

**Safe
travels**

by

WORLD
TRAVEL &
TOURISM
COUNCIL



COVID-19

**PROTOCOLO DE APLICACIÓN
EN ORGANIZACIONES COMUNITARIAS QUE OFERTAN
ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA Y NATURALEZA
DEL ESTADO DE OAXACA**

Documento técnico

SECRETARÍA DE TURISMO
SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO Y PROMOCIÓN TURÍSTICA

Contenido

3	Introducción
6	Recomendaciones básicas
6	Disposiciones Generales
8	Breves sobre el Covid-19
8	Objetivo
10	Requisitos generales
10	Comisión de seguridad y riesgo
12	Recursos materiales
12	Medidas generales de aplicación en organizaciones comunitarias
14	Control de ingreso – egreso instalaciones del personal y turistas
14	Medidas de protección para el personal
16	Requisitos específicos para el personal que realiza las tareas de limpieza
16	Documentos y registros dirigidos al turista
17	Información importante para el turista
18	Plan de capacitación para los trabajadores
18	Medidas informativas para todos los actores
19	Requisitos de prestación de servicios turísticos
19	Centro de avistamiento, miradores y torres
20	Cabañas y campamentos
20	Requisitos de limpieza y desinfección de equipo e instalaciones
21	Plan de mantenimiento
21	Referencias

Introducción

El presente documento considera medidas y recomendaciones desarrolladas por la Secretaría de Turismo de Oaxaca, es de carácter consultivo y complementarias a las emitidas por el gobierno federal. Estas medidas y recomendaciones deben ser consideradas por los prestadores y operadores de servicios turísticos para la aplicación en organizaciones comunitarias que ofertan actividades de turismo de aventura y naturaleza.

Es importante tener en cuenta las normativas dictadas a nivel federal, como también las establecidas a nivel estatal y municipal, debido a que hay medidas que pueden variar, por lo que, este documento deberá ser adaptado según las necesidades y ubicación de la actividad del prestador u operador de servicios de turismo aventura y de naturaleza.

Estas recomendaciones básicas deberán ser evaluada por las autoridades oficiales con el fin de ajustarlas y actualizarlas en función de la fase de la pandemia, y a los servicios actuales que se brindan a los clientes y al personal con el que se encuentra operando el prestador u operador. Para los casos en que las autoridades, organismos o instituciones vinculados con la salud, verifiquen que cumplen con las condiciones de casos sospechosos o confirmados, el prestador u operador debe cumplir con las disposiciones del protocolo nacional y/o local según corresponda.

La Secretaría de Turismo estatal continuará informando los lineamientos vigentes dictadas por las autoridades federales en referencia a la prestación de servicios turísticos para su conocimiento y cumplimiento.

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.

Recomendaciones básicas

La riqueza natural y cultural de Oaxaca hace que el turismo se configure como una de las principales actividades, sin embargo, el actual contexto de la contingencia sanitaria provocado por el COVID-19 ha obligado al cierre temporal de los establecimientos, considerando que debemos estar preparados para la reapertura del sector turístico conforme se flexibilicen las medidas de confinamiento, nos obliga a establecer protocolos para no aumentar el riesgo de contagio comunitario así como a establecer medidas de protección necesarias para las organizaciones comunitarias que ofertan el servicios de turismo aventura y de naturaleza

Por este motivo, se proponen las siguientes recomendaciones básicas que van de acuerdo a las necesidades específicas del sector de turismo aventura y de naturaleza. La Secretaría de Turismo de Oaxaca, ha desarrollado esta herramienta para ayudar a las empresas comunitarias a identificar y analizar los riesgos en el desarrollo de su actividad, así como a implementar las recomendaciones en el servicio, en sus instalaciones y con su personal para hacer frente al virus COVID-19.

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 y proveedores.
 - Limpieza rutinaria de paredes, muros y ventanas.
 - Prestar especial atención al área de Sanitarios. Incrementar frecuencia de limpieza en lo general y en objetos de contacto frecuente como manijas, grifos, dispensadores, etc.
- **Higiene personal:** La higiene de manos es la medida principal de prevención y control de la infección.
 - Se deberá garantizar que se cuente con jabón líquido, en gel o espuma y con dispensadores de toallas de papel desechables (evitar por completo el uso de toallas de tela), botes de basura, papel higiénico, agua potable y gel antibacterial a base de alcohol al 70%.
 - En 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.

Breves sobre el Covid-19

El COVID-19 es una enfermedad producida por el coronavirus SARS-CoV-2, un virus detectado por primera vez en diciembre de 2019. Los síntomas más comunes que provoca dicha enfermedad son: fiebre, tos y sensación de falta de aire. Otros síntomas pueden incluir: cansancio, dolores, goteo de la nariz, dolor de garganta, dolor de cabeza, diarrea, vómitos. Algunas personas pierden el sentido del olfato o del gusto.

La pandemia por COVID-19 y sus impactos no tienen un referente. De acuerdo a especialistas en la materia indican que el virus seguirá presente y aun no se sabe cuánto tiempo.

Se dice que alcanzaremos la nueva normalidad hasta que exista una vacuna; mientras tanto debemos aprender a vivir con esta realidad y trabajar en planes con acciones concretas para activar la recuperación de la actividad turística.

Objetivo

El documento describe las medidas y acciones para hacer frente a la situación actual, ayudar a la recuperación de la actividad turístico, específicamente el de turismo aventura y de naturaleza.

Considerando que este nuevo escenario para el sector exige revisar y actualizar de manera integral las gestiones operativas de cada prestador de servicios; que lo más importante es resguardar la salud y bienestar de las personas, prestadores de servicios y turistas. Es imprescindible que quienes conforman la cadena de valor de esta actividad se preparen para una nueva etapa pos-COVID-19, en donde la forma de viajar, hacer turismo y las nuevas conductas de consumo suscitan una “nueva normalidad”.

Este documento está destinado a todas aquellas empresas comunitarias que desarrollan actividades de turismo aventura y de naturaleza en el estado de Oaxaca, con el fin de asegurar en todos los puntos críticos de la prestación, minimizar los riesgos de contagio del virus COVID-19 antes, durante su reapertura y en la prestación de sus servicios, así como la prevención de la propagación del virus en la comunidad y la afectación de los trabajadores de todo el sector.

Su aplicación será durante la etapa de reinicio seguro de actividades post-confinamiento. Estas recomendaciones no son de carácter definitivas y se tendrán que ir actualizando a la realidad que vaya planteando la emergencia sanitaria.

La entrada en funcionamiento o reapertura de los diferentes servicios turístico se realizará conforme al calendario que aprueben y publiquen el gobierno y las autoridades correspondientes.

Las recomendaciones establecidas en este documento serán de aplicación sujeta a la fase en que se encuentre y las medidas vigentes en cada jurisdicción. Por lo que su objetivo es:

- Dar respuesta a las necesidades del sector afectado por las medidas que restringen su actividad.
- Implementar medidas para garantizar la salud de las personas.
- Controlar, minimizar y evitar el riesgo de contagio y la propagación del virus.
- Acompañar las medidas sociales que las autoridades recomienden o establezcan.
- Garantizar la continuidad de la actividad turística.



Requisitos generales

La organización comunitaria debe comprometerse a implementar un proceso de gestión de riesgo, lo anterior para identificar, analizar y responder a factores positivos y negativos, para controlar posibles eventos futuros, impulsando la implementación sistemática de medidas dirigidas a minimizarlo. La gestión del riesgo debe formar parte de todos los procesos de la organización comunitaria; por ello, los distintos procesos deben estar coordinados entre sí.

Prevía a la reapertura de las actividades de turismo de aventura y naturaleza, la organización comunitaria, con base a los resultados de una evaluación, elaborará un plan de gestión de riesgos, en donde detallará las medidas concretas que va a adoptar para reducir los riesgos de contagio por COVID-19. Se recomienda que en el proceso de evaluación de riesgos y en los protocolos de seguridad deben incluir a los trabajadores, y otras organizaciones representativas locales.

Comisión de seguridad y riesgo

La organización comunitaria debe conformar una comisión para la gestión del riesgo, deberá estar conformado por prestadores de servicios turísticos o empleados de la empresa. La comisión definirá las estrategias y tomará las decisiones para la minimización de riesgos higiénico-sanitarios por el COVID-19. Así mismo se debe definir a una persona responsable como monitor del protocolo para darle seguimiento y evaluación de las acciones, esta misma será el enlace para brindar y recibir información a las dependencias o instituciones que lo requieran.

Pasos a seguir por la comisión de seguridad y riesgo:

1. Establecer los objetivos a seguir.
2. Implementar los mecanismos para reunir la información que permita tomar las mejores decisiones (consulta a las autoridades, especialistas, empleados, etc.)
3. Definir la forma en la que se va a coordinar la comisión entre sus integrantes, con los prestadores de servicio, con los empleados, con las autoridades competentes en cada materia y con los proveedores, entre otros.
4. Realizar una evaluación de los riesgos y emitir conclusiones.
5. Diseñar de acuerdo a dichas conclusiones, un sistema de gestión de riesgo con su correspondiente plan de aplicación, adaptándolo a las características de los clientes (público infantil, personas con discapacidad, público en general, etc.)
6. Planear la implementación del plan de gestión de riesgos, en función del tamaño y la complejidad de la empresa comunitaria.
7. Implementar el plan de gestión de riesgo y supervisar su cumplimiento, valorando su eficacia y modificándolo si fuera necesario.
8. Definir las medidas a adoptar para la reducción de riesgos de contagio en cada una de las actividades que la empresa desarrolla y en otros posibles focos de riesgo.

9. Modificar los procesos dirigidos a la toma de decisión, si fuera necesario.
10. La asignación de responsabilidades (incluida la toma de decisión) en la organización comunitaria, sea una empresa prestadora u operadora de turismo de aventura y de naturaleza en el marco de la gestión de riesgo higiénico-sanitarios)
11. La determinación del uso de Equipo de Protección Personal atendiendo a las necesidades derivadas de la evaluación de riesgos laborales y sin perjuicio.
12. Medir el impacto de las medidas en la planificación y organización del trabajo.
13. Hacer cumplir el deber por parte de la organización comunitaria de informar a todos los trabajadores sobre las medidas implantadas y de la correspondiente obligación de su cumplimiento.
14. Elaboración de un documento a fin de informar a todos los clientes sobre el Protocolo de Seguridad destinado a evitar el contagio de la COVID-19.
15. Cumplir con los registros que den evidencias de las medidas adoptadas.
16. Determinar e implementar un protocolo de actuación en el caso de que un empleado o cliente muestre sintomatología compatible con COVID-19, siguiendo las directrices de prevención de riesgo de trabajo y autoridades sanitarias respectivamente, y considerándola revisión de los protocolos de limpieza y desinfección de las superficies y escenarios potencialmente contaminados.
17. Supervisar el cumplimiento de las recomendaciones dictadas por las autoridades sanitarias en relación a las medidas especiales frente al COVID-19 tanto por parte de los prestadores como de clientes, así como las medidas adicionales contenidas en el plan de gestión de riesgo resultante de la evaluación de riesgos.



Recursos materiales

De acuerdo al resultado de la evaluación de riesgos y del plan de gestión de riesgos diseñado por la comisión de seguridad, la organización comunitaria debe establecer las acciones necesarias para aprovisionarse de los recursos necesarios previstos, (tapabocas, guantes, anteojos, gafas de protección, etc.), siempre considerando las recomendaciones de las autoridades sanitarias.

La organización comunitaria debe considerar las restricciones que pudieran existir para el aprovisionamiento de recursos materiales y las limitaciones de servicios que se pudieran derivar de dichas restricciones, valorando en su caso otras posibilidades distintas a las inicialmente propuestas que sean factibles.

En caso de que en algún momento se detecte falta de recursos materiales, la comisión de seguridad deberá analizarlo y registrarlo para la salvaguarda la seguridad de la organización comunitaria, la de sus empleados, pudiendo analizarlo proponiendo recursos y medidas alternativas.

Medidas generales de aplicación en organizaciones comunitarias

La organización comunitaria debe

- Difundir información clara sobre las normas de higiene y seguridad sanitaria, puede ser apoyado con carteles.
- Colocar en lugares fácilmente visibles, información sobre las medidas de distanciamiento social, la adecuada higiene de manos, la apropiada higiene respiratoria, y las recomendaciones ante la presencia de síntomas sospechosos de COVID-19.
- Se debe respetar el distanciamiento social de seguridad interpersonal. Las pautas y medidas de distanciamiento se determinan según criterios epidemiológicos y sanitarios, con base la fase y normativas federales y estatales vigente.
- Informar a los trabajadores acerca las medidas de higiene y seguridad que deben adoptar.
- Planificar las tareas y procesos de trabajo de tal forma que se garantice el distanciamiento social de seguridad establecido por la autoridad sanitaria, en caso de imposibilidad, se deberán tomar medidas alternas.
- Deberá habilitarse un espacio que permita al personal cambiarse de ropa si fuese necesario, asegurando la medida de distanciamiento, estableciendo la cantidad máxima de personas en los vestuarios.
- Establecer el distanciamiento social de seguridad en reuniones internas.
- El botiquín de primeros auxilios debe contar con un termómetro electrónico y uno de mercurio.
- Asegurar la adecuada protección de las personas que laboran en la organización comunitaria, facilitando el lavado de manos con agua y jabón o en su caso el uso de solución desinfectante.

- Supervisar que el personal cuente con los equipos de protección personal necesarios.
- Establecer normas de uso de las instalaciones y espacios compartidos, para mantener la distancia de seguridad y ventilar con frecuencia.
- Reducir el número de mesas al 50% y distanciar las mesas en terrazas y áreas de comedor al menos 1.5 metros, y para uso sólo de 4 personas por mesa
- Realizar el correspondiente control de aforo, las medidas y equipos de protección necesaria.
- Informar a los empleados de que la ropa de trabajo debe lavarse a temperaturas $+60^{\circ}\text{C}$ y utilizar una solución desinfectante en el lavado.
- Informar a los trabajadores sobre el correcto uso y mantenimiento de cubre boca, guantes y equipo de protección personal que utilicen.
- Evitar reuniones en espacios cerrados, incluyendo reuniones familiares o con amigos, que superen el máximo permitido.
- Incentivar para que los procesos con el turista sean de forma electrónica. (reservaciones, confirmaciones, disposiciones generales, itinerarios, reglamentos, facturación, comprobantes, membrecías, etc.)
- Modificar formulario o formato de registro y ampliar datos de salud del turista.
- Brindar a los turistas información valiosa para encontrar atención medica en caso de que presente la enfermedad en tránsito hacia el destino o hacia su lugar de origen (teléfonos de contacto y georreferencia de hospitales covid-19 cercanos)



Control de ingreso – egreso instalaciones del personal y turistas

- Instrumentación de un control de ingreso-egreso del personal y turistas mediante la toma de temperatura que permita la identificación de personas con signos de enfermedades respiratorias, tos, flujo nasal o dificultad para respirar, con el fin de remitirlas a su domicilio en aislamiento voluntario y disminuir el riesgo de contagio.
- Debe instalarse un control de ingreso de personal y de turistas donde deberá tomarse la temperatura. Si la temperatura de alguna persona supera los 38°, no podrá trabajar y/o participar, deberá buscar de forma inmediata atención médica.
- Se aplicará el cuestionario de identificación de riesgo.
- Durante el recorrido deberá guardar una distancia de 1.5 m entre cada integrante.
- En caso de presentar síntomas respiratorios, hay que llamar a los siguientes teléfonos: 800 770 8437 o al 951 516 8242, 951 516 1220 o enviar mensaje de whatsapp al: 951 297 5747, considerar que, si se tiene esos síntomas, no necesariamente se tiene COVID-19, podría ser sólo gripe. La mayoría de las personas que se contagian no desarrollarán la enfermedad y mejoran por sí misma, pero aun así pueden transmitir el virus a las demás.
- Al ingreso y salida se le proporcionará solución sanitizante, será de uso obligatorio.
- organizaciones representativas locales.

Medidas de protección para el personal

El personal debe conocer el plan de gestión de riesgos diseñado y, de forma específica, sus responsabilidades en el marco de la gestión del riesgo.

El personal debe:

- Contar con una información clara y actualizada sobre las medidas específicas que se implementen.
- Evitar el contacto físico, saludar con besos, abrazos u apretones de manos incluido el dar la mano, tanto al resto del personal como a clientes.
- Respetar la distancia de seguridad siempre que sea posible, evitar en todo momento tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- Atender el resultado de la evaluación de riesgos del lugar, que determinará la obligatoriedad o no de utilizar cubre boca y las características de está en función de la actividad a desarrollar, así como el tiempo de uso de acuerdo a sus características.
- Tirar cualquier desecho de higiene personal – especialmente, los pañuelos desechables- así como los equipos de protección personal de forma inmediata en los contenedores designados y habilitados para tal efecto.

- Lavarse minuciosamente las manos con agua y jabón frecuentemente o usar soluciones a base de alcohol gel al 70% antes y después de cada actividad, después de estornudar, sonarse la nariz o toser.
- A lo largo de la jornada laboral, desinfectar frecuentemente los objetos de uso personal con solución desinfectante o con agua y jabón.
- Para la desinfección de equipos electrónicos (radios de comunicación, gps, entre otros) se debe utilizar productos específicos con base de productos desinfectantes o con un paño o toallas desinfectantes.
- No compartir equipos de trabajo o dispositivos con otros compañeros de trabajo. En caso de que existiera alternancia en el uso de determinados equipos, la organización comunitaria debe establecer pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso para la reducción de riesgo de contagio ejemplo: Chalecos salvavidas, bicicletas, etc.
- Evitar compartir crema solares o ropa.
- Cubrirse la nariz y boca al toser o estornudar, con un pañuelo desechable o el ángulo interno del brazo (modo etiqueta).
- No escupir. Si es necesario hacerlo, utilizar un pañuelo desechable, meterlo en una bolsa de plástico, anudarla y tirar a la basura; después lavarse las manos.
- Lavado y desinfección diaria de los uniformes. Las prendas textiles deben lavarse de forma mecánica. En caso de no poder lavar los uniformes se debe tener un uniforme por cada día, colocar los uniformes en bolsas de plástico y colocarlas en su mochila personal.
- Cuando se tenga contacto con dinero, proceder al lavado de manos con agua y jabón o gel antibacterial.



Requisitos específicos para el personal que realiza las tareas de limpieza

El personal que realiza las tareas de limpieza debe utilizar el equipo de protección personal adecuado dependiendo del nivel de riesgo y del resultado de la evaluación de riesgos laborales. Como mínimo, el personal debe utilizar cubre boca y guantes.

Tras cada limpieza los materiales empleados y los equipos de protección personal utilizados se desecharán de forma segura, según corresponda al resultado de la evaluación de riesgos realizada y el plan de gestión de riesgos diseñado, procediéndose posteriormente al lavado de manos.

En caso de que este servicio sea eventual, la organización comunitaria supervisará que el personal cuente con los equipos de protección personal necesarios y actúa bajo los procedimientos establecidos.

Documentos y registros dirigidos al turista

Las organizaciones comunitarias que ofertan actividades de turismo de aventura y naturaleza del estado de Oaxaca que desee reiniciar sus actividades debe disponer de los siguientes documentos con el objetivo de facilitar y asegurar la gestión de la actividad de la empresa y evitar el contagio por COVID-19.

Dirigido al turista

- Declaración de consentimiento informado del turista, debe incluir el protocolo de seguridad para la realización de actividades destinado a evitar el contagio de COVID-19 y las políticas de cancelación en caso de clientes con sintomatología compatibles con COVID-19, y las medidas a seguir.
- Este consentimiento debe aclarar que por la emergencia sanitaria actual de los servicios sanitarios o de auxilio pueden estar funcionando de manera restringida, por lo cual la atención o un eventual rescate puede requerir más tiempo que el habitual.
- Plan de identificación de riesgos y medidas a adoptar por parte del prestador de servicio y los turistas en lo que corresponde a la oferta de servicio (pre-reserva, recepción, uso de instalaciones).
- Protocolo general que se debe aplicar en caso de accidentes que determine las medidas de prevención e higiene sanitarias a adoptar por el prestador de servicios en relación al cliente accidentado.
- Declaración de conformidad del trabajador con el plan de gestión de riesgo, cuya firma acredita que el trabajador ha leído y comprendido el plan y se compromete a cumplirlo.
- Cuestionario de identificación de riesgo.
- Las respuestas del cuestionario de identificación de riesgo deberán ser anotadas en una bitácora, de manera que queden registradas y puedan ser revisadas en cualquier momento por autoridades competentes que soliciten evidencia de la implementación de medidas preventivas del contagio.

Información importante para el turista

- Como recoger y utilizar el material y equipo a utilizar, de forma que se reduzca el riesgo de contagio.
- Como hacer uso de las instalaciones (vestuario, servicios sanitarios, etc.)
- La necesidad de respetar en todo momento las indicaciones expuesta por la organización comunitaria y todas las medidas comunicadas, para el correcto desarrollo de la actividad y de acuerdo al protocolo de seguridad para evitar el contagio de COVID-19.
- El material o equipo no podrá ser compartido entre turistas o trabajadores antes de ser debidamente desinfectado entre uso y uso.
- En caso de que la organización comunitaria realice trasportación privada se debe cumplir con los protocolos de seguridad dictada por las autoridades competentes. Ejemplo, la transportación con prestador de servicios turísticos, será al 50% de su capacidad máxima, guardando la distancia de seguridad entre ellas.

La sana distancia

Comprende la modificación de hábitos, entre los que están la distancia mínima de 1.5 metros entre las personas y la disminución de la frecuencia y el encuentro cara a cara entre las personas trabajadoras, incluyendo la adecuación de los espacios y áreas de trabajo con forme a las disposiciones relativas a la densidad humana máxima en ambiente intramuros y extramuros durante la epidemia por el coronavirus COVID-19, para lo cual se deberán seguir las siguientes recomendaciones generales:

- Evitar el hacinamiento en espacios y garantizar la oferta permanente de agua potable, jabón, papel higiénico, gel con base de alcohol y toallas desechables para el secado de manos.
- Establecer horarios alternados de comida, baños y actividades cotidianas para reducir el contacto entre personas.
- Promover la trasportación del turista en su propio vehículo o en vehículo rentado (cuando aplique) para evitar dentro de lo posible la concentración de personas. El personal de la empresa se trasladará en vehículo de la empresa.



Plan de capacitación para los trabajadores

- Protocolo de limpieza y desinfección, tanto de sus instalaciones físicas y específicas para la práctica de actividades de turismo de aventura y naturaleza, como para cada uno de los materiales empleados por parte de los turistas y trabajadores en el transcurso de las actividades.
- Capacitación a los empleados sobre la información sanitaria que deben comunicar al turista.
- La capacitación al personal debe ser de carácter obligatorio, se sugiere las capacitaciones en línea que tiene el Instituto Mexicano de Seguridad Social, dirigido a empleadores de instituciones, empresas e industrias, y a la población en general u otra institución pública que ofrece este tipo de capacitaciones.

Medidas informativas para todos los actores

La organización comunitaria debe informar a todos los actores (turistas, empleados, proveedores, etc.) las medidas de prevención establecidas. En concreto, los turistas deben ser informados de aquellas medidas del plan que les afecten directamente y deban aplicar (uso de cubre boca, lavado de manos, distancias de seguridad, etc.). Las medidas informativas deben contemplar:

- Carteles informativos con medidas preventivas e higiénicas, guía de las distintas pautas de uso de las instalaciones y planta turística que el turista deba cumplir durante la actividad.
- Marcado en el suelo de las instalaciones las distancias de seguridad.
- En la medida de lo posible, debe evitarse el uso de folletos u otras medidas informativas físicas en documentos de uso compartido (en su caso, deben desinfectarse tras su uso), se sugiere promover la información a través de medios digitales.
- Se debe informar al cliente, antes de la confirmación de reservación, de las condiciones de servicio y medidas de prevención e higiene establecidas, para su aceptación a través de la prestación del consentimiento. Si se trabaja sin reservación debe informarse al cliente de estas condiciones a la llegada del mismo al punto de encuentro y previo al comienzo de la actividad.



Requisitos de prestación de servicios turísticos

Antes de la actividad se deben cumplir los siguientes pasos

La organización comunitaria debe:

- Coordinarse con otras organizaciones comunitarias u operadoras de turismo de aventura y naturaleza de la región para evitar aglomeraciones, así como con las autoridades competentes, para un uso ordenado y seguro de los espacios públicos.
- Fomentar la gestión electrónica de la reservación, pago y atención al turista.
- Antes de la reservación debe facilitarse al turista el documento donde conste la prestación del consentimiento informado, solicitarle su aceptación recalcando la importancia de respetar en todo momento las indicaciones para garantizar la seguridad higiénico-sanitaria de las organizaciones, sus trabajadores, usuarios, residentes en instalaciones en las que se realicen las actividades.
- Determinará y comunicará a los grupos de interés sus políticas de aceptación o no aceptación de la actividad para los turistas que no cumplan las normas de prevención higiénico-sanitaria requeridas.
- Si la actividad se realizará en instalaciones ajenas a la organización, con anticipación se solicitará los protocolos de prevención de la misma.
- Cuando se trabaje con Guías de Turistas por cuenta propia del visitante, o de alguna agencia u operadora turística, este debe acatar las recomendaciones descritas e impuestas por la organización comunitaria.

Centro de avistamiento, miradores y torres

- Limitar la capacidad de carga al 50%
- Cada grupo debe integrarse por 10 personas como máximo
- Lavarse las manos constantemente y portar gel antibacterial
- Las personas que estén a cargo, no deberán pertenecer a ningún grupo vulnerable
- Sanitizar diariamente las áreas comunes
- Desinfección diaria de utensilios de trabajo y equipo (antes y al término de cada jornada)
- No se permitirá desechar material biológico- infeccioso (cubre bocas, guantes, pañuelos desechables)
- Se deberán colocar suficientes contenedores para el depósito de basura que genere.

Cabañas y campamentos

- Deberán operar al 50% de su ocupación total, deshabilitará áreas públicas, el servicio de alimentos será exclusivamente room service.
- El check in y check out se debe hacer guardando la sana distancia.
- El personal que labore en la cabaña deberá portar el equipo de protección personal.

Requisitos de limpieza y desinfección de equipo e instalaciones

Plan de limpieza

La organización comunitaria debe adaptar su protocolo de mantenimiento, limpieza y desinfección teniendo en cuenta la evaluación de los riesgos identificados, y debe designar a una persona responsable del mismo.

El protocolo debe considerar

- Limpieza y desinfección de superficies: limpieza de locales en, depósitos/almacenes e instalaciones empleadas para la práctica de actividades de turismo de aventura y naturaleza, detallando por cada superficie a limpiar los productos a utilizar y las frecuencias de limpieza y desinfección.
- Limpieza y desinfección de materiales y medios de transporte: debe determinarse el protocolo de limpieza para aquellos materiales y medios de transporte utilizados por los clientes y trabajadores, identificando el material y explicando la forma en la que se realiza la limpieza, desinfección, guardado y almacenaje.
- Productos de limpieza: se utilizarán productos desinfectantes que se encuentran autorizados por las autoridades sanitarias.
- No se debe mezclar detergente con solución clorada.
- Los elementos utilizados en la limpieza deben estar limpios y en buen estado, de lo contrario deben descartarse.
- Se debe disponer de un registro diario de las limpiezas realizadas.
- La organización comunitaria debe asegurar el stock de productos de limpieza y de equipo de protección para su disponibilidad en todo momento. Se debe revisar y dejar registro del stock diariamente.
- En instalaciones cerradas no climatizadas, se recomienda maximizar la ventilación y extracción del aire interior. En instalaciones cerradas y climatizadas, se recomienda mantener la climatización en una temperatura ambiente entre 23-26 °C, asegurando una renovación del aire suficiente. Se debe revisar los filtros y limpiar las rejillas de forma periódica.
- En caso de reconocer posibilidad de contaminación y riesgo de infección, determinar una zona de reserva para colocar el material en una bolsa específica de residuos patogénicos, dar aviso a las autoridades y disponer este material adecuadamente a través de un plan de gestión establecido.

- El plan de gestión de riesgo deberá determinar el impacto de las medidas de limpieza necesarias en la planificación y organización del trabajo de esta área por la especial trascendencia en este contexto.

Plan de mantenimiento

La organización debe contar con un plan de mantenimiento preventivo que tenga en cuenta los riesgos analizados en el plan de gestión de riesgo. Se debe prestar especial atención al correcto uso de los equipos de protección y prevención frente a la COVID-19.

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.

Referencias

- Frente al covid-19, si te cuidas tú nos cuidamos TODOS, disponible en: <http://www.imss.gob.mx/covid-19>
- Nuevo coronavirus COVID-19 Medidas de prevención, disponible en <https://www.gob.mx/salud/>
- Documentos técnicos de la OPS - Enfermedad por el Coronavirus (COVID-19), disponible en <https://coronavirus.gob.mx/documentos-de-consulta/>
- Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARSCoV-2, disponible en <https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/GuiasSectorTurismo/Campings.pdf>
- <https://www.gob.mx/salud/documentos/aviso-epidemiologico-casos-de-infeccion-respiratoria-asociados-a-nuevo-coronavirus-2019-ncov>
- Quédate en casa, disponible en <https://coronavirus.gob.mx/quedate-en-casa/>
- OMS | Infecciones por coronavirus. Disponible en: https://www.who.int/csr/disease/coronavirus_infections/es 8.
- <https://www.facebook.com/amtave/videos/716669995749139/>
- Lineamientos generales espacios públicos cerrados COVID-19. Disponible en: <https://coronavirus.gob.mx/>
- COVID-19 Secretaría de Salud: <https://www.gob.mx/salud/documentos/covid19>
- Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2: <https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-9/GuiasSectorTurismo/Restaurantes.pdf>
- Lineamiento general para la mitigación y prevención de COVID-19 en espacios públicos cerrados. - Gobierno de México.
- Prospectiva del Turismo en la Era Post COVID-19, disponible en :<https://www.adventuretravelnews.com/prospectiva-del-turismo-en-la-era-post-covid-19>

