

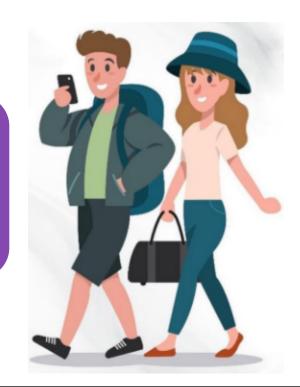


Secretaría de Salud - Secretaría de Turismo

# GUÍA DE RECOMENDACIONES PARA EL SECTOR TURÍSTICO ANTE LA CONTINGENCIA

COVID-19

Medidas preventivas para prestadores de servicios y turistas en el Estado de México



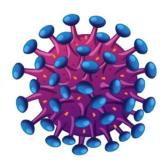
### Presentación

La presente **Guía Práctica** está dirigida a los prestadores de servicios turísticos del Estado de México, con el propósito de proporcionar información breve y precisa, en relación a la contingencia sanitaria por el coronavirus.





El avance del **COVID-19** ha sido mayor al esperado, por lo anterior y debido a su característica altamente contagiosa e infecciosa, el pasado 12 de marzo la OMS la declaró como **pandemia global**.



### Introducción

La declaración de pandemia por razón del COVID-19 realizada por la OMS, afecta indudablemente al sector turístico de diversas maneras.



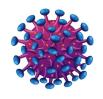


Por ello, el **Gobierno del Estado**, a través de la **Secretaría de Turismo**, ha preparado una serie de recomendaciones para ayudar a los prestadores de servicio con medidas preventivas a disminuir el impacto de la crisis.



- Declaración de Fase 1: En los días pasados el Gobernador del Estado, convocó al Comité Estatal en Seguridad de Salud y declaró la Fase 1 de contingencia.
- Mensaje a medios: El Gobernador del Estado emitió dos mensajes a los medios, en los que informó la situación que presenta el COVID-19 en la entidad y su actualización.
- Reuniones Informativas: La Secretaría de Turismo estará convocando a reuniones de coordinación con Directores Municipales de Turismo, Asociaciones de Hoteleros, Restauranteros, Agencias de Viajes y otras agrupaciones de prestadores de servicios turísticos, para socializar las medidas preventivas y homologar la estrategia de prevención.
- Material de Difusión: La presente Guía, es parte de estos esfuerzos de prevención para evitar que el contagio se incremente, afectando más al sector.

### Detecció<u>n</u>





## SÍNTOMAS

- Fiebre mayor a 38°C
- Dolor de cabeza
- Tos seca
- Estornudos
- Flujo Nasal
- Dolor Muscular
- Sensación de Cansancio



El Gobierno del Estado pone a tu disposición una línea de emergencia para casos de sospecha de contagio:

800 900 32 00

## Protocolo de Detección

En caso de que la persona cumpla con la siguiente definición operacional de un caso sospechoso, se recomienda notificar de inmediato a las autoridades sanitarias, quienes determinarán si el caso requiere diagnóstico confirmatorio del Laboratorio Estatal de Salud Pública EDOMÉX.

### Definición Operacional de Caso Sospechoso de Covid-19

- ✓ Ser una persona de cualquier edad que en los últimos 14 días haya presentado fiebre, tos y al menos unos de los siguientes signos y síntomas: dolor de cuerpo y de huesos, dolor de cabeza, dolor de garganta y falta de aire.
- ✓ Tener antecedente de viaje o estancia en los siguientes países con transmisión local comunitaria de COVID-19: China, Hong Kong, Corea del Sur, Japón, Italia, Irán, Singapur, España, Francia, Alemania y los siguientes estados de los Estados Unidos de América: Washington, California y Nueva York. (\*).
- ✓ Haber estado en contacto con un caso confirmado o bajo investigación hasta 14 días antes del inicio de los síntomas.

### Prevención General

### MEDIDAS PREVENTIVAS

- Lavar las manos constantemente con agua y jabón o utilizar gel con base de alcohol al 70%.
- Evite contacto con personas con enfermedades respiratorias.
- Al toser o estornudar cúbrete con el ángulo interno del brazo nariz y boca.
- No toques tu cara con las manos, sobre todo nariz, boca y ojos.
- No escupas, si lo haces que sea en un pañuelo.
- Desinfecta superficies y objetos de uso común.
- Evita lugares concurridos.
- No te automediques.



### Prevención General en Turismo



La sana distancia es esencial en eventos colectivos. Un metro entre persona y persona.



Establecer **filtros** para evitar que cualquier persona con síntomas respiratorios ingrese a alguno de los espacios turísticos como pueden ser salones, museos, transporte turístico, restaurantes, grupos o cualquier servicio colectivo.



Para este filtro pueden adquirirse aparatos para toma de temperatura, como termómetros digitales o pistolas infrarrojas.



**Desinfectar** con hipoclorito de sodio (*cloro*) al 5% o *alcohol* al 70% todas las superficies, manerales y todo lo que pueda ser tocado por las manos o implique contacto con saliva.



Mantener limpias y desinfectadas las áreas de trabajo, las cuales se asearán con una periodicidad de 25 minutos con agua hiperclorada al 13%.



Se limpiarán perillas, apagadores, pasamanos, áreas comunes, servilleteros, cartas, así como zonas infantiles y áreas de juegos.



Ventilación de áreas con mayor frecuencia.



Recuerda que la prevención evita la propagación de enfermedades respiratorias

## Medidas de Prevención en Hoteles

- Limpieza y desinfección frecuente de instalaciones (superficies, manijas de las puertas, muebles, lavabos, suelos, teléfonos, etc.) Desarrollar un programa de desinfección de áreas con contacto al público e instrumentos de uso común (plumas, cubiertos, terminales bancarias, charolas, etc.) de 3 a 4 veces al día, según la demanda.
- Mantener una ventilación adecuada. Revisar la limpieza de filtros de aire acondicionado.
- Hacer uso de guantes de vinil o plástico para limpieza.
- Se recomienda un **registro permanente de documentos oficiales de viajeros** (sobre todo extranjeros).
- Solicitarse la identificación al huésped y mantener un registro de la misma.
- En el área de recepción disponer de gel o solución desinfectante, pañuelos desechables y botes de basura con tapa accionada con pedal.
- Mantener un programa de mayor frecuencia de limpieza y desinfección de las zonas infantiles, de los juegos, de las instalaciones, etc.
- Las prendas textiles deben lavarse de forma mecánica en ciclos de lavado completos a 60-90°C. Para la manipulación de las prendas textiles "sucias" se utilizarán guantes. No debe sacudirse la ropa para lavar
- > Sanitizar las botoneras de los elevadores periódicamente.
- Contar con al menos un equipo de protección para la limpieza, en caso de detectar a un huésped contagiado (Lentes, guantes, cubrebocas, mandil, ropa desechable para realizar la limpieza de la habitación).



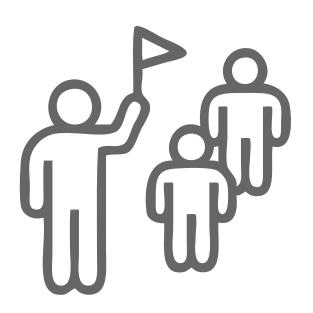
## Medidas de Prevención en Restaurantes

- Abrir con normalidad, en sus horarios establecidos.
- Contar con dispensadores de gel antibacterial en las áreas de ingreso y en los baños
- Si usan valet parking, el personal deberá previo permiso del propietario limpiar el volante, palanca de velocidades y tablero con solución a base de cloro.
- Aplicar la sana distancia entre comensales y las mesas a utilizar.
- Todo personal de contacto, tiene que **lavarse las manos con frecuencia**, realizar estornudo de etiqueta y contar con gel antibacterial.
- Se recomienda no consumir comidas buffet para evitar la manipulación cubiertos y alimentos de exposición común.
- Uso obligatorio de guantes y cubre bocas para todo el personal de cocina, redecillas para el cabello.
- Desinfectar a temperaturas de 80 grados centígrados todas las vajillas y usar manteles, manteletas y servilletas de papel.
- **Desinfectar constantemente las instalaciones**, con agua clorada o gel antibacterial con base de alcohol al 70%.
- Instalar carteles con las recomendaciones aprobadas por la OMS y/o los que emite el GEM



## Medidas de Prevención en Museos

- Pueden seguir recibiendo turistas individuales sin problema. Siempre tratando de evitar que se aglomeren muchos visitantes en una pieza o en una sala.
- Para el caso de grupos numerosos, de debe procurar dividirlos en grupos más pequeños para que puedan **mantener una distancia** apropiada (**un metro**) entre unos y otros.
- Es preferible que los turistas se registren en el cuaderno de visitas destacando su nacionalidad y/o su estado de procedencia, en caso de ser turista nacional.
- Todo personal de contacto, tiene que lavarse las manos con frecuencia, realizar estornudo de etiqueta y contar con gel antibacterial.
- Para los servicios de audioguía, en el caso de audífonos desechables de ninguna manera se pueden volver a utilizar y las **audioguías se deben limpiar adecuadamente** con una solución de agua clorada o gel antibacterial con base alcohol al 70%



## Medidas de prevención para Turoperadores

- Los guías de turistas pueden seguir recibiendo pasajeros con las medidas previamente establecidas.
- Para el transporte se debe intercalar un espacio vacío entre cada turista.
- > Para el caso de automóvil, la recomendación es no llevar más de dos pasajeros.
- > En todos los transportes se debe llevar gel antibacterial.
- Cuando se esté en espera de otros pasajeros, se debe limpiar perfectamente la unidad con hipoclorito de sodio (cloro) al 5% o alcohol al 70%.
- > Todo **guía de turistas debe tener** a disposición de manera permanente:
  - Hipoclorito de sodio (cloro) al 5% o alcohol al 70%
  - Jabón líquido para asear las manos en los distintos sitios que visitan los turistas.
- ldentificar bien a aquellos turistas procedentes de países que han sufrido mayores casos de coronavirus, y tener la información de dónde se hospedan todos los pasajeros.
- > Si el turista presenta síntomas antes de iniciar el servicio, es necesario explicarle correctamente la situación y ayudarle a comunicarse al 800 900 32 00. Se recomienda facilitar su traslado a su hotel o lugar de alojamiento.



## Convenciones y Eventos <u>Masivos</u>

- Pueden realizarse reuniones de menos de 100 personas SIEMPRE OBSERVANDO LA SANA DISTANCIA y llevando a cabo las medidas preventivas (Todo personal de contacto, tiene que lavarse las manos con frecuencia, realizar estornudo de etiqueta y contar con gel antibacterial).
- Desinfectar las instalaciones con agua clorada o gel antibacterial con base de alcohol al 70%.
- Mantener ventilados los espacios cerrados y de preferencia contar con purificadores de aire
- No utilizar aire acondicionado, previniendo a los asistentes de lo anterior.
- Revisar y limpiar filtros de aire acondicionado si se usa



En el caso de balnearios y albercas se sugiere mantener clorada el agua y limpiar las superficies de contacto constantemente.

## Convenciones y Eventos Masivos

## Recuerda que la prevención evita la propagación de enfermedades respiratorias SUSPENSIÓN TEMPORAL DE ACTIVIDADES NO ESENCIALES

La Secretaría de Salud recomienda suspender temporalmente las actividades no esenciales de los sectores público, social y privado a partir del lunes 23 de marzo de 2020.

### **Actividades no Esenciales**

Aquella que no afecta la actividad sustantiva, que involucren congregación o movilidad de personas, favoreciendo la sana distancia.

Se recomienda **posponer hasta nuevo aviso**, los eventos masivos.





### ¿Qué hacer durante el tiempo de contingencia?

La participación y el apoyo de los prestadores de servicios turísicos del Estado de México será un factor clave en las etapas previas, durante y posteriores a la contingencia sanitaria por el Covid-19. La coordinación entre empresarios, trabajadores y autoridades es clave para el éxito de la gestión de crisis.

#### ACCIONES RELEVANTES DURANTE LA CONTINGENCIA SANITARIA

#### **Antes**

- Atiende las medidas preventivas solicitadas por las autoridades.
- Adquiere gel antibacterial, jabón, toallas desechables y material de limpieza para uso de público y trabajadores.
- Difunde en sitios públicos los posters oficiales, folletos y demás material oficial que te sea entregado por las autoridades de Turismo o Salud.
- No difundas información falsa o rumores. Utiliza fuentes oficiales.
- Explica a tus trabajadores la situación y evita cualquier trato discriminatorio hacia el visitante.

#### Durante

- Evita reuniones no esenciales con grupos grandes (mayores a 50 personas). De ser necesarias toma las medidas de alejamiento mínimo de un metro y medio, sobre todo para personas de mayor edad (grupo vulnerable).
- Solicita la identificación y procedencia de los huéspedes a través de un registro, que será útil para mantener vigilancia de salud sobre ellos
- Reporta cualquier caso sospechoso, que cumpla con la definición operacional y coopera para su aislamiento.
- Evita el contacto físico y de ser necesario instala filtro sanitario para los trabajadores de la empresa.
- Opta por ajustar horarios de empleados y aprovecharlos en actividades de mantenimiento general de las instalaciones o capacitaciones antes que despedir.
- Fomenta negocios alternos para aprovechar la capacidad instalada de la empresa y mitigar los efectos económicos, como por ejemplo la venta de comida a domicilio, jardinería u otros.

### Después

- Ofrece flexibilidad para hacer cambios en reservaciones sin costo para el cliente.
- Implementa una campaña de descuento o promociones especiales para los visitantes.
- Participa en las campañas de promoción y los eventos que se organizarán para reactivar el mercado.
- Difunde positivamente el mensaje de recuperación de la actividad turística y de solidaridad vivida durante la contingencia en beneficio de la imagen del destino.
- Desarrolla proyectos de inversión pendientes o en proceso, para contribuir a mejorar el ambiente de negocios en la plaza.
- 6. Reconoce a los proveedores, empleados y clientes que permanecieron con su empresa durante la contingencia.