



# **PROTOCOLO PARA LA REAPERTURA DEL SECTOR TURÍSTICO EN QUINTANA ROO**

**Junio 2020**

## Estructura

El objetivo de este documento es brindar a los integrantes de los diferentes sectores y a la ciudadanía en general, recomendaciones y especificaciones, que protejan la salud de la población y contribuyan a reducir la velocidad en la propagación del SARS-COV-2 (COVID-19).

Esta guía práctica es fundamental para reanudar las actividades económicas de manera gradual, ordenada y responsable.

En términos generales, la estructura de estas recomendaciones, se integra por los siguientes rubros:

- Antecedentes.
- Alineación a la normatividad federal, especialmente a:
  - Los Lineamientos Técnicos de Seguridad Sanitaria en el Entorno Laboral.
  - El Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos Técnicos Específicos para la Reapertura de las Actividades Económicas.
- Medidas específicas para el sector.

# PROTOCOLO PARA LA REAPERTURA DEL SECTOR TURÍSTICO EN QUINTANA ROO

## ÍNDICE

1.	PRESENTACIÓN.....	4
2.	ESTRATEGIA DE RETORNO .....	5
3.	PRINCIPIOS RECTORES PARA EL RETORNO EXITOSO .....	7
4.	ESTRATEGIAS GENERALES DE CONTROL .....	9
5.	MEDIDAS DE PROTECCIÓN A POBLACION VULNERABLE EN CENTROS DE TRABAJO UBICADOS EN ALERTA ALTA Y MEDIA .....	17
6.	PLAN DE RETORNO AL TRABAJO.....	18
7.	RECOMENDACIONES Y MEDIDAS ESPECÍFICAS DE PROTECCIÓN EN EL SECTOR	22

## 1. PRESENTACIÓN

El Gobierno de Quintana Roo, pone a disposición de las empresas y los centros de trabajo del sector turístico los Lineamientos expresados en el presente documento, con el fin de lograr una reapertura gradual, ordenada y escalonada, segura y exitosa de las actividades laborales.

El presente protocolo se publica derivado de los Acuerdos publicados en el Diario Oficial de la Federación los días 14, 15 y 29 de mayo, en relación con la reapertura de las actividades sociales, educativas y económicas, particularmente en lo establecido en los Lineamientos Técnicos Específicos para la Reapertura de las Actividades Económicas. Así mismo, se alinea a lo dispuesto por organismos nacionales e internacionales especializados en el sector turístico.

Ante la emergencia sanitaria, es responsabilidad de los centros de trabajo estar debidamente preparados para hacer frente a los retos que conlleva la etapa de la nueva normalidad. En esta etapa, debe prevalecer la unidad y el sentido de responsabilidad para asumir las medidas de protección y prevención, enfocadas al cuidado de la salud personal, grupal (entorno laboral) y, en general, la salud pública de los quintanarroenses y sus visitantes. Debe centrarse un especial cuidado a la población laboral que conforman los grupos de mayor riesgo. El éxito de la reapertura es responsabilidad de todos.

Será importante mantener actualizado el presente protocolo con base en las disposiciones oficiales, federales y estatales, posteriores a la presente publicación.

## 2. ESTRATEGIA DE RETORNO

Es importante destacar que, bajo ninguna circunstancia, la reapertura económica de la actividad turística en Quintana Roo significa que la emergencia sanitaria ha sido superada. Con base en las disposiciones oficiales de las autoridades federales, la autoridad sanitaria estatal tomará las decisiones pertinentes en el ámbito socioeconómico para continuar haciendo frente a la misma, siguiendo el máximo principio de salvar vidas humanas y preservar la salud pública.

Los lineamientos presentados en este documento buscan orientar a los centros de trabajo para la implementación de una nueva cultura laboral en materia sanitaria y de protección de las personas involucradas, especialmente de aquellas que por sus propias condiciones presentan mayor riesgo de contagio.

Con el objetivo de proteger la salud pública y llegar con firmeza a la etapa de la nueva normalidad, las autoridades han definido un proceso que consta de tres etapas:

- **Primera etapa.** Inicia el día 18 de mayo y comprende, particularmente, a los municipios que no tienen contagios reportados por SARS-CoV-2, y no colindan con municipios con contagios. En éstos, se dará apertura a toda la actividad laboral.
- **Segunda etapa.** Ésta se desarrolla entre el 18 y el 31 de mayo y consiste en una preparación para la reapertura. En esta etapa las empresas prepararán el proceso de adopción e implementación de los lineamientos del presente protocolo para el reinicio seguro de actividades laborales.
- **Tercera etapa.** El 1 de junio de 2020 iniciará la etapa de reapertura socioeconómica mediante un sistema de semáforo de alerta sanitaria semanal que



determinará el nivel de alerta sanitaria y definirá qué tipo de actividades están autorizadas para llevar a cabo en los ámbitos económico, laboral, escolar y social. Los niveles de alerta del semáforo son máximo, alto, medio y bajo, y serán dictados por la autoridad federal.

La operatividad de las empresas, incluidas las turísticas, se establecerá con base en el Semáforo Estatal de Alerta Sanitaria. Éste consta de cuatro niveles de alerta, mismos que serán medidos a través del análisis de las características del comportamiento y consecuencias de la circulación del virus SARS-CoV-2 en el estado.

### 3. PRINCIPIOS RECTORES PARA EL RETORNO EXITOSO

Así como se indica en los Lineamientos Técnicos de Seguridad Sanitaria en el Entorno laboral, publicados por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), el retorno exitoso a los centros de trabajo requiere la participación conjunta de toda sociedad. En la aplicación del presente protocolo se deberán considerar los siguientes principios, que serán necesarios para la correcta toma de decisiones y la implementación exitosa de los planes de retorno al trabajo:

Principio	Descripción
<b>Privilegiar la salud y la vida</b>	Basado en el derecho a la salud de todas las personas garantizado en el artículo cuarto Constitucional y el derecho a una vida digna, hay que comprender que lo más importante son la salud y la vida
	<p>de todos, por lo que siempre deberán ponderarse como los elementos prioritarios.</p> <p>Se busca no sólo que las personas trabajadoras se protejan y cuiden de sí mismas y de sus familias, sino también mejorar su sentido de seguridad y pertenencia en la sociedad y en sus centros de trabajo, así como en la corresponsabilidad en el cuidado de la salud.</p>
<b>Solidaridad con todos y no discriminación</b>	<p>La solidaridad con personas empleadoras y trabajadoras sin distinción por su nivel económico, educativo, lugar de origen, orientación sexual, edad, estado de embarazo o discapacidad, será necesaria para alcanzar la reactivación económica de manera integral. Durante los niveles de alerta máximo, alto y medio, se deberá apoyar a las mujeres trabajadoras, toda vez que siguen siendo ellas, las que mayoritariamente se encargan de la supervisión escolar en casa.</p> <p>La reanudación de actividades en los centros de trabajo se deberá dar en un marco de no discriminación y con la estricta aplicación de sus derechos laborales, con independencia de su rama de actividad o sector y condición de vulnerabilidad ante la infección por el SARS-CoV-2.</p>

<p><b>Economía moral y eficiencia productiva</b></p>	<p>El regreso a las actividades laborales deberá darse en el marco de una nueva cultura de seguridad y salud en el trabajo, necesario para lograr el bienestar de personas empleadoras y personas trabajadoras y el impulso a la economía.</p> <p>El impacto de las medidas que se implementen deberá ser perdurable, transformando los procesos productivos, promoviendo el desarrollo y la salud de las personas trabajadoras y sus familias, con un consecuente impacto en la productividad de los centros de trabajo.</p>
<p><b>Responsabilidad compartida (pública, privada y social)</b></p>	<p>El desarrollo de México y la efectividad de las medidas son una tarea de todos. El proceso de reactivación económica no se entiende sin una participación coordinada de los sectores público, privado y social, en un marco de desarrollo incluyente, priorizando el bienestar social y transitando juntos hacia la Nueva Normalidad.</p>



## 4. ESTRATEGIAS GENERALES DE CONTROL

### ESTRATEGIA 1. IMPLEMENTAR MEDIDAS GENERALES DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN SANITARIA

#### ACCIONES

1. El aforo máximo de las distintas áreas de servicio del establecimiento ha sido calculado para garantizar la distancia segura entre personas.
2. Es obligatorio respetar en todo momento, y en todas las áreas, la sana distancia establecida en 1.5 metros entre cada persona.
3. Para la toma de temperatura se utilizan instrumentos a distancia, evitando el contacto corporal.
4. En todas las áreas y de forma visible para clientes y colaboradores, se exponen gráficamente las medidas básicas de prevención sanitaria: técnica y momento de lavado y desinfección de manos de por lo menos cada 30 minutos y/o cuando sea necesario, estornudo de etiqueta y desinfección de utensilios personales; así como evitar el contacto físico innecesario (el saludo, por ejemplo).
5. Se exponen carteles sobre síntomas básicos de infecciones respiratorias: tos, fiebre, dolor de cabeza, dolor de garganta, escurrimiento nasal y ojos rojos; en zonas de uso común de clientes y colaboradores.
6. Se han colocado en todos los puntos de acceso al establecimiento, de clientes y colaboradores, tapetes desinfectantes para calzado o alguna alternativa similar.
7. En todas las áreas del establecimiento se han colocado estaciones de higiene con agua y jabón o gel desinfectante a base de alcohol al 70%.
8. Los dispensadores de productos sanitarios están a la vista y de modo accesible para clientes y colaboradores.

9. Se tienen disponibles cubrebocas para los clientes que lo soliciten.
10. Se recomienda a clientes que eviten tocarse la cara, particularmente ojos, nariz, y boca y, en general, las medidas básicas de prevención sanitaria.
11. Se ha colocado señalética de sana distancia en todas las áreas donde se presentan filas de espera de clientes y personal (en piso o cualquier otra superficie).
12. Se prohíbe el saludo físico, sin desestimar la cordialidad hacia el cliente.
13. El mobiliario de áreas comunes (recepción, vestíbulos, salones, área de alberca, etc.) ha sido reorganizado para garantizar el distanciamiento social de 1.5 metros.
14. El cliente no comparte elevadores con el personal, exceptuando casos de servicio estrictamente necesarios.
15. Los elevadores para clientes operan, como máximo, con dos personas.
16. Se privilegia la información digital por encima de la impresa.
17. Se evita tener material impresos (revistas, folletos, periódicos) que faciliten la transmisión.
18. En todo momento se dispone de agua, jabón, toallas de papel y papel higiénico en sanitarios de clientes y colaboradores.
19. Los sanitarios, tanto de clientes como del personal, disponen de elementos para el secado de manos que evitan el contacto físico con los mismos (secadoras o despachadores de papel automáticos u otros).
20. En sanitarios de clientes y colaboradores se ha colocado material gráfico del adecuado proceso de lavado y desinfección de manos.

21.

## **ESTRATEGIA 2. FORTALECER CAPACIDADES Y PROTEGER A LOS EQUIPOS DE TRABAJO**

### **ACCIONES**

1. El personal porta el uniforme limpio y completo.
2. Presenta un adecuado cuidado y aseo de sus uñas.
3. No se permite la portación de joyas, accesorios u objetos ornamentales, a excepción de aretes de dimensiones menores al lóbulo de la oreja, particularmente a quienes se desempeñan en áreas de atención y servicio directo (no aplica en el caso de shows y/o espectáculos, dado que su uso no es continuo).
4. Al momento de checar entrada y salida al establecimiento, el personal hace uso de gel desinfectante.
5. En todo momento el personal evita tocarse la cara, particularmente ojos, nariz, y boca.
6. El personal se lava las manos por lo menos cada 30 minutos y/o cuando sea necesario, particularmente después de toser, estornudar, tocarse la boca, nariz y ojos, entre otros propios de la higiene personal.
7. Al ingresar y salir de las áreas de trabajo, el personal se lava y/o desinfecta de manera correcta las manos.
8. Particularmente, a la entrada y salida de habitaciones el personal de servicio y/o mantenimiento se desinfecta las manos.
9. Se implementan en todo momento las medidas básicas de prevención en materia de prevención sanitaria por parte de todo el personal (lavado y desinfección de manos, estornudo de etiqueta y desinfección de utensilios laborales y/o personales.
10. El equipo humano limita el contacto físico con sus compañeros y clientes.

11. Cuando las propias actividades del personal requieren de equipo de protección personal, éste no comparte o intercambia su equipo.
12. Los colaboradores realizan con frecuencia el limpiado y desinfección de sus áreas de trabajo y artículos personales necesarios para el desarrollo de sus actividades.
13. El personal está sensibilizado sobre la importancia de la adopción de medidas de prevención sanitaria en sus actividades cotidianas.
14. Se ha capacitado al personal sobre las medidas de protección y prevención sanitaria, las tareas de limpieza de forma segura, el uso de equipo de protección personal e higiene.
15. Los cursos de capacitación en conjunto suman, por lo menos, 10 horas.
16. Los cursos de capacitación incluyen la información de la Guía de acciones para el Sector Turístico (SEDETUR-SESA).
17. Al inicio de la jornada laboral se efectúan reuniones rápidas en cada área, en las que se refuerza la comunicación de la adopción de protección y prevención sanitaria.
18. Las reuniones entre turnos del personal, de cada área, se realizan en espacios previamente asignados y con el número de participantes adecuado para garantizar la distancia de seguridad.
19. En diferentes sitios de las áreas del personal se han ubicado carteles de las medidas de prevención sanitaria.
20. Se cuenta y proporciona al personal el equipo (guantes de nitrilo o látex, cubrebocas quirúrgico, careta y delantal), instrumento y material de protección y prevención sanitaria adecuados para realizar sus actividades, según corresponda.
21. Las caretas son limpiadas constantemente, cada 30 minutos como máximo.
22. Los guantes de nitrilo o látex son remplazados, como máximo, cada 3 horas.

23. En áreas comunes, y en aquellas donde no sea posible garantizar el distanciamiento de seguridad, el uso de cubrebocas quirúrgico es obligatorio para el personal.
24. El cubrebocas quirúrgico es remplazado entre 3 a 6 horas.
25. La empresa toma medidas que garanticen que en ningún caso se hace uso compartido de equipo, instrumento y material específico de cada colaborador.
26. Exhibe material gráfico sobre los nuevos hábitos sanitarios en el trabajo en cada área de servicio u operación.
27. Los colaboradores hacen uso adecuado del equipo de protección personal para el desempeño de sus funciones.
28. El equipo de protección desechable se desecha diariamente y de forma adecuada.
29. Se dispone de gel desinfectante en el área del reloj checador.
30. Para la comunicación entre el personal, se utiliza la vía telefónica.
31. Se evita la acumulación del personal en áreas comunes.
32. Los desplazamientos del personal, al interior de las instalaciones, se realiza de forma individual.
33. El personal no comparte elevadores con el cliente, exceptuando casos estrictamente necesarios.
34. Los elevadores de servicio operan, como máximo, con dos personas.
35. En caso de tener que sacar el uniforme de las instalaciones, éste es transportado en un contenedor hermético evitando en todo momento su contaminación.
36. A fin de evitar la contaminación en el uso del transporte público, con dirección al centro de trabajo y/o puntos de partida del transporte del personal, éste no porta ningún elemento del uniforme.

37. Todo el personal cuenta con seguridad social.
38. Se garantiza el llenado diario del test de autodeclaración de síntomas de infecciones respiratorias agudas de la Secretaría de Salud para cada uno de los colaboradores.
39. La temperatura corporal del personal es tomada y registrada diariamente antes de iniciar su jornada laboral.
40. Se ha identificado y cubierto requerimientos especiales de colaboradores que garanticen su salud personal (equipo de protección, reubicación, etc.).
41. Existen mecanismos para gestionar oportunamente los permisos o bajas temporales del personal ante la presencia de algún factor de riesgo en su salud.
42. La empresa emite comunicados periódicos a su personal acerca de las medidas de protección y prevención sanitaria.
43. Han sido consideradas y cubiertas las facilidades necesarias para garantizar el trabajo a distancia, en los puestos que sea posible.
44. A fin de evitar concentración de personal y contribuir con el distanciamiento de seguridad personal, se establecen horarios escalonados para el acceso del personal.

### **ESTRATEGIA 3. PROTECCIÓN Y ATENCIÓN DE CLIENTES**

#### **ACCIONES**

1. Se explica a los clientes, de manera general, las medidas de protección y prevención sanitaria que la empresa está implementando.
2. Se invita al cliente a visitar el sitio web oficial para que consulte con mayor detalle la estrategia sanitaria de la empresa.
3. La temperatura corporal de los clientes es tomada y registrada.
4. Se pone a disposición de los clientes información del Programa Guest Assist de la Secretaría de Turismo.
5. El proceso de registro de los clientes se realiza de manera digital.
6. El método de pago por medios electrónicos es preferido sobre el efectivo.
7. El test de autodeclaración de síntomas de infecciones respiratorias agudas de la Secretaría de Salud se aplica a cada uno de los clientes del establecimiento, siempre y cuando éstos declaren no haberlo respondido en las últimas 24 horas.
8. Se minimiza el intercambio de objetos entre clientes y colaboradores.
9. Se ofrecen productos desinfectantes para la descontaminación de piezas de equipaje, mochilas, maletines, artículos personales, etc, al momento de la llegada.
10. Antes y después de la atención a los clientes, el personal de recepción realiza un adecuado lavado y/o desinfección de manos.
11. El mostrador, teléfonos, elementos para escritura, campanilla, equipo de cómputo, escritura, y cualquier otro elemento de contacto; se desinfecta de manera intensiva por lo menos dos veces por turno y/o cada vez que sean utilizados, particularmente por los clientes.

12. El programa de limpieza y desinfección del establecimiento se realiza con el doble de frecuencia, de lo habitual.
13. Se ha incorporado tecnologías mejoradas para la desinfección de superficies en todo el establecimiento, como: pulverizadores electrostáticos, equipos de ozono, equipos de peróxido de hidrógeno, etc.
14. Se utilizan guantes de nitrilo o látex para las tareas de limpieza en general.
15. En áreas cerradas (habitaciones, restaurantes, bares, discotecas, gimnasios, oficinas, etc.) adicional a los guantes se utiliza cubrebocas y careta.
16. En las tareas de limpieza y desinfección se hace uso de solución clorada, recién preparada, con una concentración de 10% de cloro líquido y/o productos avalados por organismos nacionales y/o internacionales.
17. El proceso de limpieza y desinfección parte de las zonas menos sucias, progresando hacia las más sucias, y de las más altas a las más bajas.
18. Se utiliza un paño impregnado con solución clorada y/o productos avalados por organismos nacionales y/o internacionales, para la limpieza de superficies más altas y así evitar la dispersión de polvo.
19. Se pone especial atención a la limpieza y desinfección de elevadores, botones, manijas, pasamanos, mobiliario y áreas de contacto en general etc.
20. Para evitar la dispersión de partículas, no se utiliza el aire comprimido en los procesos de limpieza.
21. Las máquinas limpiadoras a presión se utilizan con detergentes o productos adecuados y avalados por organismos nacionales y/o internacionales.
22. Las áreas cerradas son ventiladas o nebulizadas con el doble de frecuencia de lo habitual.
23. Artículos específicos de limpieza son clasificados e identificados por patrones de colores o etiquetas que eviten la contaminación cruzada.
24. Trapos, jergas y otros elementos de limpieza son lavados y desinfectados después de cada uso.



## **5. MEDIDAS DE PROTECCIÓN A POBLACION VULNERABLE EN CENTROS DE TRABAJO UBICADOS EN ALERTA ALTA Y MEDIA**

1. Identificar población vulnerable por sexo, edad, peso, talla, padecimientos y/o condiciones de salud: embarazo, hipertensión, diabetes, tabaquismo, enfermedad pulmonar obstructiva crónica, enfermedad cardiovascular o enfermedad crónica inmunosupresora.
2. Queda prohibido que la población vulnerable regrese al centro de trabajo durante alerta máxima.
3. Durante la fase de alerta alta y media de acuerdo al Semáforo Estatal de Alerta Sanitaria, las personas dentro de este grupo podrán regresar bajo lineamientos especiales. Si su presencia física es necesaria se les deberá proveer EPP desechables, gel, que acaten la sana distancia, tener un horario de ingreso-egreso diferente, establecer zonas diferenciadas (para comer sus alimentos y vestidor).
4. No discriminar y no limitar su derecho al trabajo.

## 6. PLAN DE RETORNO AL TRABAJO

En este apartado, se expone una secuencia de acciones que los centros de trabajo deberán implementar para el regreso exitoso a las actividades, reduciendo el riesgo de contagio y las afectaciones que la emergencia sanitaria pudiera causar.

### *Planeación*

Considera las acciones necesarias para lograr una correcta implementación de las medidas de protección y prevención en las empresas y sus centros de trabajo. Para lograr una planificación exitosa es importante estar pendiente del Sistema de Alerta Sanitaria y de las propias características de las empresas y centros de trabajo.

- Las empresas deberán garantizar recursos económicos y materiales estratégicos suficientes para desarrollar todas las medidas de protección y prevención previstas en este documento, así como aquellas recomendadas por las autoridades sanitarias locales, estatales, federales y mundiales.
- Deberán conformar un comité de gestión, asignar responsabilidades y funciones específicas para los miembros, a fin de dar seguimiento a la implementación, seguimiento y supervisión de las medidas de protección y prevención, en el marco de la Nueva Normalidad.
- Identificar el criterio de alerta sanitaria (Rojo, Naranja, Amarillo o Verde) para el municipio y/o localidad en la cual se encuentre la operatividad del centro de trabajo.
- Coordinar el plan de prevención y acción del establecimiento, considerando las áreas y/o departamentos con las que cuenta, así como el personal en condición de vulnerabilidad en cada una de ellas.
- Designar un espacio específico en el cual la persona que presente síntomas, y no puedan abandonar las instalaciones inmediatamente, permanecerá aislada.

- Capacitar y sensibilizar al personal sobre la importancia de la adopción de medidas de protección y prevención en el establecimiento, así como los buenos hábitos personales para reducir el riesgo de contagio.
- Gestionar los permisos y/o bajas temporales del personal ante la sospecha o confirmación de enfermedad por COVID-19.
- Mantenerse informado respecto a las indicaciones de la autoridad federal y estatal para, en su caso, comunicar al personal las nuevas disposiciones que deban implementarse.

### **Capacitación**

- Preparar al personal para que pueda asumir y realizar diferentes funciones ante la posibilidad de ausentismo, a causa de infecciones respiratorias relacionadas con la COVID-19, incluyendo el uso de tecnologías para el trabajo a distancia.
- Capacitar al personal sobre las medidas que se implementarán en el centro de trabajo como parte de la estrategia de reincorporación a la denominada Nueva Normalidad.
- Establecer un programa de capacitación que incluya, al menos, los temas de protección personal, limpieza y desinfección y atención a clientes.

Los temas de capacitación se reforzarán con material gráfico expuesto de forma visible, tanto para clientes y colaboradores, en múltiples puntos de las áreas de servicio y operación de los establecimientos.

### **Medidas de prevención de contagios**

Estas acciones se implementarán cuando se registren casos sospechosos y/o confirmados en el entorno laboral, medidas encaminadas a contener y evitar la propagación del contagio por COVID-19.

- Enviar a casa al personal que presente síntomas relacionados con infecciones respiratorias asociadas al coronavirus. Se le proveerá de mascarilla quirúrgica, para su uso en el traslado a su domicilio.
- Si éste no puede abandonar las instalaciones inmediatamente, se le aislará en el espacio determinado para ello. Se le proveerá de mascarilla quirúrgica, la cual deberá utilizar en el tiempo que permanezca aislado al interior del establecimiento.
- En caso de ser necesario, particularmente cuando la persona presente dificultad para respirar, se le debe remitir al centro médico más cercano y contactar a la Unidad de Inteligencia Epidemiológica.
- Identificar a personas del entorno laboral que hayan estado en contacto con una persona infectada o con sospecha de infección y, como medida preventiva para salvaguardar su salud, enviarlos a casa.
- Proceder a la desinfección preventiva del puesto de trabajo y objetos en su entorno que pudieran ser compartidos con el resto de los empleados.
- Mantener contacto periódico, pero a distancia, con la o las personas de casos sospechosos y/o confirmados para conocer su estado de salud y brindar la asistencia de la empresa en la medida de lo posible.
- Llevar el registro y seguimiento del personal en resguardo domiciliario voluntario y evaluar posibles casos de contagio. Contactar a la autoridad sanitaria estatal para la notificación de los casos.
- Incentivar el cumplimiento del período de resguardo domiciliario. Durante el tiempo que dure este resguardo, la persona trabajadora deberá recibir su salario.
- Evitar el retorno de personas trabajadoras enfermas sin contar con la evaluación médica pertinente.

### ***Vigilancia y Supervisión***

El comité de gestión será el responsable, o la persona específica que éste haya designado, de realizar acciones que permitan constatar la adecuada implementación de las medidas de protección y prevención en los establecimientos.

1. Realizar registros e informes de las acciones emprendidas
2. Garantiza el adecuado funcionamiento de los equipos de lavado y desinfección en todo momento de la operación del establecimiento
3. Verificar la provisión y el adecuado funcionamiento de los dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel higiénico y secadora de manos.
4. Verificar el funcionamiento de sanitarios, lavabos y su disponibilidad de agua
5. supervisar el uso de Se utilizan productos adecuados y avalados por organismos nacionales y/o internacionales, para garantizar la limpieza y sanitización de los establecimientos.
6. Monitorear las disposiciones que establezcan las autoridades competentes para las posibles modificaciones de las acciones a seguir en el centro de trabajo.

## **7. RECOMENDACIONES Y MEDIDAS ESPECÍFICAS DE PROTECCIÓN EN EL SECTOR**

### **Condiciones de apertura y gradualidad en los giros**

A partir del ocho de junio de 2020, se llevará a cabo la reapertura del sector turístico en el Estado de Quintana Roo, de manera ordenada, gradual y segura en caso de que el semáforo que establece nivel de alerta por regiones del Gobierno Federal, lo permita.

Las empresas y operadores turísticos deben contar con un plan sanitario y acreditar el cumplimiento de las medidas de protección y prevención sanitaria estipuladas por la Certificación Turística del Gobierno del Estado, así como por la autoridad sanitaria de la entidad.

La gradualidad y los criterios para la reactivación de actividades y servicios turísticos estará apegado al Semáforo Estatal de Alerta Sanitaria, así como al Lineamiento Nacional para la Reapertura del Sector Turístico.

En todos los servicios turísticos se deben atender los criterios de riesgo epidemiológico, el de importancia económica de ese giro en la economía estatal, así como el de la capacidad médica y hospitalaria en la entidad.

### **Medidas de ingreso al estado**

Respecto a la llegada de visitantes nacionales e internacionales a los aeropuertos, puertos, carreteras y fronteras del Estado de Quintana Roo, se establecerán las siguientes medidas:

- Filtros migratorios y sanitarios con cámaras termográficas.
- Llenado de cuestionarios para la identificación de factores de riesgo.



- Gestión de viajeros enfermos.
- Seguridad para agentes de puertas.
- Desinfección en el manejo de equipaje, así como sanitización de espacios y superficies.

Para el caso de pasajeros que arriben por vía transporte terrestre, se establecerán medidas de:

- Prevención y sanitización frecuente de áreas comunes, en el momento del abordaje y dentro de la unidad.
- Uso obligatorio de equipo de protección personal tanto para pasajeros como para el personal de trabajo.
- Implementación de políticas de comunicación para el público en general.

### **Procedimiento para casos sospechosos y confirmados**

En materia de transportación aérea, se cuenta con el siguiente procedimiento para la gestión de casos sospechosos y confirmados de portación del virus:

- Se ubicará al pasajero sospechoso en un espacio del avión donde tenga el menor contacto posible con la tripulación y se identificará si viaja acompañado.
- El Capitán del vuelo avisará a tierra para que las autoridades sanitarias del aeropuerto apliquen el protocolo a la llegada y sobre los pasajeros sentados alrededor.
- Se recomendará a la tripulación que tuvo contacto con el sospechoso tenga un aislamiento voluntario de 14 días.
- Una vez bajada la tripulación, se llevará a cabo una desinfección profunda del avión.

En las estaciones migratorias, el protocolo a seguir será:

- Deberá vincularse a la persona sintomática con el personal de salud competente para su valoración como caso sospechoso. De acuerdo al diagnóstico se determinará si permanecerá dentro de la Estación Migratoria.
- Proporcionar un cubrebocas a la persona con caso de sospecha o confirmación y aislarla del resto de la población.
- En caso de que el personal médico diagnostique al paciente sintomático como un caso sospechoso de COVID-19 y determine su aislamiento dentro de la Estaciones Migratorias, la persona deberá ser referenciada a las áreas de aislamiento, previamente acondicionadas, y permanecerá bajo condiciones de aislamiento de acuerdo a los siguientes criterios:
  - a. Por no más de 14 días
  - b. Podrá incorporarse con el resto de la población antes de los 14 días cuando los síntomas hayan desaparecido y se haya realizado un segundo diagnóstico donde se corrobore que la persona y no representa ningún riesgo de contagio.
- Se deberá informar de manera inmediata a la Dirección de Estaciones Migratorias (DEM), para que ésta de aviso oportuno a la Unidad de Inteligencia Epidemiológica del estado, y trabajar de manera conjunta en las medidas de control y mitigación necesarias.
- Las estaciones contarán con un directorio de los hospitales que presten atención a las personas con casos de sospecha o confirmación por COVID19, a los cuales deberá trasladarse a los pacientes que requieran de servicios de salud especializados, apoyo respiratorio y/o cuidados intensivos.
- En caso de traslado, se deberá registrar a qué institución es trasladada, el responsable del traslado, fecha y hora del traslado; para disponer de esa información en los reportes de servicios de salud en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19.





En el caso de los hoteles, se conformarán comités de gestión de crisis y se capacitará al personal de trabajo sobre el procedimiento. En caso de que un huésped o personal de equipo de trabajo del hotel presente síntomas, el comité de gestión de crisis deberá:

- Aplicar el protocolo de aislamiento para el huésped sospechoso y sus acompañantes.
- Habilitar una habitación exclusiva para el huésped sospechoso y otra para los acompañantes.
- En caso de que el hotel cuenta con servicio médico, el huésped sospechoso recibirá atención y revisión.
- Notificar inmediatamente a la Unidad de Inteligencia Epidemiológica.

### **Cruces fronterizos bajo la óptica de sanidad internacional**

Para el caso de cruces fronterizos por vía aérea o terrestre, se establecen medidas de seguridad sanitaria y protección general, así como un procedimiento para la detección y manejo de turistas sospechosos de enfermedades transmisibles.

Los filtros migratorios estarán equipados con lo siguiente:

- Equipo de cómputo con acceso a los sistemas institucionales
- Lectora de pasaportes y de código de barras
- Sellos migratorios de seguridad
- Formas Migratorias Múltiples
- Espacio para revisión médica y/o Consultorio

Y contarán con otros elementos de protección a la salud:

- Cubrebocas, guantes y caretas (equipo de protección personal)
- Gel antibacterial con base de alcohol al 70%
- Cámaras termográficas y termómetros digitales
- Servicio constante de limpieza y sanitización



- Folletos informativos y medidas de Higiene y prevención

### **Playas y centros comerciales**

Respecto al rubro de playas, se establecerán las acciones y medidas necesarias para reactivar su operación. Las recomendaciones para el público en general son:

- Asistir en grupos pequeños evitando aglomeraciones y mantener una distancia de al menos 1.5 metros entre las personas.
- Hacer uso constante de los dispensadores de gel desinfectante; adoptar medidas de higiene sanitarias al toser o estornudar; y evitar tocarse la cara (ojos, nariz y boca).

Respecto a los centros comerciales se sugiere la apertura de locales acatando las siguientes medidas:

- Sanitización constante de áreas comunes, baños y superficies.
- Evitar aglomeraciones en accesos, salidas y establecimientos.
- Controlar el aforo y distanciamiento entre las personas.
- Seguridad en los sistemas de pago.
- Controlar el acceso a proveedores y personal laboral.

### **Operación de restaurantes**

Los establecimientos tendrán restricciones en el porcentaje de su aforo dependiendo de la etapa epidemiológica y de los criterios de distanciamiento social.

Adicional, se deberán tomar en cuenta las siguientes medidas: sanitización para todas las áreas y para la cocina; de aforo y distanciamiento; barras de buffet, de alimentos y de bar; áreas de niños y en salones; sistemas de pago; acceso de los comensales, trabajadores y proveedores; manejo higiénico de alimentos y bebidas;



entregas a domicilio; comida para llevar; banquetes y coffee break; dotación frecuente de gel antibacterial; ventilación y mantelería y blancos.

Se debe respetar al máximo la capacidad prevista para cada establecimiento. Se recomienda apegarse a una densidad máxima de cuatro personas por cada 10 metros cuadrados.

### **Eventos culturales y deportivos, privados y públicos**

La realización de estos eventos estará condicionada al Semáforo Estatal.

Cualquier evento que implique concentración de personas y contacto deberá atender al criterio que establece el Sistema de Riesgo Sanitario, que implica revisar las condiciones epidemiológicas aplicables.

En todo evento se deberá incorporar el principio de sana distancia junto con las medidas de protección y promoción a la salud.

Para la realización de estos eventos se deberá contemplar, y asumir el costo desde su organización, el uso de pruebas rápidas validadas por la autoridad sanitaria estatal.