 200 hilos y/o desechable.
- **GUANTES:** De Nivel 2 de vinilo/ acrilonitrilo. En caso de ser desechables, cambiarlos después de cada uso.
- **ESTÉTICA:** Seguir las recomendaciones estéticas generales relacionadas con el uso de joyería, complementos, barba, bigote, etc.
- **LAVADO DE MANOS:** Periódicamente y después de cada contacto con superficies de riesgo.



Espacios privados y comunes de colaboradores

A continuación, se encuentran recomendaciones que se deben llevar a cabo en espacios que comparten los colaboradores, mencionando que todas las medidas deben ser comunicadas a todos y serán vigiladas para su correcta ejecución.

- **COMEDORES DE EMPRESA:** Se propone no abrirlos o en caso necesario mantener turnos de grupos en los que se mantenga la distancia mínima de 1.5 metros. Acomodar las mesas y sillas de tal forma que se respete la sana distancia y siempre limpiar el espacio utilizado tras el uso. Reducir los descansos comunes a individuales.
- **ELEMENTOS DESECHABLES O PERSONALES:** No compartir utensilios como tazas y vasos.
- **MATERIAL DE LIMPIEZA:** Los trapos de limpieza que se utilicen también deberán pasar por procesos de desinfección continua.
- **ELEMENTOS DECORATIVOS:** Retirar todo el elemento decorativo sobrante en el espacio de trabajo, así como revistas, folletos o cojines.
- **APARATOS ELECTRÓNICOS:** Siga instrucciones de fabricante para desinfectar aparatos electrónicos. Si no hay instrucciones de los aparatos, considere usar toallitas a base de alcohol al 70%.
- **SUPERFICIES DE CONTACTO DIRECTO:** Algunas superficies de contacto directo son: perillas, barandales, teclados, teléfonos, superficies de mesa, control remoto, apagadores de lámparas de mesa, contactos y apagadores, llaves para lavabo, entre otros. Se recomienda desinfectar cada vez que se haga la limpieza con un paño con agua y detergente, luego enjuagarse con agua limpia y posteriormente desinfectarse con solución clorada.
- **SUPERFICIES DE CONTACTO INDIRECTO:** Algunas superficies de contacto indirecto son: mesas de apoyo, lámparas, repisas o marcos de ventana. Se sugiere limpiar y desinfectar bajo el mismo procedimiento que las superficies de contacto frecuente.
- **PAREDES, VENTANAS Y PUERTAS:** Pueden limpiarse de forma regular (mínimo cada 72 horas), además de cuando estén visiblemente sucias.
- **SUPERFICIES ALTAS:** Las superficies más altas deben de limpiarse con un paño, tela, franela, toalla o jerga impregnada con agua con detergente evitando dispersar el polvo. Asegúrese de que el lugar donde se labora está bien ventilado, maximizando la entrada de aire fresco durante su limpieza.

Se aconseja la creación de barreras que limiten tanto los espacios dentro del inmueble del trabajo como del exterior, además, de las zonas de trabajo con las zonas de atención e interacción con cliente. Para ello, se formaron los siguientes sub-apartados.

Barreras de acceso de entrada y salida del personal

Se sugiere seguir las siguientes indicaciones para la creación de dicha barrera, la cual busca el acondicionamiento del personal para laborar dentro de la empresa, así como su preparación para retornar a su hogar después de la jornada de trabajo.

- Definir un lugar específico donde se realicen los protocolos de desinfección correspondientes.
- Se recomienda tener un tapete sanitizante con solución clorada o alcohol para el acceso y salida del inmueble para que toda persona se limpie las suelas de su calzado.
- Aplicación de Gel antibacterial con 70% de alcohol a toda persona que ingrese al establecimiento así como en espacios y puntos estratégicos.
- Contar con un bote de basura con bolsa y tapa obligatoria sin accionamiento manual.
- Agregar una bitácora de temperaturas, tomando en consideración que una temperatura mayor a 37°C no se le permitirá el acceso, asignando un área privada para que en un lapso de 10 minutos tomar nuevamente la temperatura, y si no presenta cambios positivos se apoyará para canalizarla a la unidad médica más cercana. A continuación, se facilita el número telefónico único estatal para solicitar información ante sospechas de COVID-19: Unidad de inteligencia para Emergencias en Salud (UIES) 800 770 8437.
- También se sugiere el uso de un Oxímetro, para medir la oxigenación en la sangre, el rango promedio normal es de 94 a 99% de oxigenación, considerandose grave cuando baja por menos de los 90%; si este alcanza un porcentaje todavía menor a 85% es señal de neumonía, un síntoma de gravedad para pacientes diagnosticados por COVID-19.
- Rotación de turnos, establecer el escalonamiento de horarios de entrada y salida, modificación de turnos, horarios flexibles u otra acción que evite grandes concentraciones en el centro de trabajo y los traslados en horas pico.

Barreras de acceso a zonas de atención al cliente

La creación de una barrera supone mejorar la situación ante el riesgo que se presenta, esta barrera permitirá reducir la interacción entre el espacio donde se labora, el personal, los clientes y el virus, para eso se recomienda lo siguiente:

- Definir un lugar específico donde se realicen los protocolos de desinfección correspondientes.
- Se establecerán medidas para organizar a las personas que esperan en el exterior, cuando no lo permita el aforo del establecimiento, guardando la sana distancia, y con el equipo de protección necesario para su acceso (careta, cubre boca, gafas de protección).

PROTOCOLO DE SEGURIDAD E HIGIENE ANTI-COVID 19

PARA EL PROCESO DE REINTEGRACIÓN A LA NUEVA NORMALIDAD DE AGENCIAS DE VIAJES Y OPERADORAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE OAXACA.

Oaxaca
JUNTOS CONSTRUIMOS EL CAMBIO



SECTUR
Secretaría de Turismo

- Se recomienda tener un tapete sanitizante con solución clorada o alcohol para que toda persona que accede al inmueble se limpie las suelas de su calzado.
- Aplicación de Gel antibacterial con 70% de alcohol a toda persona que ingrese al establecimiento, así como dispensadores en puntos estratégicos del inmueble.
- Mediciones de temperatura corporal a distancia en las incorporaciones a los centros: Como una medida complementaria, no obligatoria, ni absoluta, dado que no es precisa ni concluyente (termómetro sin contacto, escáneres térmicos), se considera que una temperatura mayor a 37° no se le permitirá el acceso. se apoyará para canalizarla a la unidad médica más cercana. Facilitándole información y el número telefónico único estatal para solicitar información ante sospechas de COVID-19: Unidad de inteligencia para Emergencias en Salud (UIES) 800 770 8437.



“Trabajar con seguridad es el derecho y deber de todos”



III. MEDIDAS DE PREVENCIÓN DE CONTAGIOS ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DE LA OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS.

A continuación, se determinan los protocolos de seguridad e higiene que se deben de ejecutar dentro del proceso de operación de un determinado servicio turístico. Siendo responsabilidad de la empresa su adopción, manejo y la tarea de informar a sus usuarios sobre dichas medidas, diseñadas para su salud.



1. MEDIDAS PARA SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES.

Se sugiere acatar los siguientes consejos generales:

- **SANA DISTANCIA:** Atendiendo a las disposiciones oficiales se recomienda colocar en el piso los señalamientos necesarios (mínimo 1.5 metros).
- **SALUDO:** Abstenerse de abrazar, besar o saludar de mano a los clientes y otros colaboradores. Evitar tocarse ojos, nariz y boca.
- **USO DE TECNOLOGÍA:** Promover el uso y desarrollo de tecnologías que faciliten los procesos como por ejemplo: mostrar información sobre un tour o viaje.
- **LIMPIEZA DE MOSTRADOR:** Antes y después de cada cliente se debe limpiar la superficie.
- **ELEMENTOS DECORATIVOS:** Retirar todo el elemento decorativo sobrante en la Agencia de Viajes, así como revistas, folletos o cojines.
- **APARATOS ELECTRÓNICOS:** Siga instrucciones de fabricante para desinfectar aparatos electrónicos. Si no hay instrucciones de los aparatos, considere usar toallitas a base de alcohol al 70%.
- **VAPOR:** La limpieza a vapor a 60°C o más es efectiva en alfombras y muebles.
- **CORTINAS:** Las cortinas pueden limpiarse mediante el lavado tradicional.
- **VENTILAR:** Asegúrese de que el inmueble este bien ventilado, para ello se debe maximizar la entrada de aire fresco durante su limpieza.
- **AIRE ACONDICIONADO:** Es importante no poner el aire acondicionado en modo recirculación y utilizar filtros con validación de la EPA.
- **SUPERFICIES DE CONTACTO DIRECTO:** Algunas superficies de contacto directo son: perillas, barandales de cama, teclados, teléfonos, superficies de mesa, control remoto, apagadores de lámparas de mesa, contactos y apagadores, llaves para lavabo, entre otros. Se recomienda desinfectar cada vez que se haga la limpieza del inmueble con un paño con agua y detergente, luego enjuagarse con agua limpia y, posteriormente desinfectarse con solución clorada.
- **SUPERFICIES DE CONTACTO INDIRECTO:** Algunas superficies de contacto indirecto son: mesas de apoyo, lámparas, repisas o marcos de ventana. Se sugiere limpiar y desinfectar bajo el mismo procedimiento que las superficies de contacto frecuente.
- **SUPERFICIES ALTAS:** Las superficies más altas deben de limpiarse con un paño, tela, franela, toalla o jerga impregnada con agua con detergente evitando dispersar el polvo.
- **PAREDES, VENTANAS Y PUERTAS:** Pueden limpiarse de forma regular (mínimo cada 72 horas), además de cuando estén visiblemente sucias.
- **TÉCNICA DE LIMPIEZA:** La limpieza debe ser realizada con movimientos en una sola dirección para no volver a ensuciar las áreas que ya han sido limpiadas.
- **CONTAMINACIÓN CRUZADA:** Los elementos limpios deben de introducirse una vez que la sala (espacio físico) esté desinfectada para reducir la contaminación cruzada.

- **LIMPIEZA SIN PERSONAS EN SU INTERIOR:** Solo se permitirá la limpieza de la habitación con personas en el interior cuando estén en una situación de cuarentena.

ANTES DE BRINDAR EL SERVICIO

Se recomienda instalar un módulo de filtro de supervisión a la entrada, una bitácora de temperatura y de información de contacto, para garantizar que toda aquella persona que ingrese a las instalaciones no represente un riesgo a la salud para los colaboradores. Dicho modulo deberá de contener los siguientes elementos:

- **GEL ANTIBACTERIAL:** Aplicación de Gel antibacterial con 70% de alcohol a toda persona que ingrese al establecimiento.
- **SOLUCIÓN CLORADA:** Desinfectar el área entre 2 y 6 veces al día, dependiendo del tránsito.
- Bote de basura con bolsa y tapa obligatoria sin accionamiento manual.
- **BITÁCORA DE TEMPERATURAS:** Registro de personas que ingresan a las instalaciones. En caso de una temperatura mayor a 37°C, no se permitirá el acceso.
- **TAPETE DE DESINFECCIÓN:** Se recomienda tener un tapete con solución clorada o alcohol que sea repuesto al menos 4 veces al día. Paño limpio y seco para el secado posterior al tapete de desinfección.
- **PAPELERA PARA PAÑUELOS DESECHABLES:** Todo punto de desinfección, debe de contar con una papelería con bolsa de plástico para depositar los pañuelos usados por los usuarios, la cual deberá ser sellada adecuadamente para ser desechada.

DURANTE EL SERVICIO

- **JUNTAS:** Evitar recibir cualquier tipo de visita comercial por parte de representantes de hoteles y otros proveedores, mientras no sea extremadamente necesario. Procurar dar continuidad a estos procesos de comercialización a través de medios electrónicos.
- **SANA DISTANCIA:** Evitar el contacto estrecho y mantener una distancia de más de 1.5 metros con los visitantes.
- **DOCUMENTOS FÍSICOS:** Evitar el manejo de cualquier tipo de material o documento impreso (revistas, catálogos, flyers, vouchers, itinerarios, contratos, tickets, etiquetas, mapas, dípticos, etc.) y optar por documentos electrónicos.
- Al toser o estornudar utiliza la parte interna del codo para cubrirte, o utiliza pañuelos desechables.
- Evitar tocarse los ojos, la nariz o la boca.

PROTOCOLO DE SEGURIDAD E HIGIENE ANTI-COVID 19

PARA EL PROCESO DE REINTEGRACIÓN A LA NUEVA NORMALIDAD DE AGENCIAS DE VIAJES Y OPERADORAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE OAXACA.

- Usar gel antibacterial.
- Usar cubre bocas, careta y gafas de protección.

DESPUÉS DE BRINDAR EL SERVICIO

- Cambiar el cubre bocas.
- Usar gel antibacterial.
- Abrir más los reguladores de aire mínimos (tanto como un 100 %) para reducir o eliminar la recirculación. Si el clima es templado, esto no afectará el confort térmico ni la humedad. Sin embargo, puede ser difícil de implementar cuando el clima es frío o si hace mucho calor.
- Limpieza de artículos y superficies: Antes y después de atender a cada cliente, con toallitas a base de alcohol al 70% o un trapo impregnado de cloro, se desinfectarán artículos y superficies de uso común como: mostrador, terminales para tarjetas de crédito/débito, llaves, bolígrafos, engrapadoras, etc.



2. MEDIDAS PARA SERVICIOS DE TRANSPORTE.

Cada empresa prestadora de servicios turísticos, en particular las que se dedican al giro de transporte y desarrollo de tours de excursión, tendrán la obligación de considerar los lineamientos generales definidos en el presente capítulo, aplicándolos sin excepción a cada una de sus funciones previas a la normalización de actividades posteriores a la alerta sanitaria promovida ante el COVID-19.

ANTES DE BRINDAR EL SERVICIO

Es necesario que la empresa dedicada al servicio de transporte turístico tenga hábitos de higiene impuestos a sus trabajadores, además de una limpieza constante a sus unidades vehiculares, si es posible implementar fundas para los asientos que se puedan limpiar en el post viaje. Se sugiere la adopción de los requerimientos operativos del personal, esto ayudará a brindar una imagen de formalidad a la empresa, de cuidado y seguridad a sus trabajadores y clientes.

Dichas empresas transportadoras deben de contar con el apoyo de los puntos de conectividad turística del estado, aeropuertos y terminales de autobuses, para que se les pueda asignar puntos de encuentro que serán acondicionados con señalética que mantenga una distancia mínima de 1.5 metros en una hilera de espera, previo al abordaje, se les compartirá un kit de utensilios de limpieza, gel antibacterial y cubrebocas.



No se ofrecerá el apoyo con el manejo del equipaje, cada persona deberá manejar su equipaje y llevarla hasta el pie del transporte, donde el operador de la unidad, será quien cargue el equipaje, previa desinfección de sus manos, y rociado de sustancia desinfectante al equipaje.

DURANTE Y DESPUÉS DEL SERVICIO

Los trabajadores deberán contar con bata y guantes además del cubrebocas y del saneamiento de las manos, la empresa pondrá a su consideración el uso de mascara protectora. Al abordar, el guía proporcionará gel antibacterial a todos los participantes antes de abordar. Sentándose de manera estratégica en el autobús, que grupos y familias deben de tener un asiento desocupado de algún desconocido. La operación del vehículo será de acuerdo a la semaforización, este irá aumentando conforme la situación se regule con base en los criterios de seguridad sanitaria del sector salud.

Durante el trayecto al hotel, el guía deberá leer el protocolo completo de acción para conocimiento de todos los pasajeros, recomendándoles que, en caso de presentar cualquier síntoma de enfermedad respiratoria, lo informen de inmediato a los organizadores del grupo y que se abstengan de participar en actividades o traslados grupales. Si empezará a presentar síntomas durante el trayecto, se le proporcionará una habitación, mientras se les comunica a las autoridades de salubridad para su traslado a una Unidad médica.

Una vez concluido el servicio, la unidad vehicular se limpiará de manera exhaustiva, se recomienda el cambio de fundas de los asientos al finalizar el servicio, como se mencionó previamente. En caso de no utilizar fundas, desinfección de asientos antes y después de cada traslado y dejar de usar dicha unidad por 24 horas, con constante ventilación. Para finalizar, se recomienda archivar la lista de pasajeros, con un apartado requisitado sobre observaciones durante el trayecto.

A continuación, se describe de manera más detallada los requerimientos técnicos que se deben de considerar para el cumplimiento idóneo del proceso descrito anteriormente,.

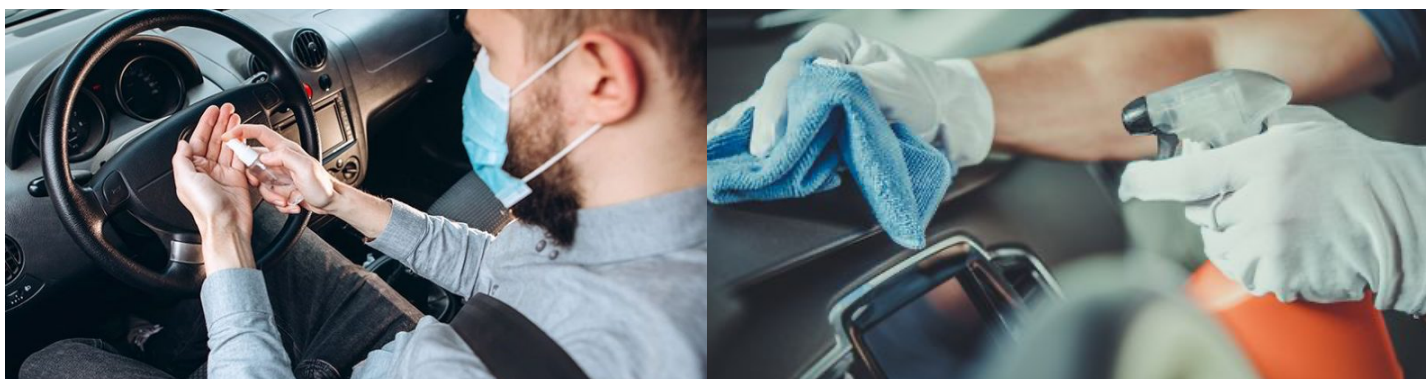
UNIDADES DE TRANSPORTE

- (1) La operación de los vehículos será al **50%** de su capacidad total durante la fase de semaforización de tipo **Naranja**, subiendo a **75%** durante la **Amarilla**, y convirtiéndose a su capacidad total del **100%** cuando este cambie a fase **verde**.
- (2) Para el caso de las unidades de transporte turístico como unidades de las Agencias y Tour Operadoras, se pondrá especial atención a la limpieza y desinfección de agarraderas, manijas, volante, asientos y todo objeto de contacto continuo, previo al ingreso de los pasajeros y posterior a su descenso.

PROTOCOLO DE SEGURIDAD E HIGIENE ANTI-COVID 19

PARA EL PROCESO DE REINTEGRACIÓN A LA NUEVA NORMALIDAD DE AGENCIAS DE VIAJES Y OPERADORAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE OAXACA.

- (3) Tanto el operador, chofer y/o guía así como todos los pasajeros deben contar con cubrebocas.
- (4) Con la finalidad de mantener una distancia social adecuada durante el servicio, se sugiere ir implementando audioguías para la gestión de los recorridos y compañía de los grupos de turistas.
- (5) Toma de temperatura antes de abordar la unidad. En caso de ser mayor a 37° esperar el transcurso de 10 minutos para volver a tomar, si no hay cambio alguno sugerir y apoyar para el traslado a la Unidad Médica Inmediata.
- (6) Todo pasajero, se recomienda el uso de ropa de manga larga o poco descubierta con el fin de tener el menor contacto posible con la unidad.
- (7) Con el objetivo de respetar la sana distancia, durante la fase de semaforización de color **Naranja**, la ocupación de vehículos de transporte turístico será del **50%**, procurando dejar un asiento libre de distancia (*considerando el permiso consciente de familias que no quieran dicho distanciamiento*), todo pasajero antes de abordar debe de desinfectarse con gel, tapete sanitizante y portar cubrebocas, la capacidad limitativa de cada unidad, durante la fase de contingencia de color **Naranja** será de la siguiente manera:
 - **Auto de servicio privado** de la Agencia (De 5 asientos, abordar máximo 3 personas) con cubrebocas y mascarilla.
 - **Suburban** en servicio privado (De 7 u 8 asientos, abordar máximo 4 Personas) todas con cubrebocas y mascarilla.
 - **Express Van o Toyota Van** (De 12 o 15 asientos, abordar máximo 6 o 7 personas correspondientemente), todas con cubrebocas y mascarilla.
 - **Sprinter o Crafter** (De 16 asientos, abordar máximo 8 personas), todas con cubre bocas y mascarilla.
 - **Autobús** (De 50 asientos, abordar máximo 25 personas), todas con cubrebocas y mascarilla.
- (8) Asegurar jabón antibacterial, toallas de papel y toallas sanitizantes.
- (9) Sanitización constante del vehículo de transporte, en particular, la cabina del conductor y la zona de equipaje.
- (10) Se deberán ventilar las unidades cuando no estén ocupadas por pasajeros
- (11) De contar con aire acondicionado verificar que cuente con filtros en buen estado.
- (12) La solución de detergente y agua debe ser renovada en todas las unidad de transporte tantas veces sea necesario. Se sugiere el uso de atomizadores y desinfectante. No mezclar detergente con solución clorada.
- (13) **AIRE ACONDICIONADO.** Dentro del vehículo, se recomienda programar el aire acondicionado en **22° centígrados**, esto debe ser lo máximo de frío. Por otro lado, si la unidad ha estado expuesta al sol, y su temperatura es elevada, lo recomendable es abrir las ventanas y encender el clima cuando la temperatura ya se haya normalizado.
- (14) **PAPELERA PARA PAÑUELOS DESECHABLES:** Toda unidad móvil, debe de contar con una papeleras especial con bolsa de plástico para depositar los pañuelos desechables usados para la desinfección, la cual deberá ser sellada adecuadamente para ser desechada.



PROTOCOLO DE SEGURIDAD E HIGIENE ANTI-COVID 19

PARA EL PROCESO DE REINTEGRACIÓN A LA NUEVA NORMALIDAD DE AGENCIAS DE VIAJES Y OPERADORAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE OAXACA.

Oaxaca
JUNTOS CONSTRUIMOS EL CAMBIO



SECTUR
Secretaría de Turismo

CONDUCTORES DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO

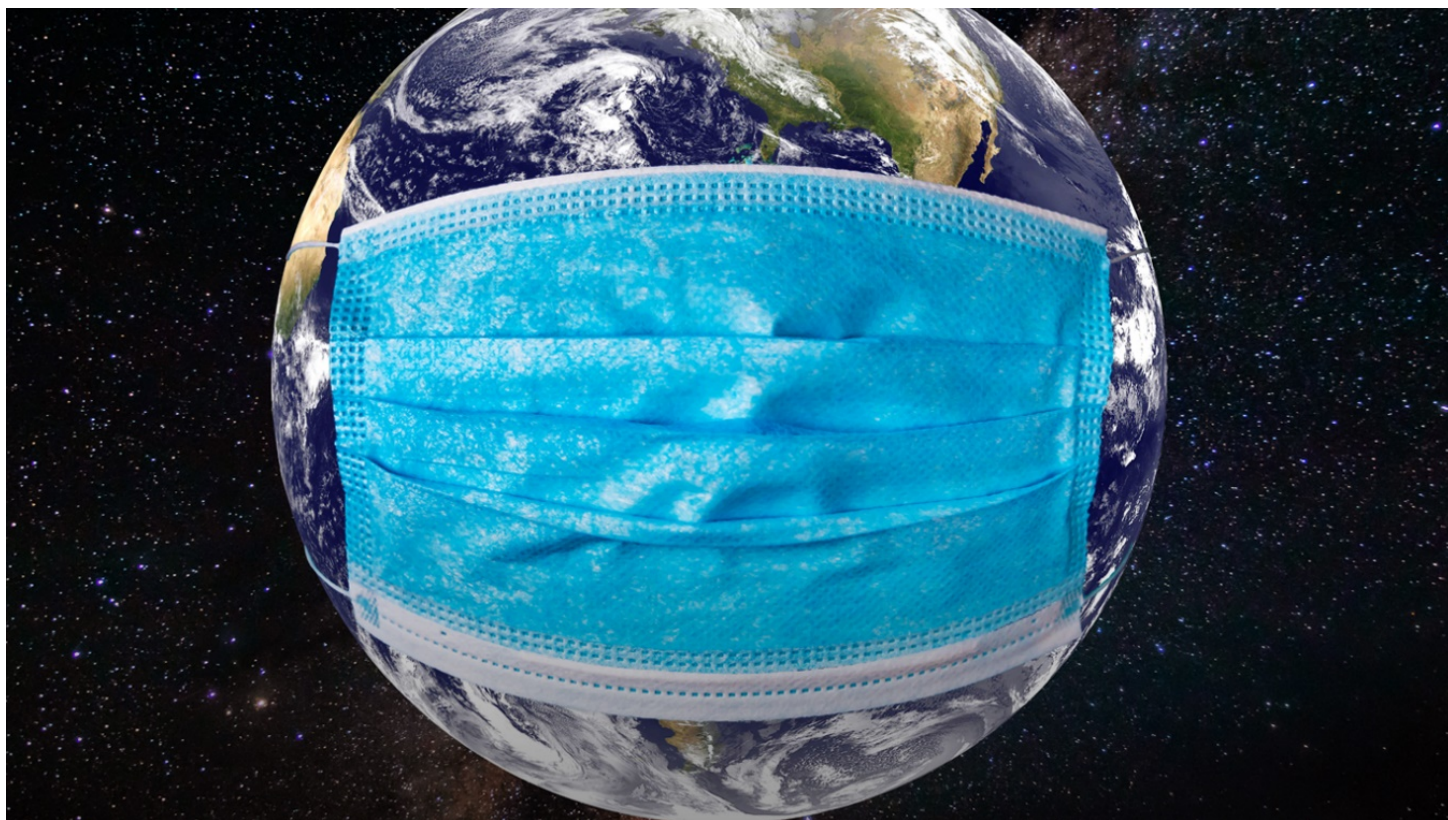
- (15) Todos los conductores deben tomarse la temperatura antes de iniciar operaciones.
- (16) Tomar la temperatura a los clientes antes de abordar las unidades
- (17) Portar cubre bocas de tela con filtro, durante toda la operación
- (18) Lavarse las manos con frecuencia siempre que sea posible y en caso contrario desinfectar con gel antibacterial
- (19) No usar los uniformes en servicio de transporte publico. Llevar el uniforme al centro de trabajo y ahí hacer el cambio de ropa; al finalizar el servicio, retirar el uniforme y lavar para volver a usar.
- (20) Mantener sana distancia con los pasajeros y proveedores de servicios. No saludar de mano, beso y/o abrazo



**USO OBLIGATORIO
DE PANTALLA
PROTECTORA**

PASAJEROS

- (21) Los pasajeros deben conocer los protocolos y estar de acuerdo en respetarlos.
- (22) Permitir que se le tome la temperatura al abordar la unidad de transporte.
- (23) Mantener sana distancia durante los traslados. Usar cubre bocas, en caso de no contar con uno se les facilitará uno antes de abordar la unidad, además de gel antibacterial.



3. TOURS OPERADORES DE EXCURSIONES.

La reactivación de los servicios de disfrute de los atractivos turísticos del estado se llevarán a cabo únicamente durante las fases de la semaforización de color **naranja**, **amarillo** y **verde**. Durante los colores **Naranja** y **amarillo** se debe de recordar que se evitará el aglomeramiento de grupos mayores de 15 personas, sin embargo, el número dependerá del tamaño del espacio público a visitar, siendo estos reducidos hasta 5 u 8 personas en espacios cerrados con salones de dimensiones pequeñas, también se considerará las dimensiones de los pasillos. Siendo el estado de Oaxaca territorio sísmico, se deben considerar el libramiento de las puertas de salida y pasillos.

ATENCIÓN

AFORO LIMITADO



ANTES DE BRINDAR EL SERVICIO

En cuestión de programación de horarios de los tours turísticos, se recomienda **NO** realizarlo de manera continua, de tal forma que no haya contaminación cruzada entre el grupo de la mañana con el de la tarde. También se deben de evitar horarios de traslado y de visita muy solicitados, siendo preferentemente las primeras horas de servicio del espacio para evitar aglomeramiento con más gente, más si son grupos de tercera edad.



Se recomienda incluir en los términos y condiciones de los servicios que ofrece el establecimiento, la siguiente cláusula: "El cliente acepta cumplir el protocolo de higiene del espacio público, de no ser así, será remitido a las autoridades correspondientes por Peligro de Contagio". (Reportandole a las autoridades competentes y excluido del servicio).

DURANTE Y DESPUÉS DEL SERVICIO

En caso de cruces entre personas en espacios reducidos, tales como pasillos, elevadores, transportes turísticos u otros, siempre deben de realizarse lo más rápido posible y girando la boca hacia un lugar apartado para reducir la probabilidad de contagio. Además, al inicio del recorrido, se sugiere informar a los turistas sobre las salidas de emergencia y el trayecto del recorrido, para evitar que este se detenga y se pronuncien tiempos muertos en las vialidades.

Para finalizar, se recomienda archivar la lista de pasajeros, con un apartado requisitado sobre observaciones durante el trayecto.

A continuación, se describen de manera más detallada los requerimientos técnicos que se deben de considerar para el cumplimiento idóneo del proceso descrito anteriormente, para los servicios de tours operadoras.

GUIAS O ANFITRIONES DE GRUPOS

- (1) Usar cubre bocas de tela durante toda la visita guiada.
- (2) Verificar que los clientes están de acuerdo en respetar los protocolos establecidos por el sitio.
- (3) Verificar que la unidad de transporte tenga visible el código QR con los protocolos establecidos
- (4) Verificar que los clientes mantengan la sana distancia entre ellos y con los proveedores de servicios.
- (5) Verificar que los proveedores no saturen los espacios donde se recibe a los clientes
- (6) Mantener la sana distancia con el staff del sitio, clientes y proveedores
- (7) Con la finalidad de mantener una distancia social adecuada durante el servicio, se sugiere ir implementando audioguías para la gestión de los recorridos y compañía de los grupos de turistas.

PROVEEDORES

- (8) Ampliar la oferta de proveedores en talleres artesanales previa verificación y capacitación en protocolos de higiene y seguridad, para ampliar el número de talleres visitados y disminuir la concentración de personas.

PROTOCOLO DE SEGURIDAD E HIGIENE ANTI-COVID 19

PARA EL PROCESO DE REINTEGRACIÓN A LA NUEVA NORMALIDAD DE AGENCIAS DE VIAJES Y OPERADORAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE OAXACA.

- (9) Manejar una agenda de visitas con todos los proveedores en horarios establecidos, con esto se mejora la atención y se evita que los clientes estén cerca de otros grupos.
- (10) Mantener equipos que saniticen de manera constante y vigilen los protocolos de limpieza y sana distancia entre participantes.
- (11) Proveer de equipo a los visitantes conforme a su ingreso al recinto.
- (12) **PAPELERA PARA PAÑUELOS DESECHABLES:** Todo punto de desinfección, debe de contar con una papelería con bolsa de plástico para depositar los pañuelos usados por los usuarios, la cual deberá ser sellada adecuadamente para ser desechada.

SITIOS VISITADOS

- (13) Cabildear con la administración del sitio turístico el número máximo de visitantes por horarios.
- (14) Agendas de visitas durante las primeras horas del día.



4. TURISMO DE REUNIONES.

Se debe de entender que la reactivación del turismo de reuniones sólo se llevará a cabo durante la fase de semaforización de color **verde.**; para ello se tomarán las siguientes medidas preventorias.

ANTES DE BRINDAR EL SERVICIO

Se debe de incentivar y promover que antes del evento se desarrolle el proceso de planeación y seguimiento de manera virtual, igual el trato con los proveedores de material y bienes se deben de alinear a los protocolos de higiene de la empresa, y desarrollar un proceso de carga y descarga manejando limpieza con agua clorificada o productos biodegradables avalados por la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS), sin tantos químicos nocivos a la salud por su uso constante.

En la medida de lo posible, implementar un sistema de formatos y archivos 100% digital para evitar el contacto con hojas, sobres y documentos impresos. Familiarizar a los clientes con los protocolos de seguridad e higiene que serán implementados temporalmente por la situación actual y pedir que concienticen a sus invitados sobre las recomendaciones del protocolo.



DURANTE Y DESPUÉS DEL SERVICIO

Durante el evento, todo personal deberá usar cubrebocas, en la medida de lo posible, caretas plastificadas para el equipo que maneje la distribución de sillas y objetos.

De manera general, se debe evitar el aglomeramiento, las reuniones deberán ser con el mínimo de personas en un mismo lugar, sobre todo en espacios cerrados, siempre buscando respetar la norma de 1.5 metros de separación entre personas. En caso de cruces entre personas en espacios reducidos, tales como pasillos, elevadores, transportes turísticos u otros, siempre deben de realizarse lo más rápido posible y girando la boca hacia un lugar apartado para reducir la probabilidad de contagio.

Para el acceso, se debe de contar con tapetes sanitizantes con solución clorada o alcohol para que la persona que entra al inmueble limpie las suelas de su calzado, además, se deben colocar en el suelo señaléticas donde se indiquen los 1.5 metros de distancia, principalmente en los lugares donde puede haber aglomeración de personas, tales como: (1) Registro, Recepción de papeles y mostradores de atención al cliente, (2) Baños e hileras para (3) áreas de autoservicio.

A continuación, se describen de manera más detallada los requerimientos técnicos que se deben de considerar para el cumplimiento idóneo del proceso descrito anteriormente.

REUNIONES DE TRABAJO O CONGRESOS

- (1) Evaluar si realmente es necesaria la reunión o promover que se desarrollen congresos en línea.
- (2) Todos los colaboradores deberán tomarse la temperatura antes de iniciar operaciones.
- (3) Llevar un protocolo de ingreso y egreso de visitantes con su información de contacto, esto, para tener acceso a todos ellos en caso y ante la posibilidad de un brote. Por último, colocar en los accesos infografías que inviten a los visitantes, a manejar los protocolos de seguridad internacional previstos por la OMS.
- (4) Promover dentro de los invitados las medidas protocolarias de seguridad e higiene, además de hacer énfasis en evitar saludar de mano, beso y/o abrazo.
- (5) Poner a disposición material informativo sobre la enfermedad y material de limpieza o sanitizante para su empleo.
- (6) **PAPELERA PARA PAÑUELOS DESECHABLES:** Todo punto de desinfección, debe de contar con una papelería con bolsa de plástico para depositar los pañuelos usados por los usuarios, la cual deberá ser sellada adecuadamente para ser desechada.

- (7) Contratar servicios médicos especializados en materia de la enfermedad y dotar de un espacio de aislamiento a gente con síntomas sospechosos.
- (8) Colocar señalética adecuada.

VESTIDORES

- (9) Estudiar la posibilidad de que provisionalmente se cierren los vestidores y que el trabajador acuda con su ropa de trabajo dentro de una bolsa sellada.
- (10) Si los vestidores deben permanecer en uso, se debe disponer de las medidas pertinentes de distancia (1.5 metros) y reforzar las medidas de limpieza mencionadas anteriormente.
- (11) Guardar la ropa de calle dentro del locker en bolsas de plástico para que no haya contacto entre la ropa de calle y la de trabajo.



IV. PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y SEGURIDAD ANTE SOSPECHA DE CASO.

Los casos sospechosos de COVID-19 deben tener al menos dos de los siguientes síntomas: tos, fiebre, dolor de cabeza; acompañados de alguno de los siguientes: dolor o ardor de garganta, dolores de articulaciones o músculos, escurrimiento nasal u ojos rojos. Los casos graves presentan dificultad para respirar o dolor en el pecho. También existen personas que pueden portar el virus y no presentar síntomas y potencialmente lo pueden transmitir a otras personas.

No hay un tratamiento específico para COVID-19, sólo se indican medicamentos para aliviar los síntomas. Por el momento, el desarrollo de este brote no se puede predecir del todo, por lo que la respuesta requiere la implantación de una serie de acciones rápidas, oportunas y efectivas desde el punto de vista de las estrategias clásicas de salud pública.

En el caso de que se detecten usuarios con síntomas de COVID-19 durante algún traslado o tour, se deberá considerar que el grupo entero ha sido expuesto, por lo que se deben cortar inmediatamente las actividades grupales y regresar al hotel sede. En el trayecto se deberá informar al hotel de la situación para que tomen medidas de contención y aislamiento inmediato, acondicionándose una habitación para su contención. También se deberá informar a las autoridades sanitarias de la situación para recibir instrucciones.

Si en dado caso, un trabajador es diagnosticado de COVID-19, la empresa deberá entonces, llevar al guía a su casa o lugar de aislamiento y proceder inmediatamente al encierro de la unidad, previo informe a la central médica oportuna; la unidad e instalaciones serán limpiadas, sanitizadas y desinfectadas de manera profunda, dejando de operar por 24 hrs.

A continuación, se facilita el número único estatal para solicitar información ante sospechas de COVID-19:

Unidad de inteligencia para Emergencias en Salud (UIES)

800 770 8437

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para el **Gobierno del Estado de Oaxaca**, es de máxima prioridad cubrir las necesidades de sensibilización y capacitación para el cumplimiento total y formal de los procedimientos descritos en el presente protocolo, es importante que cada colaborador lleve a cabo bajo conciencia y con suma profesionalización sus funciones durante la contingencia sanitaria promovida por la Organización Mundial de Salud (OMS) ante la enfermedad del COVID-19; esto con la finalidad de socorrer por la seguridad de los trabajadores y de los visitantes nacionales y extranjeros que incidan en sus instalaciones.

Por último, se brindan en formato de listado las siguientes recomendaciones:

- Realizar horarios de trabajo en el que se escalonen los horarios; distribuyendo a los empleados por turnos se evita crear grupos numerosos.
- Distribuir tareas de sanitización de toda la empresa entre el personal y ubicar, puntos de vigilancia de dicho protocolo en puntos estratégicos de acceso y salida del personal y de los clientes. Procurar la desinfección del reloj checador cada vez que sea utilizado.
- Promover el uso de medios electrónicos de información y comunicación por internet, esto ayudará a enterar de manera constante al personal, brindando seguridad y una mayor tranquilidad emocional.
- Descargar infografías validadas por sector salud, además de generar información motivacional que se pueda compartir alrededor de las instalaciones de forma impresa.
- Generar herramientas de supervisión circular que ayuden a garantizar las acciones descritas en el presente proyecto. Se recomienda generar un comité de salud y saneamiento, con ayuda de personal de buena reputación, e influencia con los demás trabajadores

Por otra parte, si todavía existen dudas sobre los procedimientos a seguir para combatir la pandemia del COVID-19, se sugiere que los colaboradores visiten, y si es posible, se certifiquen ante el IMSS contra el COVID-19 dentro de su portal <https://climss.imss.gob.mx/>.

La información que se puede encontrar dentro de dicho portal son:

- *Información preventiva y de la enfermedad del COVID-19.*
- *Plan de acción para combatir el COVID-19.*
- *Cuidado de personas adultas mayores ante el COVID-19.*

