



## PROTOCOLO DE REACTIVACIÓN ECONÓMICA DE SERVICIOS DE HOSPEDAJE EN EL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA SUR

### Medidas de prevención para evitar el contagio y la propagación del virus SARS-CoV2 (COVID-19)

#### ¿Qué es el Covid-19?

Existen diversos tipos de coronavirus que afectan a la humanidad, uno de ellos, de reciente aparición, fue identificado como SARS-CoV-2, popularmente conocido como Covid-19.

Dada su capacidad de propagación e impactos tan nocivos para la salud humana, es que todos los países determinaron restringir la movilidad humana, provocando además de las implicaciones sanitarias, un efecto negativo e inmediato en la actividad socioeconómica.

#### ¿Cómo se contagia?

Existen dos fuentes principales de contacto: de persona a persona o por objetos contaminados con el virus.

La enfermedad se propaga principalmente de persona a persona a través de las gotículas que salen despedidas de la nariz o la boca de una persona infectada al toser, estornudar o hablar, por una persona puede contraer la COVID-19, si inhala las gotículas procedentes de una persona infectada por el virus, de ahí la importancia de la “**sana distancia**”.

Estas gotículas pueden caer sobre los objetos y superficies que rodean a la persona, como mesas, pomos y barandillas, de modo que otras personas pueden infectarse si tocan esos objetos o superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca. Por ello es importante **lavarse las manos** frecuentemente con agua y jabón, o con un desinfectante a base de alcohol y desinfectar constantemente las superficies que se tenga sospecha de estar contaminadas.

La mayoría de las personas (alrededor del 80%) se recuperan de la enfermedad sin necesidad de tratamiento hospitalario y no manifiestan síntomas. Alrededor de 1 de cada 5 personas que contraen la COVID-19, acaba presentando un cuadro grave y experimenta dificultades para respirar. Las personas mayores y las que padecen



afecciones médicas previas como hipertensión arterial, problemas cardíacos o pulmonares, diabetes o cáncer tienen más probabilidades de presentar cuadros graves.

### ¿Cómo nos podemos proteger?

Por lo tanto, hay dos principios básicos que se deben considerar para reducir la presencia del virus: **SANA DISTANCIA Y LA DESINFECCIÓN**, principios son la base de todas las acciones que deba emprender en su negocio, cuyo propósito esencial es la salud, de sus empleados y clientes.

En el marco de las acciones a implementar por el gobierno y población para hacer frente y mitigar la epidemia causada por la enfermedad COVID-19, el Gobierno del Estado de Baja California Sur, da a conocer una serie de acciones de reapertura ordenada, gradual y cauta con la finalidad de continuar en el cuidado de la salud de las personas, y al mismo tiempo reactivar la economía para una pronta recuperación económica en el rubro de los servicios de hospedaje.

### Objetivo general

Proporcionar la máxima seguridad a los trabajadores de Servicios del hospedaje, así como su cadena de valor, adoptando las medidas de contención, prevención y control adecuadas para proteger su salud.

Todas las medidas a seguir propuestas están adaptadas a las mejores prácticas internacionales, con la intención de informar, implementar y verificar las medidas de seguridad en función del nivel de contagio existente, así como a las recomendaciones que ha establecido la Organización Mundial de la Salud (OMS) y las directrices que ha marcado la Secretaría de Salud Federal.

La reapertura económica no implica que la epidemia esté superada. El Comité Estatal para la Seguridad en Salud en el Estado de Baja California Sur determinará semanalmente la semaforización de alerta para que se tome las decisiones pertinentes en el ámbito socioeconómico. La forma en que empresas y personas trabajadoras atiendan las recomendaciones sanitarias será determinante para mantener un nivel de alerta que permita una mayor actividad socioeconómica.



## Lineamientos generales

1. La Secretaría de Salud a través de la Comisión Estatal para la Protección contra Riesgos Sanitarios les proporcionará un link para llevar a cabo su autoevaluación en [www.coeprisbcs.gob.mx](http://www.coeprisbcs.gob.mx). Si esta autoevaluación es aprobada deberá de formalizar su “carta compromiso” con la impresión, la cual deberá de escanearse y enviarse al correo [protocolo.reincorporacion@saludbcs.gob.mx](mailto:protocolo.reincorporacion@saludbcs.gob.mx)
2. El establecimiento debe contar con una persona responsable de la implementación, seguimiento y supervisión de las medidas preventivas para COVID-19, quien será el (la) encargado (a) de llevar a cabo capacitación de todo el personal de la empresa y verificar que las acciones aquí plasmadas sean cumplidas, así como identificar trabajadores probablemente contagiados de COVID-19 en su ámbito de responsabilidad:
  - En los establecimientos grandes, designar de preferencia a un responsable por área para que lleve a cabo el seguimiento y supervisión de las medidas preventivas.
3. A cada trabajador se le otorgará por parte de la empresa, un kit sanitario consistente en: Cubreboca, gel antibacterial al 70% de alcohol.
4. El trabajador, antes de salir de casa, deberá de tomarse la temperatura. En caso de presentar temperatura de 37.4°C o superior, no acudirá a trabajar, deberá aislarse y notificar al patrón por conducto del responsable de implementación seguimiento de las medidas preventivas COVID-19.
5. El patrón a través del responsable de seguimiento y supervisión de las medidas preventivas COVID-19, debe de tomar la temperatura a sus empleados al llegar a la empresa. En caso de presentar temperatura de 37.4°C o superior, deberá de trasladar al trabajador a su casa para permitirle aislarse, y notificar del hecho al 800-BCS-COVID (800-227-26843).
6. Al llegar y permanecer en el establecimiento corresponderá observar las siguientes medidas:
  - Evitar los apretones de manos, abrazos y demás formas de contacto cercano.
  - Mantener una **distancia mínima de 1.5 metros** en todo momento.
  - Evitar tocarse la cara (ojos, nariz, boca).



- Lavarse frecuentemente las manos durante 20 segundos.
  - No compartir ni intercambiar sus elementos de protección personal (EPP). En caso de que se compartan llevar a cabo la sanitización.
  - Implementar medidas de sanitización de las herramientas de trabajo.
  - Se deberá contar con una estación de sanitización para calzado (tapetes), a base de desinfectantes o agua con cloro, a la entrada del lobby y en el acceso de personal.
7. Asegurarse de contar con los siguientes insumos en suficiente cantidad:
- Jabón líquido, toallas de papel desechables para secado de manos, gel alcoholado mínimo al 70% y/o alcohol líquido, cloro no industrial.
  - Mascarillas, guantes desechables y lentes protectores (solo cierto personal y en ciertas circunstancias se usarán).
  - Termómetros infrarrojos (a distancia).
8. El uso de guantes desechables será obligatorio en función de la naturaleza de las tareas a realizar, bajo responsabilidad del responsable de seguimiento y supervisión de las medidas preventivas COVID-19, designado por el gerente o supervisor. Por ejemplo: los trabajadores responsables de manipular alimentos y bebidas, en tareas de limpieza en general, conductores de vehículos, etc.
9. Trabajadores que no deben asistir al lugar de trabajo:
- a. Personas que presenten sintomatología (tos, fiebre, dificultad al respirar, entre otros.) que pudiera estar asociada con COVID-19, hasta descartar la confirmación de un caso positivo.
  - b. Aquellas que, por lineamientos o decreto de las autoridades, no deben regresar a las actividades hasta nuevo aviso (mayores de 65 años, que padezcan alguna enfermedad que los haga vulnerables ante el COVID-19, embarazadas, etc.).
10. Seguir las instrucciones de las autoridades locales.

## **Servicios de Hospedaje.**

Todas estas medidas se deben realizar y el establecimiento deberá de darlas a conocer a los empleados y usuarios del servicio.



- Previa apertura del establecimiento, se debe realizar trabajo de sanitización exhaustiva de todo el establecimiento incluidos los ductos de ventilación y/o aires acondicionados.
- Establecer un solo acceso, implementando un filtro sanitario con toma de temperatura (cámaras térmicas no invasivas o termómetro infrarrojo) y uso de gel antibacterial (base de 70% de alcohol) con dispensadores en puntos estratégicos. En caso de contar con un solo acceso, se recomienda el uso de señalizaciones o en su caso el uso de barreras físicas, para el ingreso y salida del personal, clientes y proveedores para el cumplimiento de la sana distancia.
- Colocación de señalización de sana distancia en puntos estratégicos.
- Señalizar y delimitar el área (marcas en el piso), para evitar que los clientes infrinjan el distanciamiento social de 1.5 metros.
- Colocación de estaciones de reposición de cubreboca, guantes desechables y material sanitizante con dispensador automático de preferencia.
- Pañuelos: Se recomienda poner al alcance del cliente pañuelos desechables, así como un bote con tapa y pedal.
- Debe contar con estación de lavado de manos con jabón antibacterial, cepillo para el tallado de uñas sumergido en una solución desinfectante, toallas desechables o secador de aire caliente, bote para la basura con tapa accionada por pedal y dispensador de gel antibacterial de base de alcohol al 70%.
- Colocación de gel dispensador con sensor de preferencia, en puntos estratégicos de entrada y salida de áreas.
- En cada una de las áreas se deben establecer normas de trabajo para marcar los flujos y que cada persona sepa su puesto, partida o actividad. Se recomienda que la distribución de trabajo sea lo más clara y organizada posible, apoyándose de señalizaciones o marcas en el piso indicando los lugares de trabajo.
- Donde se requiera debe de colocar mamparas / pantallas, con frecuente desinfección, en mesas de trabajo y lugares donde el acercamiento puede resultar fuente de contagio o en su defecto el uso de caretas por parte del personal.
- Favorecer la ventilación natural o artificial de las áreas que sean cerradas.
- Contar con un programa de limpieza y desinfección de superficies, objetos de contacto y de uso común, que incluya lavar con agua, jabón y desinfectar con una solución de hipoclorito de sodio al 0.5% u otra certificada para eliminar SARS-CoV-2 con registros de actividades diarias.
- Realizar limpieza continua y específicamente de equipo, mobiliario, lámparas, barandales, manijas, puertas, superficies, piso, paredes, muros, ventanas y cualquier otro elemento de fácil alcance para los clientes, empleados y proveedores.



- Presentar especial atención al área de sanitarios, Incrementar frecuencia de limpieza en lo general y en objetos susceptibles, como son las manijas, grifos, dispensadores, etc. evitar por completo el uso de toallas de tela y cumplir con lo siguiente:
  - a. Dispensador de jabón líquido o en espuma y gel antibacterial.
  - b. Dispensador de papel para el secado de mano de sensor o por aire caliente.
  - c. Grifos con sensor de preferencia.
  - d. Considerar puertas de entradas y salida con mecanismo de apertura automática.
  
- Debe contar con recipientes suficientes para la acumulación de residuos o basura y equipo de protección personal desechable utilizado, que tengan bolsa y con tapa accionada por pedal u oscilante.
- Capacitar al personal en conocimientos generales y preventivos para COVID-19.
  
- Las medidas generales descritas, aplican para todas las áreas que tenga el establecimiento:
  - a. Motor lobby/estacionamiento.
  - b. Lobby.
  - c. Habitaciones.
  - d. Áreas comunes.
  - e. Áreas internas para personal (oficinas, salas de reunión, baño y área de lockers, comedores, casetas de seguridad, lavandería, taller de mantenimiento).
  - f. Elevadores.
  - g. Restaurantes.
  - h. Área de alberca y playa.
  - i. Club de Golf.
  - j. Bares y club nocturno.
  - k. Salas de eventos/Centros de convenciones/Centro de negocios.
  - l. Sanitarios.
  - m. Elevadores.
  - n. Boutiques.
  - o. Amenidades deportivas y recreativas.



## NIVELES DE AFORO

**Se deben respetar los niveles de aforo establecidos en la semaforización por niveles en BCS.**

### Protocolos de evaluación de entradas y reporte de casos

- Cualquier persona que muestre tos, falta de aliento u otros síntomas conocidos de COVID-19 o una temperatura superior a 37.4° C en el filtro sanitario colocado en los accesos, será discretamente dirigido a un lugar más privado y se le ofrecerá una evaluación secundaria.
- Colocar un aviso que mencione que el visitante que muestre una temperatura elevada será acompañado a un área designada, privada y aislada y se le proporcionará un EPP. Un oficial de seguridad que use el EPP apropiado (incluida una máscara quirúrgica y protección para los ojos) y un termómetro temporal registrará una segunda temperatura y en su caso, se dará conocimiento a la autoridad sanitaria.
- Si el visitante rechaza la lectura secundaria, se le negará la entrada a la propiedad y se le proporcionará una tarjeta de información COVID-19. Si la lectura secundaria confirma que el visitante tiene una temperatura superior a 37.4°C, se le dirigirá a la atención médica y se le proporcionarán recursos y recomendaciones basados en los mandatos de autoridades nacionales y las pautas de las autoridades locales de salud.
- Un supervisor de seguridad recopilará información básica de los contactos del huésped, incluidos el nombre, los nombres de las habitaciones compartidas y los huéspedes de contacto cercano en su grupo de viaje y su identificación (es decir, licencia de conducir o identificación de empleado). Luego, el Supervisor realizará observaciones iniciales de los síntomas conocidos de COVID-19, incluyendo tos, fiebre y falta de aliento.
- Si un visitante se niega a proporcionar información o cooperar con Seguridad, se le negará la entrada a la propiedad. El Supervisor de Seguridad que maneja el caso notificará inmediatamente a sus superiores para continuar con el protocolo que indiquen las autoridades correspondientes.

### Motor Lobby / Estacionamiento

- Colocación de mampara en la caja, con frecuente desinfección
- Para el caso de casetas de cobro, colocación de mamparas o uso de caretas por parte del personal.



## Lobby

- Colocación de mamparas / pantallas en el front desk, con frecuente desinfección.
- Información en varios idiomas del manejo del Hotel en cuanto temas de Sanitización.
- Informar a los clientes sobre las medidas tomadas por el hotel y las recomendaciones a seguir por el cliente para minimizar y controlar la expansión del virus.
- Implementar procedimientos en filas para períodos pico, incluido un Coordinador de Lobby cuando el número de huéspedes exceda la capacidad del lobby.

## Habitaciones

- En las habitaciones deben realizar procedimiento de limpieza y sanitización de las toallas, sábanas, cubre camas y almohadas después de cada uso deben ser reemplazados por otros limpios y desinfectados.
- La limpieza de sanitarios y botes de basura se debe realizar bajo estrictos controles de seguridad, así como la disposición de los residuos.
- Las superficies más altas deben limpiarse con un paño/tela/franela/toalla/jerga impregnada con agua con detergente, evitando dispersar el polvo.
- Sanitizar la habitación previamente antes de asignar a un huésped distinto.
- Evitar las decoraciones que sean difíciles de limpiar o desinfectar.
- Adecuación de apertura de puertas con el dispositivo con aplicaciones móviles.
- Adecuación de lavabos, WC y regaderas / tinas para suministro de agua con sensor.
- Reducción de alfombras.
- Se pondrá una atención específica de saneamiento a las siguientes áreas de las habitaciones:
  - a. Escritorios, encimeras, mesas y sillas.
  - b. Teléfonos, tabletas, TV y controles remotos.
  - c. Termostatos.
  - d. Gabinetes, tiradores y herrajes.
  - e. Puertas y perillas.
  - f. Tocadores de baño y accesorios.
  - g. Accesorios de baño y hardware.
  - h. Ventanas, espejos y marcos.





- i. Luces y controles de iluminación.
- j. Armarios, perchas y otras comodidades.

### **Habitación para aislamiento temporal de Covid-19**

Habitaciones para el aislamiento temporal (no mayor a 12 horas) de los huéspedes y acompañantes con diagnóstico positivo al COVID-19, con las siguientes características:

- Habitación individual con baño exclusivo, pero si eso no es posible, las camas deben colocarse al menos a 1,5 m de distancia.
- Se debe restringir al máximo el personal no sanitario que entra en la habitación de un cliente aislado.
- Dado que el personal del establecimiento no es personal sanitario, y acceder a zonas donde pueda estar confinada una persona afectada puede vulnerar su derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud, se debe valorar previamente por el servicio de prevención.
- Todo el personal del hotel que tenga que acceder a la habitación cuando esté presente el cliente enfermo (camareras de piso, room service, etc.) deberá llevar el equipo de protección que designen los servicios de riesgos laborales y lavarse o desinfectarse las manos cuando haya salido y, si es posible, mantener una distancia de uno/dos metros del cliente.
- La camarera se pondrá un delantal o bata apropiada, mejor desechable, y guantes antes de entrar en la habitación. No se debe entrar el carro de limpieza en la habitación.
- Retirar ropa de cama y las toallas y ponerlas en una bolsa separada del resto (se recomienda disponer de bolsas amarillas / rojas) hasta el momento de lavarlas, advirtiendo de ello al personal de lavandería para su manipulación higiénica (no sacudir la ropa sucia y evitar el contacto directo de la piel) y lavar a máquina a 60º-90ºC con detergente ordinario.
- No se requiere un tratamiento especial para la ropa utilizada por el cliente y tampoco es necesario una vajilla desechable, salvo las medidas de protección indicadas anteriormente.
- El material desechable utilizado por la persona enferma (pañuelos, mascarillas, y vasos) se eliminará mediante su introducción en una bolsa de plástico que cierre herméticamente y se desechará junto a la basura normal.
- Cuando el cliente enfermo abandone definitivamente la habitación, hay que retirar y sustituir todas las facilidades de aseo (rollos de papel higiénico, bolsas de aseo, etc.) y desecharlas.



- Hacer una limpieza adecuada y una desinfección posterior con solución recién preparada de hipoclorito sódico o cualquier otro producto químico válido para esta tarea. Use siempre papel desechable para hacer la limpieza.
- Tener un esmero especial en la limpieza de sanitarios y de superficies de contacto.

### **Restaurantes**

- Supervisar la correcta aplicación y seguimiento de las medidas de seguridad e higiene con base al Protocolo de Reactivación Económica de Restaurantes.

### **Área de alberca y playa**

- Limpieza y desinfección del área, y del equipamiento que entra en contacto con el huésped: mesas, sillas, camastros, sombrillas, pasamanos, trampolines, toboganes, duchas, baños de pies, etc.).
- Mantener la concentración de desinfectante en el agua de piscinas dentro de los límites recomendados según las normas internacionales, preferiblemente en los límites superiores del rango definido.
- Colocación de lavamanos portátiles con dispensadores de agua, jabón y toallas desechables con sensor de preferencia o mecánicos.
- Adaptación de un área exclusiva para entrega de toallas limpias y colocación de un contenedor exclusivo para depósito de toallas sucias.
  - a. Debe entregar las toallas limpias al huésped en bolsa de plástico sellada y solicitar al huésped que coloque las usadas directamente en el contenedor de lavandería.
- La recolección de toallas sucias deberá realizarse en bolsas.

### **Club de golf**

- Limpieza y desinfección del área de la casa club y del equipamiento que entra en contacto con el huésped: carros de golf, bolsa y palos de golf.
- Control de aforo y cumplimiento a requerimientos de distancia física.

### **Salas de eventos / Centro de convenciones / Centro de negocios**



- Diseño y reacomodo de la disposición de escritorios, terminales de cómputo, mesas y sillas, para asegurar un aforo máximo de sana distancia (mínimo de 1.5 m).
- Asegurar la limpieza y desinfección del equipo en préstamo.
- Control de aforo máximo por salones para evitar conglomeraciones de gente.
- Los servicios de café deberán ser a solicitud.
- Limpiar periódicamente las salidas de ventiladores o aire acondicionado para evitar que acumulen polvo.
- Asientos y áreas públicas se desinfectarán al final de cada presentación o evento.

### **Elevadores para huéspedes/Exclusivo del personal**

- Aforo máximo recomendado en el uso del elevador (2 personas).

### **Boutiques**

- Debe colocar mamparas / pantallas en la caja o en su defecto el uso de careta por parte del personal.
- Dotar de insumos / artículos de higiene y seguridad para el huésped para su venta, tales como: cubreboca, caretas, guantes todo desechable, caretas, jabones y gel antibacterial, entre otros.
- Colocación de indicaciones gráficas a los clientes, invitándolo a desinfectarse las manos, tocar lo menos posible los artículos en exhibición y solo tomar el que consideren comprar.

### **Sistemas de pago**

- Desinfectar dispositivos digitales, plumas, porta cuentas, TPVs después de cada uso. Limpiar de manera frecuente área de caja.

### **Empleados**

- Escalonar los horarios de entrada, para evitar aglomeraciones al registrar entradas o salidas.
- Si usa uniforme, traerlo de su casa en una bolsa, y cambiarse en el establecimiento, y lo mismo a la salida, quitarse el uniforme y llevarse dentro de su bolsa para su lavado.
- Los uniformes deben lavarse diariamente.



- El personal debe utilizar el equipo de protección personal que requiere, dentro de toda la jornada laboral (cubrepelo, cubreboca y/o careta facial, bata, overol, etc). En caso del cubreboca, se recomienda cambio frecuente.
- Evitar el uso de teléfonos celulares dentro de las instalaciones. En caso necesario, éste deberá de ser desinfectado, para evitar posible contaminación a través de artículos personales.
- Los cajeros (as) deben tomar las medidas de precaución en cuanto al manejo de dinero, prefiriendo medios de pagos electrónicos.

### **Área de recepción de mercancías, productos, servicios y almacenes**

- Habilitación de una “zona/área sucia” para uso exclusivo de recepción de mercancías. Esta es la única área a la que puede acceder el proveedor. Esta área debe contar con: contenedor de desechos para cartón, contenedor de desechos para plástico, hoja de registro de limpieza y recepción realizada.
- Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suelas de zapatos, “Diablitos”, carros con plataforma, o cualquier otro dispositivo en contacto con el suelo).
- Colocación de mamparas / pantallas en el escritorio de recepción de mercancía.
- Colocación de paneles informativos a proveedores en la entrada y en área de carga y descarga a modo de recordatorio, que contengan las políticas de seguridad e higiene de aplicación obligatoria.
- Comunicado general a proveedores informando del protocolo de recepción de mercancías e ingreso a las instalaciones.
- Establecer horarios escalonados de entrega de mercancía a fin de evitar que coincidan con otros proveedores.
- Pautar con los proveedores, el uso de embalajes de entrega más adecuados para facilitar su desinfección y posterior desecho.
- Colocación de tapetes desinfectantes de zapatos a la entrada de cámaras frías, secas, o cualquier lugar de almacenamiento de producto.

### **Lavandería**

- Contar con separaciones físicas para segregar la ropa limpia de la sucia (usada) y evitar la contaminación cruzada. (Esta medida con toda seguridad ya está implementada en los hoteles).
- Contar con cajones para recolección diferenciada, en caso de contar con un huésped con síntomas de Covid-19.



## Unidades de transporte de personal

- El transporte de trabajadores/as será provisto por la empresa (bus u otro), se deben aplicar las siguientes medidas:
  - a. Limpieza y sanitización de la unidad después de cada viaje.
  - b. El/la conductor/a debe usar guantes, lavar sus manos durante la jornada laboral, y antes y después del uso de guantes.
  - c. Verificar la temperatura de cada persona antes de abordar.
  - d. Colocar dispensadores de gel alcoholado en la puerta y en otro punto intermedio del vehículo.
  - e. Colocar publicidad en diferentes puntos del vehículo.
  - f. En la medida de lo posible, mantener las ventanas abiertas para que haya suficiente ventilación, permitiendo la entrada de luz solar al interior del vehículo.
  - g. Transportar exclusivamente pasajeros sentados manteniendo un espacio separado entre ellos.
  
- Cuando no se cuente con la modalidad de transporte de personal por parte de la empresa, se deben de seguir los protocolos escritos sobre la medición de temperatura y se reportará la incidencia correspondiente.