



Protocolo de acción de sanitización
para el **sector turismo de Chihuahua**



TRANSPORTE **TERRESTRE**

- El transporte terrestre es un medio en donde se puede dar fácilmente la propagación del virus SARS-CoV2 causante de la enfermedad COVID-19, 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.
- 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 (EPP).
- Uso correcto de cubre bocas.
- 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.
- 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



LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE ÁREAS COMUNES

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.
- 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 AMBIENTE DE **TRABAJO SEGURO**

- 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 (EPP).
- 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.



ATENCIÓN DE CLIENTES

(Taquilla o mostrador).

- 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 (se recomienda que la aplicación del cuestionario sea en línea) 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 (EPP) 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.
- Preparación de solución clorada para desinfección.



TOUR OPERADORAS Y
AGENCIAS DE VIAJES

ESTABLECIMIENTO Y MEDIDAS PARA EL PERSONAL



Se debe:

- Limpiar y desinfectar todas las áreas, mobiliario y equipos, terminales de cómputo, artículos de escritorio, etc., usando productos autorizados por las autoridades sanitarias.
- Colocar señalización de Sana distancia (mínimo 1.5 m) en puntos estratégicos.
- Colocar recipientes con solución desinfectante para suela de zapatos (agua clorada 10%) para el acceso y salida, estaciones de gel desinfectante con alcohol al 70%.
- Reacomodar de la disposición de escritorios y sillas / sillones, para asegurar una Sana distancia (mínimo de 1.5 m).
- Contar con información visual y/o por otros medios, sobre las medidas de higiene y sanitización, Sana distancia y medidas de seguridad en áreas comunes, a la vista de los colaboradores y usuarios. Asimismo, de las medidas a tomar en caso de detectar un caso sospechoso con síntomas de COVID-19.
- Contar con un plan de prevención COVID-19 que incluye una lista de acciones y verificación para la prevención de infecciones y un plan especial de limpieza y desinfección.
- Contando con personal capacitado para preparar y ejecutar los planes operativos.
- Sensibilizar y capacitar al personal sobre las medidas de higiene y prevención del contagio y la importancia del cumplimiento de las mismas. Dicha capacitación debe estar actualizada de acuerdo a las indicaciones de las autoridades sanitarias.
- Contar con Equipo de Protección Personal (EPP) disponible para el personal, como cubre bocas, guantes y otros si es necesario.

ESTABLECIMIENTO Y MEDIDAS PARA EL PERSONAL



Se debe:

- Medir la temperatura del personal antes de iniciar su jornada, manteniendo supervisión constante de su estado de salud.
- Implementar el lavado de manos al entrar a laborar, antes y después de tener interacción con un usuario.
- Usar en todo momento cubre bocas.
- Documentar las acciones de limpieza y desinfección para llevar los controles y supervisión adecuada. Revisando el uso adecuado y seguro de los desechos o insumos que puedan ser de riesgo.

Es importante mantenerse informado sobre las medidas y recomendaciones que emitan las autoridades, para mantener o adecuar los protocolos de protección de la salud.



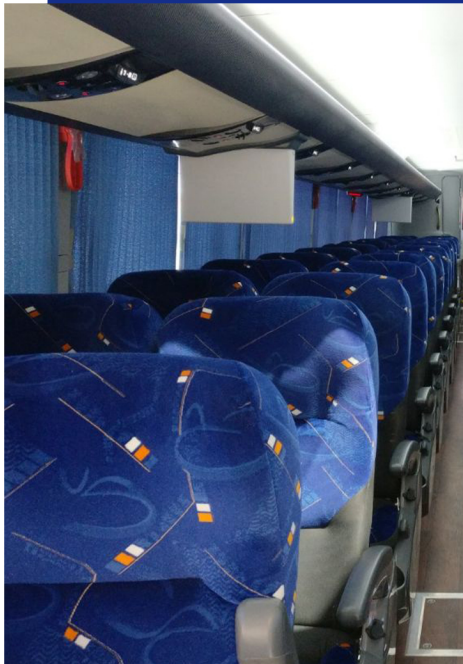
PROTOCOLO DE INTERACCIÓN CON LOS CLIENTES

- Debe medirse y registrar la temperatura a los clientes durante su acceso.
- No saludar de mano ni de beso, mantener su Sana distancia (1.5 a 2.25 m).
- Priorizar que todas las reservaciones y pagos de servicios se realicen con previa anticipación.
- En el caso de pagos con terminal punto de venta, ésta deberá de estarse desinfectando previo y posterior a su uso. El personal debe usar guantes o lavarse y desinfectarse las manos después de cada uso. Se recomienda priorizar el uso de tecnología inalámbrica o que no use contacto directo con el usuario.
- Implementar elementos electrónicos para el manejo de manera segura de información del establecimiento como cotizaciones, documentos, folletos, evitando el contacto directo con el usuario.
- Supervisar que los proveedores o personas que ingresen a los establecimientos o sus zonas públicas cumplan con los protocolos sanitarios correspondientes.
- Se debe informar al cliente sobre la importancia de cumplir los protocolos de seguridad sanitaria de los servicios que utiliza y los marcados por los destinos que visitará. Manteniéndose informado sobre las medidas y recomendaciones que emitan las autoridades, para mantener o adecuar los protocolos de protección de la salud.



CONSIDERACIONES GENERALES DE OPERACIÓN

- Considerar diferentes opciones para operaciones, donde sea posible, como boletos o entradas previas, entradas cronometradas, grupos más pequeños, etc.
- Los operadores turísticos deben capacitar a todo su personal para preparar y ejecutar los planes operativos mediante:
 - Crear e implementar protocolos y pautas para el personal, incluidos guías turísticos, autobuses/ conductores y especialistas locales, preparando las operaciones con preguntas y respuestas.
 - Proporcionar a su personal las herramientas y la información necesarias sobre el control de infecciones, el contacto físico, el intercambio de alimentos y utensilios, la vestimenta adecuada y las medidas de higiene mejoradas, el uso de cubre bocas y guantes según lo recomendado por las autoridades sanitarias o según lo exijan los operadores turísticos.
- Solicitar que las partes interesadas clave, tales como lugares asociados, hoteles y socios de transporte, hayan capacitado a su personal sobre la base de protocolos de ideas afines para permitir un enfoque coherente en todo el sector.
- Disponer de productos desinfectantes aprobados para los clientes/turistas en estaciones de sanitización en forma de desinfectante para manos a base de alcohol, según corresponda. Proporcionar o poner a disposición para la compra de productos de desinfección individuales adicionales para invitados, si es posible.



CONSIDERACIONES GENERALES DE OPERACIÓN

- Elaborar planes de asientos asignados sin rotación.
Implementar el espacio entre asientos.
- Disponer contenedores con bolsas de basura y disposición regular donde sea posible
- Implementar controles de salud del huésped, si es apropiado y requerido por la autoridad.
- Evitar contacto físico y colas limitadas cuando sea posible
- Desarrollar herramientas y procedimientos de check-in y check-out sin contacto en línea cuando sea apropiado y posible.
- Considerar el tiempo escalonado cuando sea posible, en el acceso a lugares, hoteles y restaurantes, entre otros.
- Establecer alianzas con socios y proveedores, incluyendo tiendas, salas de exhibición, locales de degustación / tiendas, museos, espectáculos, teatros, salas de conciertos, fábricas y granjas, que siguen protocolos similares de salud, saneamiento, desinfección e higiene alineados con las regulaciones sanitarias.
- Asegurarse que los restaurantes asociados siguen protocolos similares de salud, saneamiento, desinfección e higiene y seguridad alimentaria para proteger a los huéspedes, tales como:
- Disponer de productos desinfectantes aprobados disponibles a la entrada de los turistas en forma de desinfectante para manos a base de alcohol al 70%.



CONSIDERACIONES GENERALES DE OPERACIÓN

- Asegurar que el personal del restaurante está capacitado y cumple con los protocolos de salud, higiene y contacto físico.
- Evitar que los invitados manejen los alimentos en los buffets
- Limpiar regularmente las máquinas de café / bebidas y, cuando sea posible, operado por un miembro del personal
- Realizar limpieza intensiva, incluida la desinfección de mesas y sillas después de que el huésped se haya ido y el uso de lavavajillas sobre el lavado de manos siempre que sea posible.
- Tener contacto físico minimizado a través del espacio entre mesas y asientos para invitados, de acuerdo a los protocolos marcados por la autoridad.
- Prioriza el método de pago sin contacto y de prepago.
- Considerar tener horarios de apertura más largos para reducir la cantidad de turistas atendidos en un momento dado y facilitar la implementación de las nuevas medidas o método de pago revisado para priorizar los métodos sin contacto y de prepago.
- Mantener comunicación constante con sus clientes:
- Proporcionar una comunicación clara, coherente y actualizada a los clientes sobre los nuevos protocolos de salud e higiene a través de los canales de la organización, tanto digital como físicamente. Trabaje con los proveedores para implementar una señalización clara para informar a los huéspedes sobre los protocolos de limpieza intensivos, evitando el contacto físico y las recomendaciones.



CONSIDERACIONES GENERALES DE OPERACIÓN

- Comparta los protocolos para los turistas antes del viaje y, cuando corresponda, en persona al comienzo del viaje, siguiendo los consejos de las autoridades sanitarias, que pueden incluir el uso de cubre bocas, orientación sobre la higiene de las manos y evitar el contacto físico. Considere que los usuarios reconozcan los protocolos.
- Atender a los turistas con información actualizada por si surgen preguntas o inquietudes. El personal que los atiende debe estar capacitado y preparado para responder preguntas, resolver desafíos como la detección de nuevos casos, abordar situaciones en las que los turistas no cumplen y compartir protocolos antes y durante el viaje para tranquilizar al viajero.
Implementar controles y pruebas de salud del huésped, si es apropiado y requerido por las autoridades.
- Considerar hacer alianzas con compañías de seguros médicos / de viaje para ofrecer un seguro de viajero que cubra COVID-19, que pueda ayudar con los arreglos si fuera necesario, como repatriación de emergencia y atención médica.
- Colaborar con las autoridades sanitarias si es necesario realizar rastreo de casos.

ALIADOS

- Priorizar convenios o alianzas con proveedores y socios, incluidos restaurantes, hoteles, parques, socios de transporte y lugares a los que siguen, con una cultura y planes higiénicos similares para prevenir y/o identificar casos sospechosos y canalizarlos con las autoridades correspondientes. Se sugiere elaborar un plan conjunto de atención de contingencias con todos sus aliados y proveedores.
- Se debe sensibilizar y asegurar que los integrantes de la cadena de valor y aliados apliquen los protocolos sanitarios: Sana distancia, lavado de manos constante, uso de cubre bocas, toma de temperatura, estornudo de etiqueta, desinfección de las áreas en contacto con el personal y el cliente, esto de manera más frecuente, filtros de control sanitario, así como el cumplimiento de las medidas que apliquen en los protocolos, dependiendo del tipo de actividad que realicen o servicio que ofrecen (Aeropuertos, aerolíneas, hoteles, restaurantes, museos, atractivos, parques, transportación, recorridos guiados, tren, etc.).





SEMÁFORO **NARANJA**

Tour operadores, transportistas
turísticos y paseos guiados al **50%**.

Agencias de Viajes al **30%**.