

PROTOCOS  
PARA LA REAPERTURA DE  
**TRANSPORTE  
TERRESTRE**  
EN LOS PUEBLOS MÁGICOS  
DEL ESTADO DE OAXACA



## Contenido

3	<b>INTRODUCCIÓN</b>
4	<b>ANTECEDENTES DE LA PROBLEMÁTICA</b>
7	<b>OBJETIVO GENERAL</b>
7	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>
7	<b>PROTOCOLOS SANITARIOS PARA EL REINICIO DE ACTIVIDADES EN LOS PUEBLOS MÁGICOS DE OAXACA</b>
8	<b>DISPOSICIONES GENERALES:</b>
11	<b>PROTOCOLOS SANITARIOS ESPECÍFICOS POR TIPO DE SERVICIO:</b>
11	<b>TRANSPORTE TERRESTRE</b>
11	<b>MEDIDAS ESPECÍFICAS DE PREVENCIÓN EN SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE</b>
11	<b>REDUCCIÓN DE RIESGOS POR TRANSMISIÓN</b>
12	<b>LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE ÁREAS COMUNES</b>
12	<b>ÁREAS COMUNES</b>
12	<b>SANITARIOS</b>
12	<b>TRANSPORTE</b>
13	<b>RECOMENDACIONES DE LIMPIEZA</b>
13	<b>MANTENIMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO SEGUROS</b>
14	<b>ATENCIÓN DE CLIENTES</b>
14	<b>SALA DE ESPERA</b>
14	<b>CONDICIONES PARA EL ABORDAJE A LA UNIDAD</b>
14	<b>DENTRO DE LA UNIDAD DE TRANSPORTE</b>
14	<b>MEDIDAS PARA EL PERSONAL HIGIENE</b>
15	<b>VESTIMENTA</b>
15	<b>PERSONAL DE LIMPIEZA</b>
15	<b>PERSONAL DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A CLIENTES</b>
15	<b>MEDIDAS ESPECÍFICAS POR SECTOR:</b>
15	<b>CONDUCTOR / OPERADOR</b>
15	<b>GUÍA / RESPONSABLE</b>
16	<b>PASAJEROS</b>
16	<b>VENDEDOR DE BOLETOS</b>
16	<b>OPERACIONES COMERCIALES</b>
16	<b>COMUNICACIÓN</b>
16	<b>PARA ASOCIADOS</b>
17	<b>PARA PERSONAL DE LIMPIEZA</b>
18	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>

## INTRODUCCIÓN

La contingencia generada por el COVID-19 es, sin duda, después de las guerras mundiales, un acontecimiento que ha paralizado la actividad económica mundial. Hoy es una realidad que tenemos que enfrentar desde cada uno de los ámbitos de competencia, y el éxito para atenuar el impacto que ha dejado en la actividad turística requiere un esfuerzo coordinado entre todos los actores del turismo.

La estrategia de trabajo a seguir comenzó a elaborarse bajo la premisa de que esta pandemia va a continuar hasta que se cree y aplique globalmente una vacuna para la erradicación del virus. Hasta que esto suceda, debemos adaptar nuestros planes de trabajo en convivencia con él, buscando en primer lugar la integridad física tanto de los visitantes como de los anfitriones y los prestadores de servicios de toda la cadena productiva del turismo. Sería irresponsable pretender sólo mostrar un ambiente seguro para el turista que paga sin involucrar la seguridad del personal que lo transporta, que le brinda atención, de la persona que provee insumos y la que proporciona información. El reto es establecer protocolos eficaces que permitan disminuir en todo lo posible el riesgo de contagio durante la prestación del servicio, bajo estándares de calidad y sanidad controlados.

El propósito del presente documento es establecer las directrices para la reapertura de los establecimientos turísticos en los pueblos Mágicos del Estado de Oaxaca, a partir de los lineamientos internacionales, federales y estatales en materia de salud, sanidad, de trabajo y de turismo dictados por el Gobierno de la República.

Es importante mencionar que éste es un documento informativo que provee recomendaciones, dado que cada municipio y cada establecimiento, en función de sus características propias, deberá establecer sus protocolos de forma particular a fin de evitar la propagación del virus por un mal manejo de las medidas sanitarias durante la prestación del servicio.

Igualmente, ofrecerá indicaciones para la prevención del contagio, así como de las medidas a aplicar con personas sospechosas de contagio, lo que permitirá su canalización oportuna para disminuir los riesgos. El documento también incluye sugerencias para la implementación de equipamiento preventivo y de sanitización de los espacios, tanto los de uso común como los de acceso restringido.

## ANTECEDENTES DE LA PROBLEMÁTICA

En el estado de Oaxaca, los casos confirmados inician prácticamente dos semanas más tarde que en el centro del país; esto implica que la curva de contagio aún se mantenga al alza y en semáforo rojo. Con fecha de corte al 15 de junio de 2020, el virus ya había afectado a más de 7,823,289 personas en el mundo, con una tasa de mortalidad del 5.5%. En nuestro país se contabilizaban a esa fecha 150,246 casos confirmados, y una tasa de letalidad del 11.7%. Para el estado de Oaxaca las cifras no son diferentes, al confirmarse un total a esa fecha de 3,194 casos, con una tasa de mortalidad similar a la registrada a nivel nacional, del 11.8%. Es precisamente estas altas tasas de mortalidad, comparadas con otras epidemias en las últimas décadas, lo que han obligado a las autoridades a establecer medidas preventivas para que los sistemas de salud no colapsen, y a establecer medidas de confinamiento y cierre eventual de establecimientos.

Oaxaca, en sus diez rutas turísticas, está dando cumplimiento a lo ordenado por los órganos federales y estatales, a fin de salir lo más pronto posible de esta contingencia de salud. Los números de la pandemia hasta la fecha mencionada muestran que en las diez rutas se habían confirmado 1,953 casos, de los cuales únicamente doce fueron detectados en los Pueblos Mágicos —El Mazunte (Santa María Tonameca), Capulálpam de Méndez, San Pedro y San Pablo Teposcolula, Huautla de Jiménez—, con la destacada excepción de San Pablo Villa de Mitla, comunidad en la cual, gracias a las medidas oportunas aplicadas por las autoridades municipales y al involucramiento responsable de sus habitantes, a esa fecha no había registrado ningún caso, pese a su vecindad con municipios que se encuentran en etapa de contagio avanzado.

**Cuadro 1. Casos confirmados de Covid-19 en los Pueblos Mágicos de Oaxaca.**

Pueblo Mágico	Positivos	Recuperados	Activos	Defunciones
<b>SUMA 5 PUEBLOS MÁGICOS</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
1. San Pablo Villa de Mitla	0	0	0	0
2. El Mazunte (Santa María Tonameca)	1	1	0	0
3. Capulálpam de Méndez	1	1	0	0
4. San Pedro y San Pablo Teposcolula	1	1	0	0
5. Huautla de Jiménez	9	6	3	0

Fuente: Plataforma SISVER 15/JUNIO/2020-Secretaría de Salud del Estado de Oaxaca.

Cabe mencionar que la base para el presente documento serán las disposiciones federales dentro de la “Estrategia de reapertura de las actividades sociales, educativas y económicas”, dado a conocer por la Secretaría de Salud en coordinación con las Secretarías de Educación Pública, de Economía y de Turismo, con lo cual se pretende brindar claridad, seguridad y certidumbre para la población, especialmente para los trabajadores y las empresas, así como los gobiernos estatales y municipales, para llevar a cabo una reapertura que para ser segura deberá ser gradual, ordenada y cauta.

En la actualidad las indicaciones señalan que deberá darse seguimiento al “Sistema de semáforo por regiones para la reapertura de actividades sociales, educativas y económicas”, por lo que deberemos estar preparados para cumplir con las acciones de aplicación general, que incluyen:

- Elaboración, por empresa, de protocolos sanitarios para el reinicio seguro de actividades.
- Capacitación del personal, para seguridad en el ambiente laboral.
- Readecuación de espacios y procesos productivos.
- Aplicación de filtros de ingreso y medidas de sanitización e higiene del espacio laboral y de servicios.

El semáforo que deberá observarse es el siguiente:

ACTIVIDADES				
Medidas de salud pública y del trabajo				
Laborales Esenciales   No Esenciales				
Espacio Público Abierto   Cerrado				
Personas vulnerables				
Escolares				

### SEMÁFORO EN ROJO:

**MÁXIMO DE ALERTA SANITARIA.** Sólo están en operación las actividades esenciales. Incluyen minería, construcción y fabricación de equipo de transporte.

### SEMÁFORO EN NARANJA:

**ALTO.** Operación de actividades esenciales y reducida en no esenciales. Máximo cuidado a los trabajadores vulnerables.

### SEMÁFORO EN AMARILLO:

**INTERMEDIO.** Actividades acotadas en el espacio público, y actividad económica plena.

### SEMÁFORO EN VERDE:

**COTIDIANO.** Reanudación de actividades escolares, sociales y de esparcimiento. Actividad económica plena.

## OBJETIVO GENERAL

Llevar a cabo mejores prácticas turísticas, para asegurar la integridad del personal y los visitantes en la nueva realidad del sector ante la contingencia sanitaria, bajo criterios de calidad, profesionalización, salud y seguridad, buscando la reactivación económica del turismo.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Adecuar las buenas prácticas del turismo a la nueva realidad que vive el sector, mediante una profesionalización dirigida no sólo a elevar la competitividad sino también a asegurar la salud del personal y de los visitantes.
- Promover que los productos turísticos de los Pueblos Mágicos del estado cumplan con los estándares que marca el nuevo mercado, preparando planes de posicionamiento efectivos y que ofrezcan certidumbre, asegurando el retorno de los viajeros a estos destinos.
- Asegurar que las empresas turísticas de los Pueblos Mágicos cuenten con la información necesaria para establecer sus propios protocolos, generando una nueva cultura turística en estas comunidades.
- Buscar que la nueva planeación turística de los destinos incorpore las recomendaciones sanitarias y turísticas dictadas por las fuentes internacionales, federales, estatales y municipales.

## PROTOCOLOS SANITARIOS PARA EL REINICIO DE ACTIVIDADES EN LOS PUEBLOS MÁGICOS DE OAXACA

En el ámbito federal, Las Secretarías de Salud y de Turismo lanzaron el “Lineamiento Nacional para la reapertura del Sector Turístico” documento que busca establecer las recomendaciones para el Sector Turístico a fin de que se refuerzen las medidas de higiene personal, del entorno y de sana distancia en todos los ámbitos de trabajo y frente a cualquier escenario de exposición, una vez que se concluya la Jornada Nacional de Sana Distancia.

Indica que estas medidas básicas deberán de ser efectivas a partir del 10 de junio como una prioridad en la nueva normalidad; tomando como base el semáforo por regiones publicado en el DOF el 14 de mayo del presente año, el que se establece una estrategia para la reapertura de las actividades sociales, educativas y económicas. Estarán delimitadas por un periodo especificado por las autoridades sanitarias correspondientes; afectará a todos los procesos de trabajo y estará dirigida a prevenir y mitigar al máximo los riesgos de contagio.

## DISPOSICIONES GENERALES:

En sus disposiciones generales marca que las empresas dedicadas al turismo deberán apegarse a esas disposiciones y facilitarán los medios necesarios para que las personas trabajadoras puedan realizar los protocolos, destacando lo siguiente:

- **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. (Deberá observarse el 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/covid-19/calculadora-complicaciones>
- **Capacitación del personal del centro laboral en:**
- **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 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 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 1.5 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 documento no es de carácter definitivo y se irá adaptando a como se vaya presentando la contingencia, los avances que se presenten en materia de salud y a las experiencias positivas adquiridas por lugares en el manejo de la crisis que nos aqueja.

# TRANSPORTE TERRESTRE



## PROTOCOLOS SANITARIOS ESPECÍFICOS POR TIPO DE SERVICIO: TRANSPORTE TERRESTRE

El transporte terrestre es un medio en donde se la propagación del virus SARS-CoV2 causante de la enfermedad COVID-19 se puede dar fácilmente, por lo que es importante identificar las áreas de acción para minimizar los riesgos del personal y de los pasajeros.

En este apartado se establecen las recomendaciones a seguir para la reapertura y operación del transporte terrestre.

### MEDIDAS ESPECÍFICAS DE PREVENCIÓN EN SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE

- Designar a un coordinador del protocolo SARS- COV2 (COVID-19) en el lugar de trabajo para que sea el responsable de todas las cuestiones relacionadas con el SARS- COV2 (COVID-19); supervise la correcta aplicación y seguimiento de las medidas de sanidad e higiene.
- El personal a su ingreso diariamente pasará por el filtro sanitario antes de iniciar sus labores para detectar que no presente síntomas relacionados con COVID-19.
- Garantizar el abasto de insumos para lavado y desinfección del establecimiento
- Garantizar la dotación de insumos de protección personal para el personal trabajador.
- Instalación de Módulos de atención médica.
- Separación de áreas administrativas, operación y las del operador.
- Plan de Contingencia de Autotransporte Federal emitido por la DGAF.
- Impulso y promoción de los canales de venta digitales.
- Tarjeta de prepago para servicio intermedio.

### REDUCCIÓN DE RIESGOS POR TRANSMISIÓN

- Capacitación al personal sobre medidas higiénicas y protocolos que deberán seguir para reducir la propagación del SARS- COV2 (COVID-19)
  - Higiene personal.
  - Lavado correcto de manos.
  - Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca con las manos sucias.
  - Uso de equipo de protección personal.
  - Uso correcto de cubrebocas
  - Protocolos de sana distancia (en la atención a clientes, en reuniones de trabajo y durante su estancia en el sitio laboral).
  - Prácticas de desinfección en las instalaciones.
  - Protocolo para el uso de teléfonos fijos, pantallas, escritorios u otras herramientas y equipos de trabajo o cuando tengan acceso a los cubículos administrativos.
  - Prohibido el uso de celulares o cualquier otro dispositivo de comunicación.
  - Establecer las políticas y procedimientos en relación con el riesgo.

## LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE ÁREAS COMUNES

### ÁREAS COMUNES (Salas de espera, pasillos, área de abordar, mostradores)

- Aplicar planes maestros de limpieza y desinfección en todo el establecimiento.
- Instalar tapetes con solución clorada en el ingreso a terminales y en el abordaje al autobús.
- 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, las áreas comunes.
- 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 y proveedores.
- Limpieza rutinaria de paredes, muros y ventanas.
- Realizar la limpieza y desinfección profunda y evidente de áreas comunes.
- Disposición de gel antibacterial con base de alcohol de al menos el 60% en áreas comunes para alentar la higiene de manos y garantizar la asepsia.
- Verificar que las áreas se encuentren ventiladas.

### SANITARIOS

- En los sanitarios de personal se deberá contar con un dispensador de jabón para lavarse las manos, toallas de papel, papel sanitario y gel antibacterial.
- Prestar especial atención al área de Sanitarios. Incrementar frecuencia de limpieza y desinfección en lo general y en objetos de contacto frecuente como manijas, grifos, dispensadores, etc. La limpieza de sanitarios y botes de basura se realizará bajo estrictos controles de seguridad, así como la disposición de los residuos.

### TRANSPORTE

- Para el caso particular a las unidades de transporte, se pondrá especial atención a la limpieza y desinfección de barandales, volante, asientos, baños y todo objeto de contacto continuo, previo al ingreso de los pasajeros y posterior a su descenso. Se aplicará el programa de limpieza y desinfección desarrollado en conjunto con el consultor en el proceso de implementación.
- Sanitización del habitáculo del autobús y cabina del conductor.
- Se deberán ventilar las unidades cuando no estén ocupadas por pasajeros.
- Verificar que el aire acondicionado cuente con filtros en buen estado.
- Asegurar que el baño cuente con jabón en gel, toallas de papel para el secado de manos, papel higiénico y gel antibacterial.

## RECOMENDACIONES DE LIMPIEZA

- Los elementos utilizados en la limpieza deben estar limpios y en buen estado, de lo contrario deben desecharse.
- No mezclar detergente con solución clorada.
- La solución de detergente y agua debe ser renovada entre taquilla, sala de espera o unidad de transporte y otro, tantas veces sea necesario. Se sugiere el uso de atomizadores para aplicar el detergente y el desinfectante.
- En caso de utilizar productos de doble acción (detergente/desinfectante), no es necesario el proceso de desinfección posterior a la limpieza.
- Los trapos de piso, paños para limpieza, trapeadores o jaladores deben ser lavados, luego de su uso con agua caliente y desinfectados. Se recomienda contar con código de colores para el uso de paños y trapeadores.
- Los baldes después del uso una vez lavados y desinfectados deberán colocarse boca abajo.
- Limpieza profunda de cisternas y tinacos.
- Asegurar la potabilidad del agua.

## MANTENIMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO SEGUROS

- Asegurar la disposición de estaciones de lavado de manos debidamente equipadas.
- Reforzar las estaciones de lavado de manos y colocar dispensadores de desinfectantes de manos en diferentes lugares para alentar la higiene de manos.
- Desalentar el saludo de mano o de beso.
- Reforzar las rutinas de limpieza y desinfección ambiental.
- Implementar los planes maestros de limpieza retomando las frecuencias necesarias según las áreas de riesgo.

## ATENCIÓN DE CLIENTES (taquilla o mostrador)

- Al ingreso del cliente a la taquilla / mostrador, se le invitará a cumplir con la recomendación de sanitización de manos, por medio de solución sanitizante, o gel antibacterial y/o toallas desinfectantes; que será de uso obligatorio al ingresar a la sala de espera y también a la unidad de transporte. Esta actividad será realizada por personal de la línea de transporte que estará debidamente uniformado e identificado y contará con el equipo de protección personal.
- El área de la taquilla / mostrador serán limpiadas y desinfectadas con un paño limpio húmedo y después con otro paño impregnado con una solución desinfectante cada vez que se de atención al usuario. Así también se deberán desinfectar todos los materiales y equipos utilizados para dar atención al usuario, tales como equipo de cómputo, teléfono, teclado, monitor, terminales bancarias, bolígrafos y cualquier equipo que se use para la atención de los clientes deberá ser desinfectado antes de comenzar las labores, repitiendo el proceso en un rango de 1 hora.
- El personal de la línea de transporte deberá realizar constantemente el lavado o desinfección de manos.
- Se deberá respetar en todo momento, la regla de “Sana distancia” de 1.5 m entre las personas.

- Al término de la atención del cliente, se le invitará a cumplir la recomendación de sanitización de manos.
- En todo momento el personal guardará una sana distancia en el servicio, evitando el contacto físico y la menor interacción posible con el cliente.

## SALA DE ESPERA

- Bloqueo de asientos en sala de espera y disminución de puntos de venta para evitar contacto.

## CONDICIONES PARA EL ABORDAJE A LA UNIDAD

- Se realizará el filtro sanitario (aplicación de cuestionario) para identificar si hubiera pasajeros con síntomas respiratorios o fiebre. En caso dado, no se permitirá el acceso al vehículo y se remitirá al servicio médico para su atención y en su caso referencia.
- Se deberá mantener la sana distancia.
- El personal responsable de resguardar el equipaje deberá contar con equipo de protección personal y mantener la sana distancia entre los pasajeros.

## DENTRO DE LA UNIDAD DE TRANSPORTE

- Las unidades de transporte los usuarios deberán mantener la sana distancia por lo que se señalarán los asientos que quedarán desocupados.
- El aforo máximo de cada vehículo deberá ser determinado con base a las recomendaciones del gobierno.
- Uso obligatorio de cubrebocas dentro del autobús.
- Mantener la ventilación encendida del autobús.
- Disponibilidad de gel antibacterial.

## MEDIDAS PARA EL PERSONAL HIGIENE

- Al ingreso, el personal pasará por el filtro de sanidad y en caso de presentar síntomas relacionados con el SARS-CoV2 (COVID-19), deberá ser remitido a la unidad médica más cercana, a fin de salvaguardar la integridad del colaborador y las de sus compañeros.
- El personal de contacto con los clientes y en particular, el personal de limpieza deberá contar con equipo de protección personal, como guantes, cubre bocas y careta El personal será provisto del equipo necesario de protección personal y su uso será estricto. Los guantes y cubre bocas serán cambiados al menos cada 4 horas.
- Los colaboradores del establecimiento deberán respetar la regla de “Sana distancia” de 1,5 metros entre las personas.
- Se reforzará el lavado de manos cada vez que se tenga contacto con algún cliente o aplicar en su caso solución sanitizante, o gel antibacterial y/o limpieza con toallas desinfectantes.
- En caso de toser o estornudar se deberá cubrir con el ángulo interno del brazo.
- La desinfección de los materiales, equipo de cómputo, teléfonos, terminales bancarias, bolígrafos, cualquier equipo que se use para la atención de los clientes deberá ser desinfectado antes de comenzar las labores, repi-

tiendo el proceso en un rango de cada hora.

- Al concluir la atención del cliente, se deberán desinfectar los materiales, equipo de cómputo, teléfonos, terminales bancarias, bolígrafos, áreas comunes, entre otros.
- El personal que se encuentre desarrollando actividades en esas áreas deberá portar.

## VESTIMENTA

### PERSONAL DE LIMPIEZA

- Uso de guantes resistentes de uso domestico
- Uso de cubrebocas
- Uso de bata de tela o uniforme
- Uso de calzado antiderrapante

### PERSONAL DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A CLIENTES

- Uso de guantes desechables de látex
- Uso de cubrebocas
- Uso de uniforme o ropa de manga larga
- Personal de operación / operarios conductores
- Uso de guantes desechables de látex
- Uso de cubrebocas
- Uso de uniforme
- Uso de calzado antiderrapante

## MEDIDAS ESPECÍFICAS POR SECTOR:

### CONDUCTOR / OPERADOR

- Cumplir con las normas regulatorias de salud específicas para el autotransporte federal de pasajeros.
- Certificación médica.
- Uso de caretas y cubrebocas por el conductor durante el abordaje en terminales y abordaje a pie de carretera.
- Eliminar el contacto físico entre conductor y pasajeros.
- Uso de gel antibacterial en manos antes de abordar la unidad, después de tener contacto con elementos internos o externos como cajuelas y puertas.

### GUÍA / RESPONSABLE

- Uso de cubrebocas de manera permanente para su actividad.
- Uso de gel antibacterial cuando se tenga contacto con agentes internos o externos del transporte.
- Evitar el contacto con equipaje.
- Usar guantes protectores cuando se tenga que asistir a personas con sillas de ruedas y personas adultas mayores.
- Limpieza de megáfonos o micrófonos necesarios para su actividad.
- Manipular con guantes protectores dispositivos como tv y sistemas de audio abordo.

## PASAJEROS

- Uso de cubrebocas en todo momento.
- No consumir alimentos a bordo excepto agua embotellada y limpiar la boquilla.
- No intercambiar objetos como revistas, libros, guías, o documentos que pudieran ser fuente de contagio.

## VENDEDOR DE BOLETOS

- Uso de cubreboca.
- Limpieza continua de manos.
- Limpieza continua de superficies y objetos de uso común.

## OPERACIONES COMERCIALES

- Evaluar sus funciones esenciales.
- Implementar políticas y prácticas de sanidad e higiene con socios comerciales a fin de homologar las buenas prácticas.
- Vigilar que las compras y recepción de suministros, se lleven a cabo siguiendo los protocolos de higiene y sana distancia.
- Identificar cadenas de valor alternativas.

## COMUNICACIÓN

En general

- Difundir medidas de prevención (lavado correcto de manos, estornudo de etiqueta, uso correcto del cubrebocas y sana distancia de manera permanente en las instalaciones.
- Postear todas las ayudas visuales que le permitan comunicar a todos, técnicas de lavado de manos, condiciones de riesgo para la propagación de SARS- COV2 (COVID-19) en taquilla, salas de espera, carriles de ascenso y unidades de transportación.

## PARA ASOCIADOS

- Se desarrollarán los siguientes documentos comunicativos y se distribuirán a todos los asociados (información digitalizados).
- Uso correcto equipo de protección personal (mascarilla o cubrebocas, guantes).
- Lavado correcto de manos.
- Medidas de higiene.

## AL LLEGAR A CASA

- Identificación de síntomas para COVID-19.
- Qué hacer si presenta síntomas de COVID-19.
- Importancia de mantener Sana distancia.
- Manejo de emociones.



- Protocolo a seguir ante la detección de un caso de Covid 19.
- Teléfonos de Emergencia .
- Hospitales cercanos.
- Venta de seguro de Viaje que incluya atención y orientación a Pacientes Covid 19.
- Elaboración de gel antibacterial.
- Elaboración de cloro.

#### PARA PERSONAL DE LIMPIEZA

- Limpieza y desinfección de vehículos, superficies de contacto, áreas y objetos de uso común como: salas de espera, pasillos, área de abordar, mostradores, sillas, barandales, manijas, puertas, superficies horizontales, teléfonos, equipos de cómputo y cualquier otro elemento de fácil alcance para los empleados, clientes y proveedores.
- Preparación de solución clorada para desinfección.



## Bibliografía

- Secretaría de Salud: <https://www.coronavirus.gob.mx>
- Lineamiento general para la mitigación y prevención de COVID-19 en espacios públicos cerrados. - Gobierno de México.
- Plan de Contingencia de Autotransporte Federal emitido por la DGAF.
- Organización Mundial de la Salud (OMS): <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019> Recomendaciones Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>
- Ministerio de Industria Comercio y Turismo del Gobierno de España: <https://www.mincotur.gob.es/es-es/Paginas/index.aspx>
- Guía de buenas prácticas para los establecimientos del sector comercial.- [http://www.comercio.mineco.gob.es/es-ES/noticias/Documents/200319\\_Guia\\_Buenas\\_practicas\\_establecimientos\\_sector\\_comercial.pdf](http://www.comercio.mineco.gob.es/es-ES/noticias/Documents/200319_Guia_Buenas_practicas_establecimientos_sector_comercial.pdf)
- Turisteros analizan crear destinos 'Covid Free' y pasaporte sanitario: <https://www.forbes.com.mx/negocios-turisterosdestinos-covid-free-pasaporte-sanitario/>
- Greece preparing new tourism rules with EU in wake of coronavirus Packed pools, beaches and tour buses will not return immediately as country plans for scaled back 2020 season <https://www.theguardian.com/world/2020/apr/26/greece-preparing-new-tourism-rules-in-wake-of-coronavirus>
- Crearán "sello distintivo" Covid-Free para el turismo <https://periodicoviaje.com/2020/05/01/crearan-sello-distintivo-covid-free-para-el-turismo/>
- Protocolo de Sana Distancia de la Secretaria de Turismo y Cultura del Gobierno del Estado de Veracruz
- Sector-sanadistancia.veracruz.mx
- COVID-19: Materiales de comunicación: <https://www.paho.org/es/temas/coronavirus/enfermedad-por-coronavirus-covid-19/covid-19-materiales-comunicacion>
- Lidar con el estrés durante brote de COVID-19: <https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/200762-coping-with-stress-during-the-2019-sp.pdf>
- Para este apartado se han seguido las recomendaciones de la Secretaría de Salud: <https://www.gob.mx/salud>
- Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2: <https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-9/GuiasSectorTurismo/Restaurantes.pdf>
- Gobierno Federal Mexicano: "Lista de Comprobación ante el COVID-19- Retorno al Trabajo". Disponible en: <https://www.gob.mx/stps/prensa/guia-de-accion-para-los-centros-de-trabajo-ante-el-covid-19-238630>
- COVID-19 1 Secretaría de Salud : <https://www.gob.mx/salud/documentos/covid19>
- GOBIERNO DE MEXICO; IMSS: Lista de Comprobación ante el COVID-19 Retorno al Trabajo.
- Gobierno de España; Ministerio de Sanidad, Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. Secretaría de Estado de Turismo. Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE):

- “Medidas para la Reducción del Contagio por el Coronavirus SARS-CoV- 2”.
- Lineamientos generales espacios públicos cerrados COVID-19. Disponible en: <https://coronavirus.gob.mx/>
- Centros de Control y Prevención de Enfermedades. Orientación para empresas y empleadores para planificar y responder a la enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19). Disponible en: <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019ncov/community/guidance-business-response.html>
- Occupational Safety and Health Act of 1970 (OSHA). Preparing Work Place for a COVID-19 Outbreak. Disponible en: <https://www.osha.gov>
- National Restaurant Association: COVID-19 GUía de Reapertura. Disponible en: <https://restaurant.org/Downloads/PDFs/business/COVID19-Reopen-Guidance.pdf>
- BCG: Boston Consulting Group: “Epidemic Projections COVID-19 Response”.
- Bain & Company: “COVID-19: Impacts and Actions for Restaurants and Food Service”.
- Technomic: “The Post-Pandemic Playbook”.
- Mc Kinsey & Company: “COVID-19 Briefing note; Global Health and Crisis Response”.
- Alaska Government: “Reopen Alaska Responsibly Plan”. Disponible en: <https://covid19.alaska.gov/>
- Florida Government: “Safe. Smart. Step-by-Step. Plan for Florida’s Recovery”.
- Texas Government: “Minimum Standard Health Protocols for Re-opening Restaurants”.
- Official Portal for North Dakota State Government: “ND Smart Restart-Roadmap to a better, safer, healthier tomorrow”.
- Official Portal for North Dakota State Government: “ND Smart RESTAR Protocols for Restaurants, Bars, Breweries, Distilleries, Food Truck”.
- City of Miami Beach: “Reopening and Recovery Framework & Draft Planning”.
- Illinois Government: “Restore Illinois; A Public Health Approach to Safety Reopen our State”.
- The State of Georgia: “Executive Order: Reviving a Healthy Georgia”.
- State of Kansas: “Kansas Statewide Reopening plan: Executive Order No. 20-29: “Implementing Phase One Astra Plan”.
- Indiana Government: “Detailed Plan for Slowly Returning Indiana to a New Normal since the Novel Coronavirus”.
- Show Me Strong, Missouri’s Government Recovery Plan: “General Guidelines to Reopen Missouri’s Economy.
- State of Nevada Executive Department: “Declaration of Emergency, Directive 018: Phase One Reopening Plan”.
- Metro Public Health Department; Nashville/Davidson Country: “Restaurant and Bars- Phase One Reopening”



# PUEBLOS MÁGICOS

