

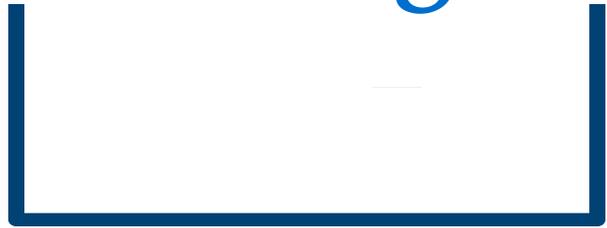


## PROTOCOLO

PARA EL REGRESO DE LOS COMERCIOS,  
LOS SERVICIOS Y EL TURISMO A LA  
ACTIVIDAD ECONÓMICA DURANTE  
LA EMERGENCIA SANITARIA COVID-19



*#YoCuidoMiNegocioParaTi*





# CONTENIDO

- 4 Introducción
- 5 Objetivo
- 5 Marco Normativo
- 8 Generalidades de sana distancia
- 11 Protocolo para los Comercios
- 14 Para el ingreso - salida de las personas en los negocios
- 16 Protocolo para los Trabajadores
- 18 Protocolo para los Proveedores
- 19 Protocolo para los Clientes o Usuarios
- 20 Protocolo de Turismo
- 34 Protocolo de Protección Civil

# INTRODUCCIÓN

Ya son más de 100 años que CONCANACO SERVYTUR ha fortalecido la relación con autoridades federales, estatales y municipales de las Entidades en donde se encuentran sus Cámaras afiliadas, para cumplir sus objetivos de representar, defender y promover los intereses de los sectores Comercio, Servicios y Turismo.

Somos el organismo cúpula empresarial más grande y representativo de México, contamos con 256 Cámaras de Comercio que a su vez representan a más de 750,000 empresas, con presencia en más de 900 ciudades.

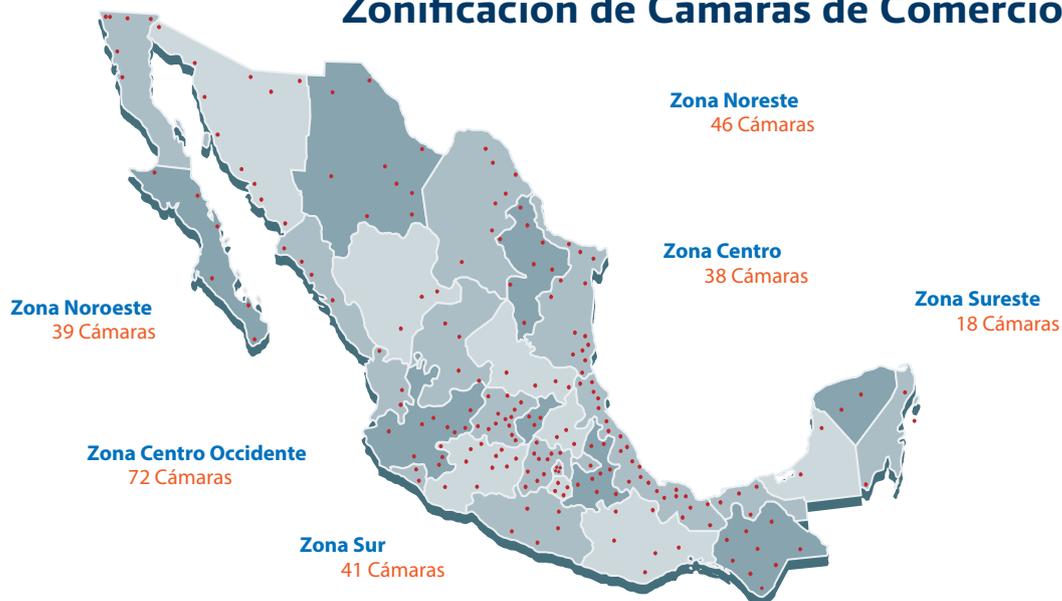
La participación de los sectores Comercio, Servicios y Turismo que representa **Concanaco Servytur** asciende al **55% del PIB**

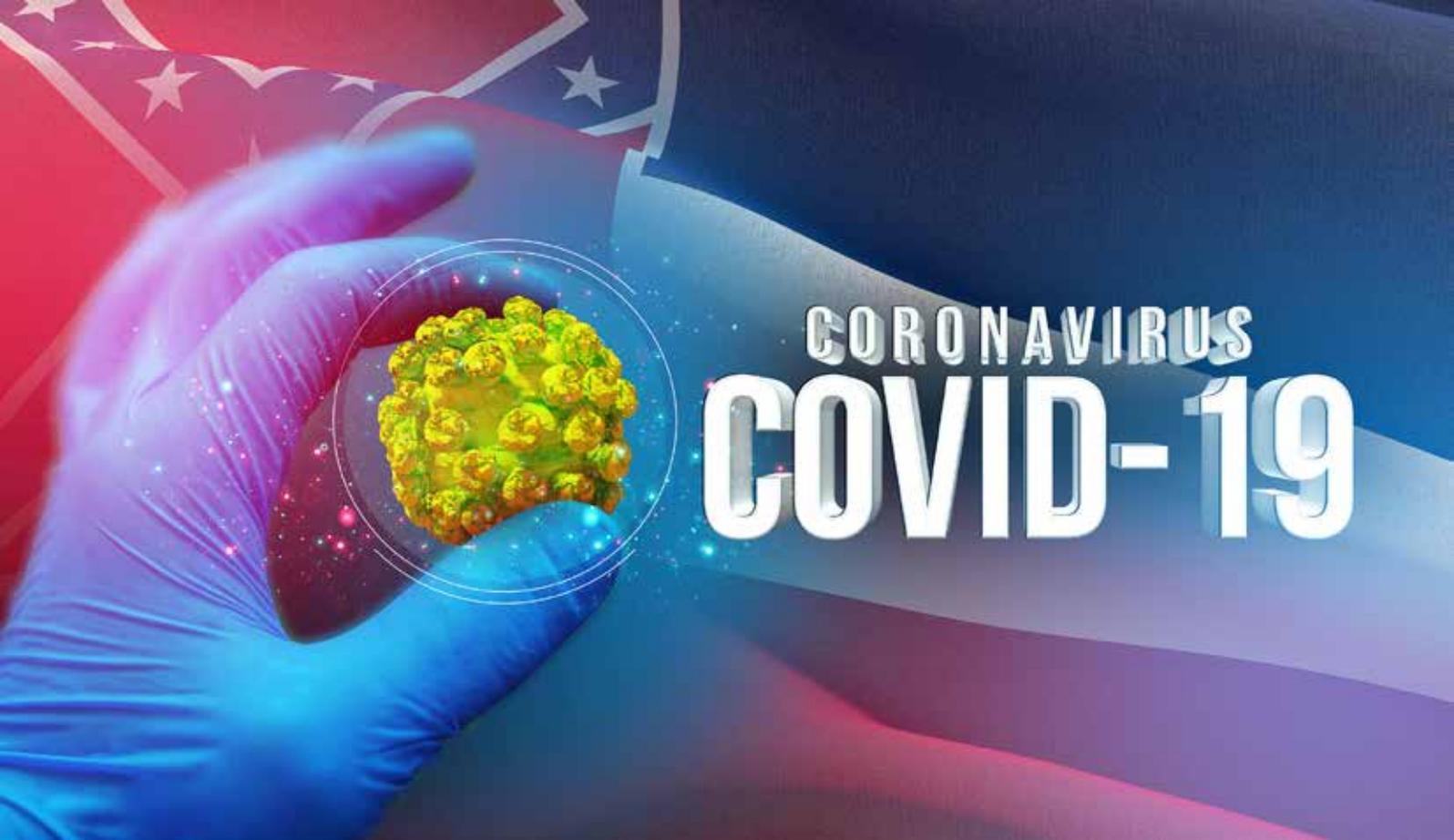


Concanaco Servytur representa el **53% del Empleo Formal** registrado ante el IMSS



## Zonificación de Cámaras de Comercio

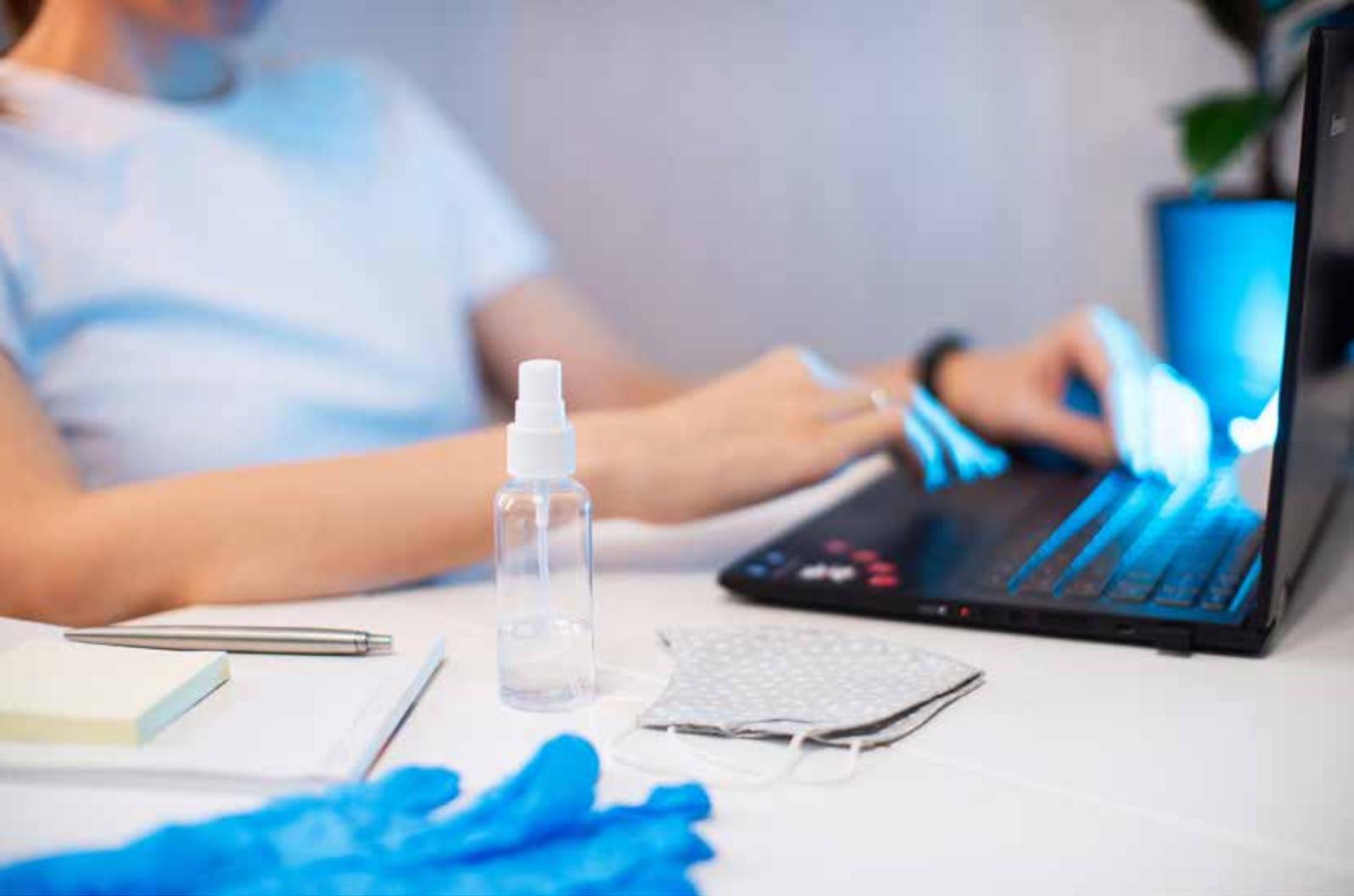




## OBJETIVO

El propósito de intervención es individual y colectivo, por ello es importante establecer procedimientos de prevención y control para el nuevo Coronavirus (COVID-19) a colaboradores, proveedores y clientes que ingresen a las instalaciones de los establecimientos, así como la activación y aplicación de planes de contingencia, y el seguimiento y reporte de las personas sospechosas de la enfermedad.

Buscar orientar a los centros de trabajo que iniciarán actividades en el marco de la estrategia de la Nueva Normalidad, que busca hacer propicia una reapertura gradual, ordenada, cauta y segura, así como la búsqueda de una nueva cultura laboral en materia sanitaria y de protección de las personas trabajadoras, con énfasis en aquellas que presentan características de mayor vulnerabilidad para presentar casos graves de COVID-19.



## MARCO NORMATIVO

### NOM -001-STPS-2008

Esta norma se refiere a las condiciones de seguridad de los edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo para su adecuado funcionamiento.

### NOM-017-STPS-2018

Norma que establece los requisitos mínimos para que el patrón seleccione, adquiera y proporcione a sus trabajadores el equipo de protección personal.

### NOM-030-STPS-2009

Norma que establece las funciones y actividades que deberán realizar los servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo para prevenir accidentes y enfermedades de trabajo.

### NOM-019-STPS-2011

Esta norma establece los requerimientos para la constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene en los centros de trabajo.

La **Ley Federal del Trabajo** establece en el artículo 132, fracción XVI que es obligación de los patrones que las instalaciones de los centros de trabajo cuenten con condiciones en materia de seguridad, salud y medio ambiente en el trabajo, a efecto de prevenir accidentes y enfermedades laborales. De la misma manera, el artículo 134 de la misma Ley, establece las obligaciones de las personas trabajadoras en materia de seguridad y salud.

Por otra parte, el **Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo** (RFSST), la NOM-030-STPS-2009 sobre servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo y la NOM-019-STPS-2004 sobre la constitución, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene en los centros de trabajo, establecen el marco de actuación en cuanto a medidas de prevención y organización a favor de la salud entre empleadores y trabajadores en los centros de trabajo.

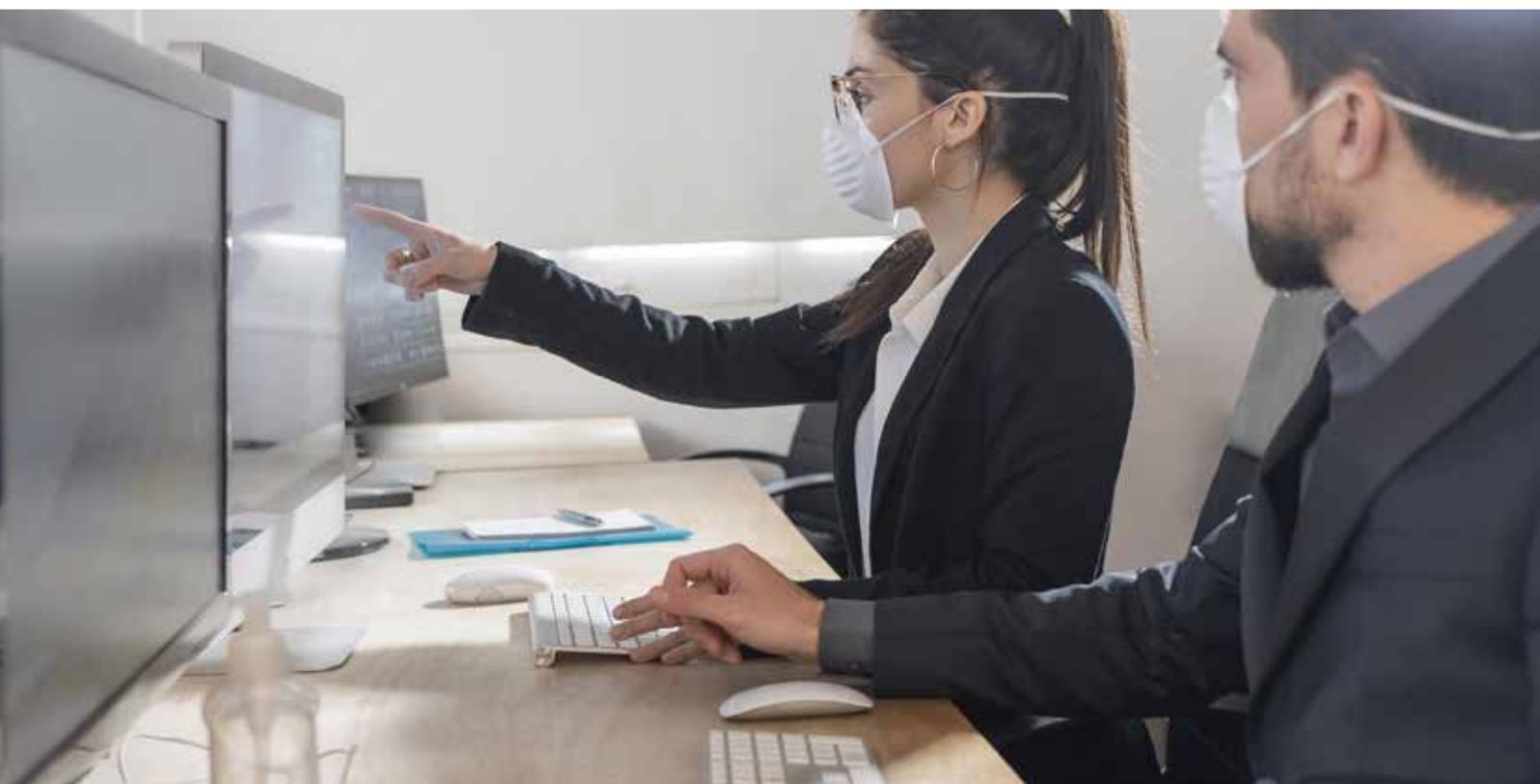
A mayor detalle, la **NOM-030-STPS-2009** establece en su numeral 7, inciso c) que los centros de trabajo del país, según su actividad, escala económica, procesos de trabajo, grado de riesgo y ubicación geográfica, tienen la obligación de incorporar e implementar las recomendaciones que emitan las autoridades competentes, para lograr una mayor efectividad y contribuir de manera colectiva a la labor de mitigación de emergencias y contingencias sanitarias.

Asimismo, de conformidad con los artículos 147 y 148 de la Ley General de Salud, los particulares están obligados a colaborar con las autoridades sanitarias en la lucha contra enfermedades epidémicas, por lo que la Secretaría de Salud puede auxiliarse de todos los servicios médicos existentes en el país en la lucha contra las epidemias, incluyendo los servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo.

Finalmente, es de destacarse que esta Guía incorpora las medidas de la “Jornada Nacional de Sana Distancia” por COVID-19 promovida por la Secretaría de Salud, así como las establecidas en el “Acuerdo por el que se establecen las medidas preventivas que se deberán implementar para la mitigación y control de los riesgos para la salud que implica la enfermedad por el virus SARS-CoV-2 (COVID-19)”, del 24 de marzo de 2020; las del “Acuerdo por el que se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV-2” de fecha 31 de marzo de 2020; así como las actualizaciones a éste emanadas del “Acuerdo por el que se modifica el similar por el que se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2, publicado el 31 de marzo de 2020”, de fecha 21 de abril de 2020.

### Artículo 134. Son obligaciones de los trabajadores

- I.- Cumplir las disposiciones de las normas de trabajo que les sean aplicables;
- II.- Observar las disposiciones contenidas en el reglamento y las normas oficiales mexicanas en materia de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo, así como las que indiquen los patrones para su seguridad y protección personal;
- III.- Desempeñar el servicio bajo la dirección del patrón o de su representante, a cuya autoridad estarán subordinados en todo lo concerniente al trabajo;
- IV.- Ejecutar el trabajo con la intensidad, cuidado y esmero apropiados y en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- V.- Dar aviso inmediato al patrón, salvo caso fortuito o fuerza mayor, de las causas justificadas que le impidan concurrir a su trabajo;
- VI.- Restituir al patrón los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles que les haya dado para el trabajo, no siendo responsables por el deterioro que origine el uso de estos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito, fuerza mayor, o por mala calidad o defectuosa construcción;
- VII.- Someterse a los reconocimientos médicos previstos en el reglamento interior y demás normas vigentes en la empresa o establecimiento, para comprobar que no padecen alguna incapacidad o enfermedad de trabajo, contagiosa o incurable;
- VIII.- Poner en conocimiento del patrón las enfermedades contagiosas que padezcan, tan pronto como tengan conocimiento de las mismas;





## Generalidades de Sana distancia

Podemos propagar el virus antes de saber que estamos enfermos, por esto, es importante, mantener siempre una distancia de 1.50 metros entre las personas, así ayudaremos a desacelerar la propagación del COVID-19.

Para practicar el distanciamiento físico, ten en cuenta:

☀ Lavarte continuamente las manos con agua y jabón, al menos durante 20 segundos

1. MOJA TUS MANOS.
2. APLICA SUFICIENTE JABÓN.
3. ROTA LAS PALMAS.
4. LUEGO LOS DORSOS.
5. AHORA TALLA LOS DEDOS ENTRELAZADOS.
6. TALLA LOS PULGARES.
7. LUEGO LOS NUDILLOS.
8. ENJUAGA BIEN CON AGUA.
9. Y SÉCATE MUY BIEN CON UNA TOALLA.



- La práctica de la etiqueta respiratoria: cubrirse la nariz y boca al toser o estornudar, con un pañuelo desechable o el ángulo interno del brazo.
- Mantener una sana distancia (al menos a 1.5 m)
- No tocarse la cara con las manos sucias, sobre todo nariz, boca y ojos.
- Mantener tu negocio ventilado y limpio.
- Limpiar y desinfectar superficies y objetos de uso común en oficinas, sitios cerrados, transporte, centros de reunión, entre otros.

Puedes consultar <https://coronavirus.gob.mx>

Quédate en casa, si estas dentro de estos grupos vulnerables.

- Si eres una persona de 60 años o más
- Si vives con cáncer o VIH/Sida
- Si vives con diabetes
- Si estás embarazada
- Si tienes una enfermedad cardiorrespiratoria, pulmonar o asma
- Si vives con hipertensión
- Si tienes obesidad mórbida

# 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 comidas, baños y actividades cotidianas para reducir el contacto entre personas.
- Incrementar el número de vehículos destinados al transporte de personal, con el fin de reducir el hacinamiento y reducir la posibilidad de contagios, intentando mantener en manera de lo posible una sana distancia y la ventilación del transporte. Limita el contacto cercano con personas fuera de tu casa y frente a frente con otras personas en lugares públicos como ascensores, porterías, entre otros.
- Evita la realización de reuniones presenciales.
- Limita las interacciones en las filas, servicios de transporte o en tu comunidad.
- Programa tus actividades no laborales para que tu horario de salida y regreso no concuerde con horas de mayor afluencia de público.
- Evitar el hacinamiento en espacios y garantizar la disponibilidad permanente de agua potable, jabón, papel higiénico, gel con base de alcohol y toallas desechables para el secado de manos.
- Establecer horarios alternados de comidas, baños y actividades cotidianas para reducir el contacto entre personas.
- Incrementar el número de vehículos destinados al transporte de personal, con el fin de reducir el hacinamiento y la posibilidad de contagios, manteniendo una sana distancia y la ventilación natural del transporte.



EN ESTE REGRESO

*#YoCuidoMiNegocioParaTi*

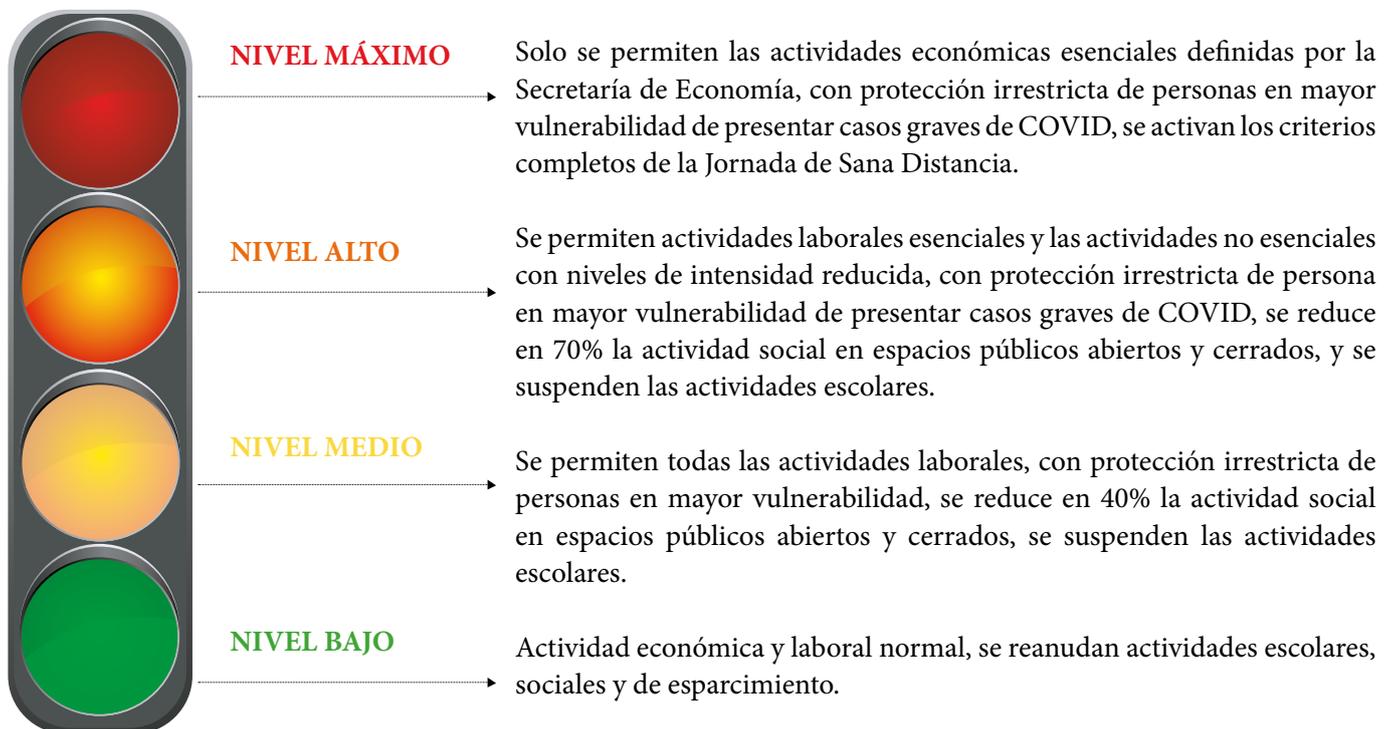
# PROTOCOLO

PARA EL REGRESO A LAS  
ACTIVIDADES DE LOS COMERCIOS

# Protocolo para el regreso a las actividades de los Comercios

Para llegar a esta Nueva Normalidad se definió un proceso que consta de tres elementos que tienen como objetivo facilitar el regreso a las actividades socio-económicas con la premisa de proteger la salud de la población controlando la transmisión de SARS-CoV-2 y así prevenir picos epidémicos de gran magnitud o rebrotes en las zonas del país que ya sufrieron el primer pico epidémico.

De acuerdo a la Secretaría de Economía se pone en marcha el Sistema de Alarma Sanitaria, el cual rige la reincorporación de actividades, con base en ello se propone el siguiente protocolo para las actividades del Sector Comercio.



<https://www.gob.mx/nuevanormalidad>

[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/552549/Lineamientos\\_de\\_Seguridad\\_Sanitaria.\\_Versio\\_n\\_17\\_mayo\\_final.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/552549/Lineamientos_de_Seguridad_Sanitaria._Versio_n_17_mayo_final.pdf)



El establecimiento deberá calcular el “riesgo de contagio” se utilizará la ecuación siguiente:

*Controles de Riesgo x Nivel de contacto entre trabajadores = Riesgo de contagio.*

- Controles de Riesgo:** Se refiere a las medidas de ingeniería, administrativas, equipo de protección personal y capacitación otorgada al trabajador, así como a las acciones realizadas en materia de promoción a la salud.
- Nivel de contacto entre trabajadores:** se refiere a la frecuencia y tiempo de contacto que pueda tener un trabajador con otro, dentro del centro de trabajo.

- Riesgo de contagio:** se refiere a la probabilidad de que los trabajadores puedan adquirir la enfermedad de COVID-19 dependiendo del nivel de contacto con otras personas en el centro laboral y los controles adoptados por la empresa para evitar el contagio.
- Centro de trabajo:** El lugar o lugares, tales como edificios, locales, instalaciones y áreas, donde se realicen actividades de explotación, aprovechamiento, producción, comercialización, transporte y almacenamiento o prestación de servicios, en los que laboren personas que estén sujetas a una relación de trabajo.

# Protocolo para el ingreso y salida de personas en los negocios



Las empresas y los centros de trabajo deberán designar un comité o persona responsable de la implementación, seguimiento y supervisión de las medidas para la Nueva Normalidad en el marco del COVID-19.

Cada empresa debe adoptar un mecanismo diario orientado a controlar que todas las personas que entren a sus instalaciones se encuentren libres de síntomas de COVID-19 y que no tengan contactos estrechos con pacientes contagiados o que tengan nexos epidemiológicos que impliquen un riesgo de contagio.

Instrumentación de un control de ingreso-salida de las personas trabajadoras, clientes y proveedores que permita lo siguiente:

1.- Establecer un filtro de acuerdo con lo establecido en el “Lineamiento general para la mitigación y prevención de COVID-19 en espacios

públicos cerrados” para la identificación de personas con infección respiratoria aguda.

2.- Para las personas trabajadoras que se detectaron con signos de enfermedades respiratorias y/o temperatura corporal mayor a 37.5 °C, designar un área de estancia y aislamiento, dotarlas de un cubrebocas y remitirlas al domicilio particular y/o servicios médicos.

3.- Proporcionar solución gel base alcohol al 70% para el lavado de manos y verificar el uso apropiado de cubrebocas.

4.- En caso de ser posible, colocar tapetes desinfectantes con concentraciones de hipoclorito de sodio de al menos 0.5%, asegurando que los mismos se encuentren limpios y con líquido desinfectante.

5.- Establecer entradas y salidas exclusivas del personal, en caso de que se cuente con un solo acceso, este se deberá de dividir por barreras físicas a fin de contar con espacios específicos para el ingreso y salida del personal.

6.- Proveer dispensadores con soluciones a base de alcohol gel al 70% a libre disposición del personal en distintos puntos del centro de trabajo.

7.- Proveer productos sanitarios y de equipo de protección personal a las y las personas trabajadoras, incluyendo cubrebocas, lentes protectores y/o caretas.

**8.-** Contar con depósitos suficientes de productos desechables y de uso personal, procurando la limpieza continúa de los mismos.

**9.-** Garantizar que los sanitarios cuenten con lavamanos y con condiciones adecuadas para la limpieza del personal (agua, jabón y toallas de papel desechable).

**10.-** Establecer un programa de limpieza y mantenimiento permanente del centro de trabajo y los lugares de labor, incluidos los destinados a los servicios de alimentos, de descanso y, en su caso de pernocta, utilizando los productos de limpieza adecuados para prevenir la propagación del virus.

**11.-** En caso de ser posible, favorecer la ventilación natural en espacios comunes o de mayor concentración de personal, además de aquellas áreas de trabajo con gran afluencia de personal.

**12.-** Revisar el funcionamiento de sistemas de extracción, en caso de contar con los mismos, además de dar mantenimiento y cambios de filtro para su correcto funcionamiento.

**13.-** Señalizar en áreas comunes como baños, vestidores, casilleros, cafeterías, comedores y salas de juntas con marcas en el piso, paredes y/o mobiliario recordando la distancia mínima de 1.5 metros entre personas.

**14.-** Implementar una política para el uso de las escaleras manteniendo la sana distancia, evitando tocar superficies como barandales para el tránsito dentro del centro laboral; en caso de que por temas de salud o distancia exista la necesidad de hacer uso del elevador, deberá vigilarse el que no



existan más de dos personas por metro cuadrado al interior de éste o el uso obligatorio de cubrebocas; la espera para abordar, deberá realizarse en forma de fila (1.5 metros de distancia entre personas) e higiene de manos inmediatamente después de tocar los botones del elevador (lavado de manos o higiene con solución con base de alcohol al 70%).

**15.-** Se limita la entrada a personas de los grupos de riesgo (personas embarazadas, de la tercera edad y con enfermedades crónicas; así como niños y niñas).

**16.-** Asignar una persona que controle el acceso al área y supervise se cumpla con la capacidad.

**17.-** Se limita la entrada a personas de los grupos de riesgo (personas embarazadas, de la tercera edad y con enfermedades crónicas; así como niños y niñas).

**18.-** Se podrán restringir horarios y días de atención.

**19.-** Colocar en múltiples lugares visibles las infografías oficiales y distribuir las a través de los medios disponibles.

# Protocolo para la reincorporación de los trabajadores

## INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN.

Consiste en las acciones para dar a conocer al personal las medidas de seguridad, higiene, limpieza, cuidados y en general las indicaciones de las autoridades a lo largo de todas las etapas de la Nueva Normalidad.

Se debe tener en cuenta que la mayoría de los trabajadores estuvo cumpliendo con el mandato de aislamiento preventivo, por lo que se interrumpió su ciclo productivo.

También se debe valorar el hecho de que las condiciones de trabajo bajo la premisa de prevenir el contagio de COVID-19 altera el ciclo de trabajo tradicional. En este sentido, es necesario que los trabajadores tengan un proceso de reinducción, o capacitación, se comparten información en los siguientes links:

<https://coronavirus.gob.mx>

<https://climss.imss.gob.mx>





Se debe identificar el riesgo individual de los trabajadores con mayor riesgo de complicaciones por COVID-19 (mayores de 60 años, enfermedades cardiovasculares y respiratorias crónicas, diabetes, insuficiencia renal, inmunosupresión o consumo de medicamentos inmunosupresores, trasplantados, cáncer en tratamiento, enfermedades autoinmunes, obesidad o mal nutrición, embarazadas y fumadores).

- Una vez identificados se deben implementar medidas de prevención especial, priorizándolos para modalidades de trabajo remoto desde sus casas o adelantando otro tipo de medidas preventivas.
- Realiza la autoevaluación de síntomas para que tome las medidas de salud pertinentes antes de ir a trabajar.
- Mantente informado sobre las recomendaciones para evitar contagio del COVID-19.

- Facilita la toma de temperatura en tu empresa. Implementa el lavado de manos con el protocolo definido.
- Horarios y turnos de trabajo: dada la regla de distanciamiento físico, se debe hacer un ingreso a las instalaciones de manera escalonada.
- Permitir el ingreso en horarios diferentes al resto del personal, para evitar los horarios pico en el transporte público o en el transporte de personal.
- Medios de transporte y movilidad: se deba privilegiar el uso de vehículo particular, motocicleta, bici y transporte público en ciertas horas.
- La empresa facilitará equipos de protección individual a aquellos trabajadores que tengan que desplazarse hasta el centro de trabajo en transporte público, por no poder cumplir con las medidas de la sana distancia.
- Se debe indicar al trabajador que al llegar a casa es necesario quitarse el calzado, y limpiar la suela con agua y jabón, alcohol al 70% o solución de cloro al 0.2%. El trabajador se debe bañar con abundante agua y jabón, y hacer cambio de ropa. Igualmente, mantener distancia mínima de 1.50 metros con sus familiares.
- Promover que las personas trabajadoras no compartan herramientas

# Protocolo para trato con Proveedores

La cadena de abastecimiento comprende la gestión de diferentes actores del proceso que interactúan entre sí en diversos puntos (lugares) y temporalidades, se requiere entonces la sincronía de cada persona que interviene en el proceso en el momento indicado para garantizar el abastecimiento de la empresa en el momento oportuno.

Para evitar incurrir en parálisis por abastecimiento de productos, revisa:

- La variabilidad de tiempos para adquisición de productos.
- La disponibilidad de productos por parte de tus proveedores y si es el caso adelantarse en las órdenes de compra.
- Indaga sobre posibles materias primas o productos sustitutos que permitan continuar tus operaciones comerciales sin desatender la demanda de tus clientes.
- Establecer una política de control de visitas, proveedores y contratistas, con el fin de prevenir. Establecer horarios de entrega acorde a la menor afluencia de clientes.
- No permitir acceso a las instalaciones, si no acuden a ella con cubrebocas.
- Desinfección de vehículos de abastecimiento o distribución.

Limpiar tanto la cabina como la unidad de transporte, por lo menos una vez al día al finalizar las labores.

Se sugiere llevar siempre en la cabina pañuelos y gel antiséptico para las manos.

Manipular con guantes el dinero, las llaves, la papelería y otros elementos.

Rociar agua jabonosa y lavar con cepillo, las áreas utilizadas para recepción de mercancías.

Con relación a las soluciones antisépticas para desinfección se recomienda prestar atención a las etiquetas de los productos, algunos pueden ser tóxicos, otros pueden ser corrosivos si se aplican por un tiempo prolongado antes de enjuagarse, o incluso ciertas concentraciones pueden requerir un manejo profesional debido al peligro de quemaduras e incendio.

Designar un área específica para la recepción de mercancías.





## Protocolo para Clientes o Usuarios

- Solo se permite la entrada con cubrebocas.
- Se deberá mantener sana distancia de mínimo 1.50 mts entre cada persona.
- Si es posible tomar la temperatura de cada cliente al ingresar.
- Permitir el ingreso de una persona por familia.
- Tener en área de fácil acceso gel antibacterial y material para el lavado de manos.
- Disponer de un módulo de información respecto a COVID-19.
- No permitir la entrada a personas de grupos vulnerables, niños, niñas, adultos mayores y personas embarazadas.
- Recuerda mencionarle a tu cliente que desinfecte los productos cuando llegue a su casa.
- Recomendar que solo toquen los artículos que comprarán.
- Evitar contacto físico en cualquier momento.
- Al toser o estornudar cubrirse con el antebrazo.
- Como cliente si puede realizar compras y pago online es recomendable.
- Solo una persona de la familia deberá salir a realizar el suministro.
- Al regresar a casa, se recomienda tomar un baño antes de entrar en contacto con otro miembro de la familia.
- Evitar en medida de lo posible el tiempo de estancia en áreas comunes o saturadas.



EN ESTE REGRESO

#YoCuidoMiNegocioParaTi

# PROTOCOLO

PARA EL REGRESO A LA ACTIVIDAD  
ECONÓMICA DE RESTAURANTES

# Protocolo para el regreso a la actividad económica de Restaurantes



- ✘ Previa apertura del restaurante, se deberá de sanitizar exhaustivamente todo el establecimiento.
- ✘ Garantizar el abasto de insumos para lavado y desinfección del establecimiento.
- ✘ Los ductos de ventilación y campanas de cocina también deberán de ser incluidos en la sanitización, estos deberán de funcionar adecuadamente y contar con los cambios de filtros de alta eficiencia, acorde a lo establecido por el proveedor.
- ✘ Deberá asegurarse que el establecimiento cuente con ventilación natural o mecánica.
- ✘ Contar con protocolos específicos de limpieza y desinfección diaria áreas, superficies y objetos de contacto y de uso común, que incluya lavar con agua y jabón y desinfectar con una solución de hipoclorito de sodio al .5% u otra certificada para eliminar SARS Co-V-2.
- ✘ Realizar limpieza continua, específicamente en lámparas, mesas, sillas, barandales, manijas, puertas, parte inferior de paredes, superficies horizontales, aristas y cualquier otro elemento de fácil alcance para los clientes, empleados y proveedores.
- ✘ Realizar limpieza profunda y general del suelo periódicamente.
- ✘ Limpieza rutinaria en paredes, muros y ventanas.
- ✘ Prestar especial atención al área de sanitarios. Incrementar frecuencia de limpieza en lo general y en objetos susceptibles.
- ✘ Evitar por completo el uso de toallas de tela y contar con dispensadores de toallas de papel desechable.

## HIGIENE DEL PERSONAL DE COCINA

- ⊗ Establecer normas de trabajo con los equipos de cocina para marcar flujos y que cada persona sepa su puesto, partida o actividad. Se recomienda que la distribución del trabajo sea lo más clara y organizada posible, apoyándose de señalizaciones o marcas en el piso indicando los lugares de trabajo.
- ⊗ Se deberán de contar con dispensadores de gel antibacterial de base en alcohol.



## AFORO Y DISTANCIAMIENTO FÍSICO

- ⊗ Respeto al régimen de separación social con una distancia no menos a 1.5 metros.
- ⊗ Fomentar sistema de reserva en línea.
- ⊗ Limitar el número de personas a un máximo de 10 por mesa.
- ⊗ Los gabinetes o sillones tipo booths podrán ser utilizados, por contar con barreras físicas naturales.



- ⊗ Montar la mesa delante del cliente, con la finalidad de minimizar al máximo el tiempo de exposición de menaje.
- ⊗ Eliminar elementos que no sean necesarios, como servilleteros, acrílicos y decoraciones.
- ⊗ Menús: Implementar sistemas que reduzcan el contacto físico, a través de menús digitales, en caso de utilizar porta menús, deberán de ser sanitizados antes y después de cada uso.

- ⊗ La mantelería deberá de ser cambiada por completo después de cada servicio, lavarse en ciclos de lavado 60°/90°C y manipulada con guantes.



*Menu*

- ⊗ Todos los condimentos, salsas y extras deberán servirse al momento y porciones individuales.



## BUFET Y BARRAS DE ALIMENTOS

- ✘ Deberán contar con cubiertas anti estornudos.
- ✘ Un miembro autorizado del STAFF, estará a cargo de servir al comensal y este deberá portar en cada momento careta facial y cubrebocas, así como guantes desechables los cuales deberán cambiarse cada 4hrs. Los utensilios de servicio deberán de ser lavados, enjuagados y sanitizados periódicamente.
- ✘ Señalar y delimitar el área, para evitar que los comensales infrinjan el distanciamiento social que marca la norma.

## BARRAS DE BAR

- ✘ Se permitirán siempre y cuando se respete el régimen de distanciamiento social de 1.5 metros.
- ✘ Estas no podrán ser utilizadas como zona de espera.

## ÁREA DE NIÑOS

- ✘ Es esta etapa permanecerán cerradas.

## SALONES PRIVADOS Y SALA DE JUNTAS

- ✘ Podrán operar siempre y cuando no se exceda el número de 10 personas por mesa.

- ⊗ Debe aplicarse el mismo protocolo para el montaje de las mesas que en el comedor.

### SISTEMA DE PAGOS

- ⊗ Limite el contacto entre empleados y clientes, fomentando formas de pago electrónicos.
- ⊗ Desinfectar dispositivos digitales después de cada uso. Limpiar frecuentemente área de caja.

### MEDIDAS A LA ENTRADA DEL RESTAURANTE.

- ⊗ Si solo hay un acceso al establecimiento, se recomienda el uso de señalizaciones o en su defecto el uso de barreras físicas para el ingreso de entrada y salida.
- ⊗ Se recomienda el uso de tapetes sanitizantes a la entrada y salida de cada establecimiento.



- ⊗ Mantener de ser posible siempre las puertas abiertas del establecimiento para evitar el contacto con las mismas.
- ⊗ Intentar eliminar el uso de áreas de espera y vestíbulos.
- ⊗ Será obligatorio contar con dispensadores de gel antibacterial (con base al 70% de alcohol). En puntos estratégicos para el uso de clientes, trabajadores y proveedores.



# Protocolo para los Proveedores

Lineamientos para el control de visitas, proveedores y contratistas ajenos al restaurante, en materia de higiene.

- ✘ Cerciorarse que tanto proveedores como empresas prestadores de servicios ajenos al restaurante cuenten con protocolos específicos para COVID-19.
- ✘ Establecer zonas y horarios específicos para

recepción de productos con los protocolos de higiene.

- ✘ Eliminar todos los empaques de cartón y plástico antes de que el producto llegue al almacén, cámaras o zonas de elaboración.
- ✘ No se permitirá la entrada a las áreas de manipulación de alimentos a ninguna persona externa a la operación.





# Protocolo para el regreso a la actividad económica de los Hoteles

## Lineamientos generales

- 📌 Mantener los más altos estándares de limpieza y desinfección, así como colaborar con las autoridades sanitarias en los lineamientos que se definan en cada Entidad.
- 📌 Utilizar productos químicos para una debida sanitización de las habitaciones y áreas comunes, así como nuevos sistemas de limpieza, con vapor, cloro o lámparas UV.
- 📌 Poner énfasis en la desinfección de espacios como lobby, corredores, áreas comunes y sanitización en habitaciones, mediante éstas medidas:
  - PISOS: cada dos horas.
  - ELEVADORES: desinfectar botones cada hora.
  - MANIJAS DE PUERTAS: cada hora.
  - BAÑOS COMUNES: cada hora.
  - TELÉFONOS COMUNES O PÚBLICOS: cada dos horas.

- 📌 Buscar certificaciones de desinfección que den garantía a los viajeros. Será recomendable demostrar certificados que acrediten que el alojamiento ha desarrollado procesos de desinfección y limpieza específicos contra el COVID-19.
- 📌 Contar con gel antibacterial en el Lobby, baños para huéspedes.
- 📌 Verificar que todos los espacios tengan limitaciones de aforo estrictas, reducir la capacidad de al menos un 50%.
- 📌 Mantener ventilación constante.
- 📌 El hotel debe garantizar que haya suficiente jabón y toallas de papel en los baños de uso común.
- 📌 En caso de tener restaurante, este debe registrarse conforme al protocolo emitido para atención a restaurantes.
- 📌 En caso de contar con salones de eventos o reuniones estos deberán de registrarse conforme a Protocolo emitido para atención en salones y eventos.





### Lineamientos de interacción con los huéspedes

- ❏ En ninguna circunstancia atender a los clientes alguna persona de los grupos de riesgo.
- ❏ Establecer el control de entrada con termómetro a distancia, para restringir el acceso de personas con temperatura arriba de los 37 grados, y/o con síntomas catarrales.
- ❏ El valet parking no debe estar en funcionamiento.
- ❏ Colocar en las puertas de acceso gel antibacterial para el servicio de los huéspedes.
- ❏ Utilizar guantes para cobrar, lavado frecuente con agua y jabón, o en su defecto, con gel antibacterial.
- ❏ Fomentar el pago con tarjeta, limpieza del TPV tras cada uso con solución desinfectante, así como el pago electrónico con celular.
- ❏ Desinfectar los aparatos de telefonía durante la jornada laboral.

- ❏ Evitar aglomeración de clientes dentro del hotel en áreas comunes. En el proceso de registro mantener una distancia entre los huéspedes de 2 metros.

### Limpieza de la habitación

- ❏ Poner atención a la salida de los huéspedes en áreas de contacto frecuente tales como cortinas, apagadores, mesas, controles remotos, chapas, teléfonos, tapetes y baños. Estos deben ser sanitizados antes de que ingrese otro huésped.
- ❏ Durante la estancia del huésped, se puede mantener el servicio de limpieza de la habitación a petición del cliente y en el horario que lo solicite, consintiendo solamente en tirar basura y cambio de toallas y amenidades.
- ❏ Al menos cada tres días se debe realizar la limpieza completa de la habitación del huésped poniendo énfasis en los puntos marcaos del inciso del primer punto.





# Protocolo para el regreso a las actividades de los Espacios de Reuniones

Servicios de DMS/COS se presentan diferentes lugares, dentro de los cuales se respetará y supervisará el cumplimiento óptimo de cada espacio, así como de los proveedores con los que trabajan:

- Aeropuerto
- Salones de eventos
- Hoteles
- Restaurantes
- Sitios turísticos
- Transporte

## Lineamientos generales

1. Se debe de medir la temperatura el staff antes de empezar el día.
2. El personal del servicio/staff deberá usar siempre cubrebocas, cabello recogido, no aretes ni joyería.
3. Tener a disposición cubrebocas para los clientes.

4. Contar con botiquín de primeros auxilios, gel antibacterial con 50% de alcohol, termómetro infrarrojo, algodón, mascarilla 3m de flujo restringido de 95.
5. Toallas y spray desinfectantes.
6. Cartelón donde se indiquen los pasos que se seguirán en caso de que un paciente sea detectado con COVID-19.
7. Mapa con los hospitales que estén atendiendo pacientes con COVID-19.
8. Contar con los teléfonos del sector salud de la localidad.
9. Formato donde se tomen los datos de la persona que se detectó con síntomas.
10. Todo el staff debe estar capacitado con los protocolos de sanidad y seguridad.



### Lineamientos de interacción con los clientes

1. Medir la temperatura de los clientes durante su acceso al vehículo en caso de no haber sido tomados previamente.
2. No saludar de mano ni de beso, mantener su sana distancia.
3. Cuidar que los participantes mantengan su sana distancia.
4. En puestos de trabajo que no sea posible proceder el lavado de manos de forma frecuente, limpiarse frecuentemente con gel antibacterial.
5. Todas las reservaciones y pagos de servicios se deben hacer con previa anticipación. En caso de adeudo pendiente, se debe designar a otra persona para el cobro pendiente y no tener contacto directo con el cliente.
6. En el caso de pagos con terminal punto de venta, deberá estarse desinfectando previo y posterior a su uso.
7. Botellas de agua consumible deben conservar sello de fábrica, empacados en porciones de forma individual distribuidas en cada lugar.
8. En caso de detectar a un asistente con síntomas, colocar cubre bocas, notificar a su superior, a autoridad estatal de salud que haya sido reconocida por la secretaría de salud para manejar la infección, se separa del grupo y se aísla y se sigue el protocolo del lugar donde se encuentre.

# Protocolo para el regreso a las actividades de Recorridos Turísticos



- 🌍 El coordinador o guía antes de iniciar un tour deberá dar indicaciones de cuidado preventivo a todo su grupo.
- 🌍 Los pasajeros, previo a tomar el tour; deberán llenar el cuestionario de identificación de factores de riesgo.
- 🌍 Evitar aglomeraciones durante las visitas a los atractivos turísticos.
- 🌍 Deberán manejarse grupos no mayores de 20 personas por un solo guía y coordinador, evitando reunirse con otros grupos.

- 🌍 Todos los participantes en el tour, deberán de usar cubrebocas y en su defecto el coordinador deberá de tener adicionales para proporcionar a los que no traigan consigo.
- 🌍 El coordinador y/o guía deberá de vigilar que su grupo mantenga la sana distancia durante los recorridos.
- 🌍 Aplicar desinfectante en aquellos objetos que dentro del tour puedan tener contacto con los participantes.
- 🌍 Cuidar que los participantes puedan tener contacto físico con comerciantes y objetos que no van a adquirir (ver y no tocar).



# Protocolo para el regreso a las actividades de Eventos

- Tener un médico durante todo el evento.
- Reforzar los controles de ingreso para tomar temperatura y detectar personas con posibles síntomas.
- Manejar señalética para recordar a los asistentes las reglas de distancia y descripción del cuidado ante síntomas de Covid-19.
- Antes de iniciar cada evento se dará un aviso vía micrófono con las medidas de seguridad y protocolo de comportamiento en el evento.
- Para eventos masivos, se deberán de asignar horarios, puertas y lugares de acceso a los participantes para evitar aglomeraciones.
- Colocar gel antibacterial en los accesos a los salones.
- Los salones deberán de estar al 50% de su capacidad instalada, el resto de los asistentes deberán de escuchar las conferencias en salones contiguos con transmisión vía circuito cerrado o bien online.
- Durante el registro, colocar barreras de acrílico para delimitar el contacto entre los asistentes y los que manejan el registro.
- Establecer montajes para conferencias que permitan la distancia física entre los asistentes.
- Establecer zonas de aislamiento para colocar a las personas con 10 síntomas o sospecha de enfermedad.
- Preferentemente, las preguntas a los conferenciantes se harán vía app o plataforma de internet.
- En caso de requerir micrófono para el público, la edecán deberá usar guantes y cubrir bocas y sostendrá el micrófono al participante.
- El micrófono del conferencista será personal y deberá estar desinfectado previamente a su uso, así como posteriormente.
- Los stands deberán ser de 3X4 mts y solo se permitirá tener a dos expositores y atender a 2 personas para cumplir con la sana distancia.
- El intercambio de tarjetas de presentación deberá ser digital.

# Protocolo para los vehículos de transporte de personas



En caso de que se ofrezca el servicio de agua de cortesía, las botellas deben estar perfectamente sanitizadas.

## Recomendaciones para los vehículos de transporte de personas

- Los vehículos deben estar sanitizados y desinfectados previo al abordaje de los pasajeros.
- Los vehículos deben sanitizarse entre un traslado y otro (aunque sean los mismos usuarios).
- El conductor, es la única persona autorizada en abrir y cerrar puertas.
- La unidad tendrá una ocupación del 50% de su capacidad regular.
- Dentro de la unidad se debe contar con gel antibacterial con 70% de alcohol, termómetro infrarrojo y cubrebocas adicionales.
- La unidad debe contar con una lámina informativa que contenga la información básica de sanidad. (Información simple y concreta)

- Poner fundas a los asientos, reemplazables entre un servicio y otro.
- Instalar un acrílico que separe al conductor del resto de los pasajeros.
- La unidad tendrá una “caja para propinas” para el conductor, para evitar el contacto físico.

## Recomendaciones para conductores de transporte de personas

- Se debe medir la temperatura del conductor antes de iniciar sus labores del día.
- Medir la temperatura de los pasajeros antes de ingresar a la unidad.
- Portar en todo momento: Guantes, cubrebocas y careta.
- Desinfectarse constantemente las manos y mantener una higiene personal impecable.
- Se debe mantener su sana distancia con los pasajeros.



# Lineamientos de protección civil, seguridad e higiene para el regreso de los negocios

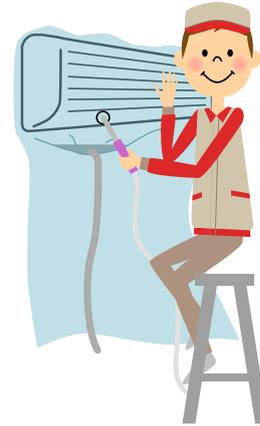
Aportar a las organizaciones una herramienta que les permita orientar a sus agremiados sobre las medidas de protección por adoptar, a través de sus propias estructuras y medios de comunicación, y en el seno de las comisiones de seguridad e higiene.

1. Prevenir y atacar: Fauna nociva (ratas)
2. Proporcionar mantenimiento al sistema de iluminación.
3. Proporcionar mantenimiento preventivo a los sistemas de ventilación artificial.

4. Revisión de equipamiento de seguridad: Botiquín, extintores, detectores de humo, detectores de gas, lámparas de emergencia y listado de teléfonos de emergencia.

5. Capacitación:

- Introducción de la nueva cultura de operación: Concientización.
- Aplicación del método de las 5 s: Clasificación, organización, limpieza, estandarizar y seguir mejorando.



- Determinación de la operación logística y definición de las fechas de etapas de reapertura y evolución planeada, basada en 3 meses para su restablecimiento comercial en el mercado.

6. Sanitización de la capacidad instalada del negocio, incluyendo: accesos principales, bodegas, áreas administrativas, áreas de servicio y atención al cliente. (se establecerán de forma diaria)

- Establecimiento de brigadas de emergencia.
- Establecimiento de reglas, protocolos y medidas de seguridad e higiene.
- Implementación, aplicación y uso del nuevo reglamento de operación.

Una vez cumplidos los primeros 6 puntos en su cabalidad; establecidos los lineamientos, reglas y protocolos; adicionando los nuevos métodos de seguridad e higiene, se procederá a solicitar a Protección Civil la evaluación y certificación de su parte, para estar completamente listos para volver a operar.

De acuerdo a lo emitido por el Gobierno Federal en los Lineamientos Técnicos de Seguridad Sanitaria en el entorno laboral, se debe acatar y cumplir con una Lista de Comprobación.



Las listas están elaboradas de manera que las micros, pequeñas, medianas y grandes empresas puedan identificar de manera sencilla las medidas que les son aplicables. En este documento podrá encontrar los requisitos indispensables, en cuanto a:

### Medidas de ingeniería o estructurales

- ✿ En áreas de entrada y salida al centro de trabajo.
- ✿ Áreas comunes (comedores, vestidores, casilleros, cafeterías, salas de reuniones, salas de espera o área de recepción, etc.)
- ✿ Área de oficinas o administrativas.
- ✿ Proceso productivo o servicio.
- ✿ Sanitarios.

### Medidas administrativas u organizacionales

- ✿ En áreas de entrada y salida al centro de trabajo.
- ✿ Todas las áreas de trabajo.
- ✿ Equipo de protección personal.
- ✿ Capacitación.
- ✿ Promoción a la salud.
- ✿ Planeación y gestión.

En el siguiente link podrá consultar el material detallado <http://nuevanormalidad.gob.mx/files/LT-SS-EL-2020.pdf?>



#YoCuidoMiNegocioParaTi