



MAYO  
2020

# CERTIFICACIÓN EN PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN SANITARIA EN INSTALACIONES TURÍSTICAS

(CERTIFICADO CPPSIT)

<b>3</b>	<b>I. CONTEXTO</b>
<b>3</b>	<b>II. PRESENTACIÓN</b>
<b>4</b>	<b>III. OBJETIVO</b>
<b>4</b>	<b>IV. BENEFICIOS</b>
<b>4</b>	<i>PARA LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS</i>
<b>4</b>	<i>PARA EL ESTADO</i>
<b>5</b>	<b>V. VENTAJAS COMPETITIVAS</b>
<b>5</b>	<b>VI. SÍNTESIS DEL PROCESO DE OBTENCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN</b>
<b>6</b>	<b>VII. DISPOSICIONES RELATIVAS AL REGISTRO E INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTE</b>
<b>8</b>	<b>VIII. DISPOSICIONES TÉCNICAS RELATIVAS A LA CERTIFICACIÓN EN PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN SANITARIA EN INSTALACIONES TURÍSTICAS</b>
<b>8</b>	<b>DISPOSICIONES GENERALES</b>
<b>10</b>	<b>ÁREAS DE SERVICIO Y OPERACIÓN</b>
<b>10</b>	<i>DIRECCIÓN GENERAL O GERENCIA</i>
<b>11</b>	<i>RECEPCIÓN</i>
<b>12</b>	<i>ÁREA DE LIMPIEZA</i>
<b>14</b>	<i>LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE HABITACIONES</i>
<b>15</b>	<i>LAVANDERÍA</i>
<b>16</b>	<i>ALIMENTOS Y BEBIDAS</i>
<b>19</b>	<i>GRUPOS Y CONVENCIONES</i>
<b>20</b>	<i>ÁREA Y SERVICIOS ESPECIALES</i>
<b>21</b>	<i>ÁREA DE ALBERCA</i>
<b>23</b>	<i>ÁREA DE DESCANSO</i>
<b>23</b>	<i>MANTENIMIENTO</i>
<b>25</b>	<b>MEDIDAS AL PERSONAL</b>
<b>25</b>	<b>PROTECCIÓN PERSONAL</b>
<b>26</b>	<i>CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN</i>
<b>27</b>	<i>EQUIPO Y PROTECCIÓN</i>
<b>29</b>	<i>CONTROL DEL ESTADO DE SALUD</i>
<b>30</b>	<i>TRANSPORTACIÓN DE PERSONAL</i>
<b>31</b>	<b>MEDIDAS A PROVEEDORES</b>

<b>33</b>	<b>MEDIDAS A EMPRESAS ALIADAS</b>
<b>35</b>	<i>ALIADOS DE TRANSPORTACIÓN</i>
<b>36</b>	<b>IX. MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>
<b>37</b>	<b>X. ANEXOS</b>
<b>37</b>	<i>MEDIDAS BÁSICAS</i>
<b>38</b>	<i>LÁVATE LAS MANOS</i>
<b>39</b>	<i>TÉCNICA DE LAVADO DE MANOS</i>
<b>40</b>	<i>PROCEDIMIENTO ADECUADO PARA DESINFECCIÓN DE MANOS</i>
<b>41</b>	<i>EVITA EL SALUDO FÍSICO</i>
<b>42</b>	<i>ESTORNUDO DE ETIQUETA</i>
<b>43</b>	<i>SANA DISTANCIA</i>
<b>44</b>	<i>SANA DISTANCIA EN FILAS</i>
<b>45</b>	<i>SANA DISTANCIA EN EL TRABAJO</i>
<b>46</b>	<i>ASEO EN LUGARES DE TRABAJO</i>
<b>47</b>	<i>LIMPIEZA DE SUPERFICIES</i>
<b>48</b>	<i>COLOCACIÓN Y RETIRO DE EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL (SESA)</i>
<b>49</b>	<i>GUEST ASSIST (SEDETUR)</i>
<b>50</b>	<b>XI. FUENTES DE REFERENCIA</b>

## I. CONTEXTO

Ante la emergencia de salud pública que ha originado el coronavirus (COVID-19), declarada como pandemia por la Organización Mundial de la Salud (OMS) el pasado mes de marzo, la Secretaría de Turismo (SEDETUR) y la Secretaría de Salud (SESA) de la entidad, como parte de la Estrategia de Prevención y Contención, desarrollaron la: “Guía de Acciones para el Sector Turístico”.

Derivado de lo anterior, y como parte de la intervención de la SEDETUR en apoyo a la actividad turística durante la emergencia sanitaria, a través de SESA se impartieron talleres, en la modalidad de webinar, a empresas de alojamiento temporal sobre la “Estrategia de Atención a Huéspedes Sospechosos o Confirmados de COVID-19”. En éstos participaron más de 600 empresas.

Es más que sabido que la forma de transmisión entre seres humanos es a través del contacto con personas, elemento inherente a la actividad turística; por lo que las empresas del sector turístico tienen la responsabilidad de ofrecer sus servicios con altos estándares en materia sanitaria, buscando en todo momento minimizar la probabilidad de contagio al interior de sus establecimientos. Para lo anterior, y como parte del Plan Juntos Saldremos Adelante, particularmente en lo relacionado a la recuperación económica del Estado una vez pasada la crisis, la SEDETUR y SESA han desarrollado la Certificación en Protección y Prevención Sanitaria que establece y vela por el cumplimiento de buenas prácticas al interior de los establecimientos turísticos, enfocadas a la prevención y contención en materia de salud.



## II. PRESENTACIÓN

El certificado CPPSIT es la acreditación en materia de Protección y Prevención sanitaria que el Gobierno del Estado otorga, a través de las Secretarías de Turismo y Salud. Consiste en un CONJUNTO DE CRITERIOS (PROTOCOLO), para certificar a los prestadores de servicios turísticos e instalaciones relacionadas con el sector, a través de una plataforma en línea, gratuita y de auto aplicación, por medio de la cual podrán autodeclarar el cumplimiento de criterios relacionados con la implementación de acciones en materia sanitaria.

La mayor parte de los criterios son de carácter obligatorio y basados en estándares internacionales, nacionales y estatales que bajo ninguna circunstancia se contraponen a otras disposiciones en materia de sanidad.

## PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS QUE PUEDEN APLICAR:



## III. OBJETIVO

Mantener las medidas sanitarias necesarias para la prevención y contención del COVID-19, así como apoyar a la industria turística de Quintana Roo para la incorporación de buenas prácticas de protección y prevención sanitaria, con el fin de dotar de confianza y certeza a sus clientes, colaboradores y a la comunidad en general.

## V. VENTAJAS COMPETITIVAS

- ▶ Medida de bajo costo para la Secretaría de Turismo y de largo alcance en el sector.
- ▶ Proceso en línea, auto aplicado, gratuito y voluntario.
- ▶ Uso de herramientas tecnológicas para su operación.
- ▶ Integración de actores como asociados y usuarios en soluciones de problemas emergentes.
- ▶ Programa público alineado a la agenda nacional e internacional.
- ▶ Validación por las autoridades sanitarias estatales.



## IV. BENEFICIOS

### PARA LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

- ▶ Garantiza la implementación de buenas prácticas en materia de protección y prevención sanitaria.
- ▶ Facilita la correcta definición de procesos y procedimientos en materia de higiene.
- ▶ Aumenta la confianza y lealtad de los clientes.
- ▶ Desarrolla disciplina sanitaria en el personal.
- ▶ Dote de certeza y seguridad laboral.

### PARA EL ESTADO

- ▶ Reducción de riesgos sanitarios.
- ▶ Aumento de la confianza de turistas y visitantes.
- ▶ Incremento en la llegada de turistas y visitantes.
- ▶ Mejor imagen de los destinos turísticos a nivel internacional.
- ▶ Mayor competitividad turística de los destinos del Caribe Mexicano.

## **VI. SÍNTESIS DEL PROCESO DE OBTENCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN REGISTRO**

La plataforma solicita algunos datos de identificación y contacto para crear la cuenta y contraseña del solicitante. Con éstas se accede al apartado destinado para la integración del expediente, en la cual se anexa la documentación solicitada. Posteriormente, se enviará una notificación vía correo electrónico para acceder a los lineamientos y poder continuar con el llenado de los criterios.

### **INTEGRACIÓN**

Los prestadores de servicios turísticos registrados, enviarán a través de la plataforma el formulario de los criterios del protocolo debidamente requisitado, así como los documentos probatorios que se soliciten.

La integración tendrá especial énfasis en los criterios de carácter obligatorio, así como en la veracidad y validez de las evidencias que el solicitante proporcione.

### **DICTAMINACIÓN**

Para la dictaminación de los expedientes de los prestadores de servicios turísticos y empresas solicitantes, el Comité Técnico de la Certificación en Protección y Prevención Sanitaria en instalaciones Turísticas revisará cada una de las solicitudes y emitirá el dictamen correspondiente.

Los acreedores del Certificado CPPSIT se harán de conocimiento público a través del sitio oficial de la Secretaría de Turismo y del Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo, de manera que pueda consultarse su validación y vigencia.

### **VERIFICACIÓN**

De manera aleatoria, el Comité Técnico de la Certificación podrá, si así lo estima conveniente, realizar revisiones físicas en los establecimientos que hayan obtenido la certificación, y retirarla, de forma temporal o permanente, en caso de verificar incumplimiento de uno o más criterios de carácter obligatorio.

### **VIGENCIA**

El certificado tendrá una vigencia hasta el 31 de diciembre de 2020. La renovación será sujeta a la publicación de los lineamientos correspondientes para el ejercicio 2021.



## VII. DISPOSICIONES RELATIVAS AL REGISTRO E INTEGRACIÓN DEL EXPEDIENTE

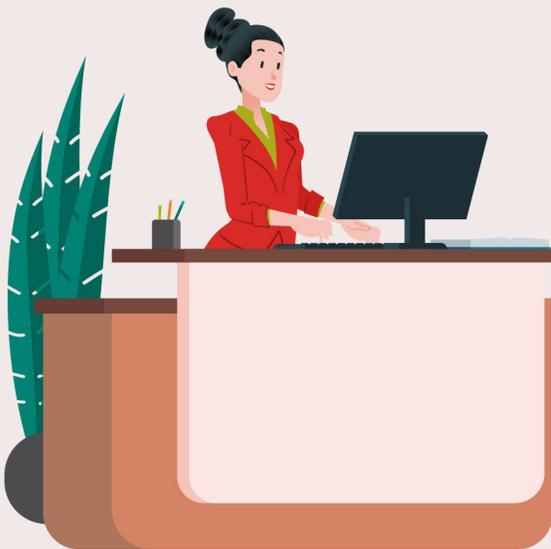
El sistema solicitará algunos datos de identificación y contacto del prestador de servicios turísticos, como son:

- ▶ Nombre comercial.
- ▶ Categoría según Registro Nacional de Turismo.
- ▶ Categoría hotelera comercial (en caso de aplicar).
- ▶ Número de personas empleadas.
- ▶ Número de unidades para operación según actividad (cuartos, flotilla, aforo, etc.).
- ▶ Logotipo oficial de la empresa (especificaciones técnicas).
- ▶ Número telefónico (10 dígitos).
- ▶ Dirección de correo electrónico.

## VII. DISPOSICIONES RELATIVAS AL REGISTRO E INTEGRACIÓN DEL EXPEDIENTE

Para la integración del expediente del prestador de servicios turísticos solicitante, éste deberá proporcionar la siguiente documentación en copia simple y legible:

- ▶ Acta Constitutiva (persona moral).
- ▶ Registro Federal de Contribuyentes RFC (persona física o persona moral).
- ▶ Dirección completa del establecimiento.
- ▶ Comprobante del domicilio físico del establecimiento (agua o luz, no mayor a dos meses).
- ▶ Carta compromiso firmada por el propietario o representante legal.
- ▶ Nombre completo del propietario o representante legal.
- ▶ Identificación oficial del propietario o representante legal.
- ▶ Escritura pública del inmueble, contrato de arrendamiento o en su caso, contrato de comodato.
- ▶ Licencia de Funcionamiento Estatal vigente.
- ▶ Nombre completo de la persona designada como enlace.
- ▶ Identificación oficial de la persona designada como enlace.



## VIII. DISPOSICIONES TÉCNICAS RELATIVAS A LA CERTIFICACIÓN EN PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN SANITARIA EN INSTALACIONES TURÍSTICAS



### DISPOSICIONES GENERALES

#### CRITERIOS

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 con dispensadores de gel y toallitas desinfectantes, con alcohol al 70%, pañuelos desechables y contenedores con tapa y pedal para su adecuado manejo. Considerando accesos e interiores\*
8. Los dispensadores de productos sanitarios están a la vista y de modo accesible para clientes y colaboradores\*

## CRITERIOS

9. Los dispensadores de jabón y gel desinfectante despachan automáticamente el producto, a fin de evitar el contacto con ellos
10. Se proporcionan cubrebocas a los clientes que lo solicitan\*
11. Se recomienda a clientes que eviten tocarse la cara, particularmente ojos, nariz, y boca y, en general, las medidas básicas de prevención sanitaria\*
12. 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)\*
13. Se prohíbe el saludo físico, sin desestimar la cordialidad hacia el cliente\*
14. El mobiliario de áreas comunes (recepción, vestíbulos, salones, área de alberca, etc.) ha sido reorganizado para garantizar el distanciamiento social de 1.5 metros\*
15. El cliente no comparte elevadores con el personal, exceptuando casos de servicio estrictamente necesarios\*
16. Los elevadores para clientes operan, como máximo, con la mitad de su capacidad más elevada\*
17. Se privilegia la información digital por encima de la impresa\*
18. Se evita tener material impresos (revistas, folletos, periódicos) que faciliten la transmisión\*
19. En todo momento se dispone de agua, jabón, toallas de papel y papel higiénico en sanitarios de clientes y colaboradores\*
20. Los sanitarios, tanto de clientes como del personal, cuentan con secadora de manos de aire caliente y paro automático
21. En sanitarios de clientes y colaboradores se ha colocado material gráfico del adecuado proceso de lavado y desinfección de manos\*

\* *Criterios de cumplimiento obligatorio*



## ÁREAS DE SERVICIO Y OPERACIÓN

### DIRECCIÓN GENERAL O GERENCIA

## CRITERIOS

1. Ha establecido un fondo suficiente para garantizar la aplicación de buenas prácticas en materia de protección y prevención sanitaria y poder dar una respuesta oportuna a una eventual emergencia\*
2. Ha conformado el Comité de Gestión de Protección y Prevención Sanitaria (ver pág. 14 de la Guía de Acciones para el Sector Turístico, SEDETUR-SES)
3. Se tiene un Protocolo de Acción para atender a casos sospechosos y confirmados\* (ver pág. 19 a 27 de la Guía de Acciones para el Sector Turístico, SEDETUR-SESA)
4. Se ha designado un espacio específico en el cual la persona que presente síntomas, y no pueda abandonar las instalaciones inmediatamente, permanecerá aislada\*
6. Existe un plan de comunicación interna y externa en caso de emergencias sanitarias (consulte pág. 32 de la Guía de Acciones para el Sector Turístico, SEDETUR-SESA)
7. Se informa oportunamente a clientes, personal, proveedores y aliados sobre las medidas y buenas prácticas que el establecimiento implementa\*
8. La comunicación con clientes, personal, proveedores y aliados incluye información sobre el derecho de admisión en caso de que alguna persona presente uno o varios síntomas como tos, fiebre, dolor de cabeza, dolor de garganta, escurrimiento nasal y ojos rojos, durante su permanencia en el establecimiento\*
9. Las pólizas de seguros han sido revisadas y actualizadas
10. Los contratos laborales han sido revisados y actualizados
11. Tiene un inventario disponible y suficiente de productos higiénicos y de protección, esenciales para la protección y prevención sanitaria y la adecuada operación del centro del establecimiento\*

## CRITERIOS

12. Los procesos de máxima interacción entre colaboradores y clientes se han modificado a fin de evitar el contacto directo o prolongado\*
13. Cuenta con informes y registros de las acciones emprendidas en materia de protección y prevención sanitaria\*
14. Se realizan auditorías de seguimiento y control de la Protección y Prevención Sanitaria\*

*\*Criterios de cumplimiento obligatorio*



### RECEPCIÓN

## CRITERIOS

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\*

## CRITERIOS

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\*

*\*Criterios de cumplimiento obligatorio*



### ÁREA DE LIMPIEZA

## CRITERIOS

1. El programa de limpieza y desinfección del establecimiento se realiza con el doble de frecuencia, de lo habitual\*
2. 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.
3. Se utilizan guantes de nitrilo para las tareas de limpieza en general\*
4. En áreas cerradas (habitaciones, restaurantes, bares, discotecas, gimnasios, oficinas, etc.) adicional a los guantes se utiliza cubrebocas y careta\*
5. En las tareas de limpieza se hace uso de solución clorada, recién preparada, con una concentración de 10% de cloro líquido u otro producto químico (especificar)\*

## CRITERIOS

6. 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
7. Se utiliza un paño desechable impregnado con solución clorada para la limpieza de superficies más alta, evitando la dispersión de polvo
8. Se pone especial atención a la limpieza y desinfección de elevadores, botones, manijas, pasamanos, mobiliario en general etc.\*
9. Para evitar la dispersión de partículas, no se utiliza el aire comprimido en los procesos de limpieza\*
10. Las máquinas limpiadoras a presión se utilizan con detergente y otros productos adecuados\*
11. Las aspiradoras están equipadas con filtros de aire de alta eficiencia\*
12. Las áreas cerradas son ventiladas por lo menos en dos ocasiones al día\*
13. Los carritos para limpieza cuentan, en todo momento, con gel o solución desinfectante para manos, así como pañuelos desechables, guantes y bolsas para basura\*
14. Artículos específicos de limpieza son clasificados e identificados por patrones de colores o etiquetas que eviten la contaminación cruzada\*
15. Trapos, jergas y otros elementos de limpieza son lavados y desinfectados después de cada uso\*

*\*Criterios de cumplimiento obligatorio*



## LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE HABITACIONES

### PARA CENTROS DE HOSPEDAJE

#### CRITERIOS

1. Se ha agregado como parte de las amenidades en la habitación, toallas y gel desinfectante con alcohol al 70%
2. Sábanas y/o mantas, almohadas y otros elementos textiles disponibles en armarios están resguardados en bolsas o contenedores herméticos\*
3. Mientras el huésped está en la habitación no se realizarán trabajos de limpieza ni mantenimiento\*
4. El personal de limpieza asignado cuenta con un estado de salud libre de comorbilidades (diabetes, hipertensión, obesidad, etc.)
5. Guantes de nitrilo, cubrebocas y careta se usa de forma obligatoria y en todo momento durante el proceso de limpieza y desinfección de la habitación\*
6. En el manejo de ropa, ropa de cama, toallas, y en general productos textiles sucios, se evita en todo momento sacudirlos\*
7. El material desechable utilizado se elimina mediante depósito con cierre hermético y se desecha en la basura\*
8. Superficies de contacto como manijas, interruptores, teléfonos, controles, mesas, buros, tarjetas de avisos, ganchos o percheros, baños, entre otros, son limpiadas con especial detalle\*
9. Cuando la habitación dispone de secadora de cabello ésta es limpiada y desinfectada, incluyendo el filtro de la misma\*
10. Han sido incorporadas tecnologías mejoradas para la desinfección de superficies, como: pulverizadores electrostáticos, equipos de ozono, equipos de peróxido de hidrógeno, que contemplan la desinfección de superficies blandas como colchones, sofás, cortinas, etc.

## CRITERIOS

11. En cada salida, los blancos (ropa de cama, toallas, protectores) son reemplazados\*
12. En las habitaciones con servicio de minibar, los productos de éste se limpian y desinfectan después de cada check out\*
13. Cuando el huésped abandona definitivamente la habitación, se retiran y sustituyen todas las amenidades de aseo como: rollos de papel higiénico, artículos de escritura, productos de higiene personal, bolsas, etc.\*
14. Una vez limpiada y desinfectada la habitación se evita la entrada de cualquier persona hasta que ésta no sea ocupada por algún cliente. Exceptuando procesos de mantenimiento, ventilación, limpieza y desinfección\*

\* Criterios de cumplimiento obligatorio



### LAVANDERÍA

## CRITERIOS

1. El personal utiliza equipo de protección personal: cubrebocas, guantes de nitrilo, delantales y careta protectora\*
2. Los carros y cestos de lavandería son limpiados y desinfectados antes y después de cada uso\*
3. La ropa y otros productos textiles no son sacudidos\*
4. Las prendas textiles se lavan a máquina, en ciclos de lavado completos, a una temperatura de 65°C u 80°C durante, por lo menos, 10 o 4 minutos respectivamente\*
5. Se utiliza el doble, de lo habitual, de detergente de alta resistencia\*

## CRITERIOS

6. Siempre que las características de los productos textiles lo permiten se hace uso de cloro o ácido hipocloroso para su lavado\*
7. Las cargas de lavado son pequeñas y/o con agua suficiente, garantizando espacio adecuado para el correcto movimiento de las prendas\*
8. Las prendas lavadas son secadas a altas temperaturas, por encima de los 80°C\*

\*Criterios de cumplimiento obligatorio



### ALIMENTOS Y BEBIDAS

#### RESTAURANTES, BARES Y CENTROS NOCTURNOS

## CRITERIOS

1. El aforo ha sido reducido en un 50%, garantizando una separación de entre 1.20 a 1.50 metros entre el respaldo de las sillas y una distancia de entre 80 cm a 1 metro entre éstos y alguna barrera física (muros, barras de servicio)\*
2. El personal de servicio, cocina, bares, etc., mantiene una adecuada y frecuente higiene en manos, por lo menos cada 30 minutos y/o cuando sea necesario\*
3. Se minimiza el intercambio de objetos entre clientes y colaboradores\*
4. Se prioriza un montaje con lo mínimo indispensable\*
5. La cubertería se presenta o entrega envuelta en servilletas que las cubran en su totalidad\*
6. Los utensilios de servicio no son tocados por la parte que entra en contacto con los alimentos\*
7. Las barras de servicio son limpiadas y desinfectadas contantemente, cada 30 minutos o menos, dependiendo de la demanda\*

## CRITERIOS

8. Meseros se desinfectan las manos antes y después de cada servicio\*
9. El servicio a la carta se prioriza sobre el servicio de buffet
10. Los menús se limpian y desinfectan después de ser usados\*
11. En el caso de buffet, éste se implementa en la modalidad de asistido (meseros y personal en barra de alimentos)\*
12. En los servicios de buffet, las pinzas, cucharas, cucharones y otros utensilios de servicio se cambian, como límite, cada 15 minutos\*
13. Se controla el flujo de gente en las barras de alimentos de los buffets, asegurando en todo momento la distancia de seguridad\*
14. Los alimentos preparados se mantienen, en todo momento, protegidos con película plástica o contenedores herméticos\*
15. Las charolas de servicio deben ser limpiadas y/o desinfectadas en cada uso\*
16. Estaciones de servicio se desinfectan cada hora o menos\*
17. Cuando se concluye el servicio al comensal, se limpia y desinfecta todo el mobiliario y artículos usados por éste en la mesa\*
18. Mantelería, servilletas y otros productos textiles para vestir la mesa son remplazados con cada cambio de comensales\*
19. Productos textiles limpios (mantelería, servilletas, etc) son resguardados en bolsas o contenedores herméticos\*
20. El material desechable utilizado se elimina mediante depósito con cierre hermético y se desecha en la basura\*
21. El personal utiliza guantes para la manipulación de mantelería, servilletas y otros productos textiles para vestir la mesa, además de cubertería, loza y cristalería\*

## CRITERIOS

22. En las áreas de preparación de alimentos y bebidas el uso de cubrebocas, para todo el personal, es obligatorio\*
23. En cocina se limpian y desinfectan líneas de preparación, carros transportadores, y utensilios de cocina en general después de cada uso\*
24. Los alimentos fríos preparados y listos para servirse se conservan a una temperatura máxima de 7°C\*
25. En servicios de buffet, los alimentos fríos se exponen máximo 2 horas\*
26. Los alimentos calientes se cocinan por encima de los 70°C y se conservan a una temperatura mínima de 60°C hasta el momento de servirse\*
27. La vajilla y cristalería se lava y desinfecta de forma rigurosa a temperaturas superiores a los 80°C
28. Para la higiene de mantelería, servilletas y otros productos textiles se siguen los criterios señalados en el área de lavandería\*
29. Para el servicio a la habitación se consideran los criterios señalados para el área de alimentos y bebidas\*
30. El programa de limpieza y desinfección se realiza con el doble de frecuencia y mayor intensidad, incluyendo elementos de uso común (mesas, saleros, servilleteros, cartas o menús, ceniceros, controles, terminales, teléfonos, entre otros)\*

\*Criterios de cumplimiento obligatorio



## GRUPOS Y CONVENCIONES

### CRITERIOS

1. Se facilita el pre-registro de los asistentes por medios digitales para evitar las aglomeraciones
2. La temperatura corporal de los asistentes es tomada y registrada antes del inicio del evento o servicio\*
3. En las áreas externas e internas de los salones se exponen carteles con síntomas básicos de infecciones respiratorias\*
4. Se expone información gráfica de las medidas básicas de prevención sanitaria al exterior e interior de los salones\* (lavado constante de manos, estornudo de etiqueta y desinfección de utensilios personales)
5. Antes del inicio de los eventos se refuerza la comunicación de las medidas básicas de prevención sanitaria, vía micrófono
6. Se establecen montajes adecuados para garantizar el distanciamiento de los participantes\*
7. En stands se garantiza un espacio mínimo de 2.5 m<sup>2</sup> por persona (expositores y participantes)\*
8. Se evita el intercambio de material impresos (revistas, folletos, tarjetas de presentación) que faciliten la transmisión
9. El servicio de coffee break contempla los criterios, aplicables, señalados en el apartado de alimentos y bebidas\*
10. El coffee break se ofrece en la modalidad de asistido\*
11. Se ofrecen productos consumibles en porciones y empaque individual (agua, galletas, pan, etc), a fin de reducir el contacto con los mismos

## CRITERIOS

12. Después de usar el equipo audiovisual (micrófono, apuntador, audífonos, etc.) se limpia y desinfecta de forma rigurosa\*
13. La limpieza y desinfección rigurosa incluye el pódium, después de ser usado\*
14. Los salones de eventos son limpiados y desinfectados antes y después de cada evento\*

\*Criterios de cumplimiento obligatorio



### ÁREA Y SERVICIOS ESPECIALES

#### ÁREA INFANTIL, GIMNASIO, SPA, OTROS

## CRITERIOS

1. En áreas infantiles, los carteles que exponen las medidas básicas de prevención sanitaria han sido adaptados acorde a la edad de los usuarios
2. Dada la concentración de personas en un área específica, se extreman las medidas preventivas\*
3. Está establecida como prohibitiva la introducción de cualquier elemento o artículo ajeno al área, particularmente en las áreas infantiles, exceptuando artículos de uso personal en gimnasio y spa
4. El test de autodeclaración de síntomas de infecciones respiratorias agudas de SESA se aplica a cada uno de los usuarios (en menores de edad, los padres o tutores pueden responder)\*
5. La temperatura corporal es tomada y registrada a la entrada del área (en el caso de menores de edad será en presencia de padres o tutores)\*
6. El personal de apoyo promueve el uso regular de gel o toallas desinfectantes, particularmente después de usar equipo o artículos propios del área\*

## CRITERIOS

7. Dadas las características del servicio, en salones de belleza y spa el personal porta en todo momento cubrebocas y careta\*
8. La limpieza de las superficies de contacto, maquinaria, aparatos, juguetes, juegos, mesas de masaje, mobiliario, en general todo lo que sea constantemente tocado por clientes y personal; se hace después de ser usados o de manera contante, como máximo cada 30 minutos\*
9. El programa general de limpieza y desinfección de las áreas se realiza con el doble de frecuencia de lo habitual y de forma rigurosa, poniendo especial atención y empeño a los elementos anteriores y a los artículos que por sus propias características dificultan las tareas comunes de limpieza\*

\*Criterios de cumplimiento obligatorio



### ÁREA DE ALBERCA

## CRITERIOS

1. La distribución de camastros, camas balinesas, mesas y sillas se ha realizado de forma tal que se garantiza la separación física, de por lo menos 1.5 metros, entre de los usuarios\*
2. Se refuerza la comunicación, verbal y/o gráfica, sobre la importancia de enjuagarse antes y después de entrar a la alberca
3. Para reforzar la limpieza corporal antes y después de usar la alberca, se dispone de jabón líquido corporal en el área de regaderas\*
4. Los centros de consumo en el área de alberca se apegan a los criterios, según apliquen, señalados en el apartado de alimentos y bebidas\*
5. Las toallas que se proporcionan a los clientes están completamente secas

## CRITERIOS

6. Las toallas utilizadas no son reusadas, hasta su posterior lavado, desinfección y secado apropiado\*
7. Para el manejo de las toallas limpias y/o sucias, el personal utiliza guantes de nitrilo, evita en todo momento sacudirlas y las transporta en bolsas o contenedores herméticos\*
8. El programa de limpieza y desinfección de elementos duros y lisos en el área se realiza con el doble de frecuencia de lo habitual\*
9. Se utilizan productos químicos adecuados para el área a fin de garantizar la limpieza y sanitización\*
10. La limpieza y desinfección se realiza de forma rigurosa contemplando mesas, sillas, camastros, camas y cualquier otro elemento del que puedan disponer los clientes\*
11. En albercas se mantiene el nivel de cloración a 2 ppm\*
12. Se lleva una bitácora diaria del nivel de cloro\*
13. El programa de desinfección del agua de la alberca se lleva de forma rigurosa y con el doble de frecuencia de lo habitual\*
14. Dado que en esta área existe contacto directo entre la piel de las personas y el suelo, éste debe ser lavado profundamente al finalizar el periodo de uso del área\*

\* *Criterios de cumplimiento obligatorio*



## ÁREAS DE DESCANSO

**ESTANCIAS, TERRAZAS, OTROS**

### CRITERIOS

1. La distribución de las áreas de descanso se ha establecido de tal forma que se garantiza la separación física de por lo menos 1.5 metros entre los usuarios\*
2. El programa de limpieza y desinfección de las áreas se realiza con el doble de frecuencia, de lo habitual\*
3. Se utilizan productos químicos adecuados para el área a fin de garantizar la limpieza y sanitización\*
4. La limpieza y desinfección se realiza de forma rigurosa contemplando mesas, sillas y, en general, cualquier otro elemento auxiliar en el descanso de los clientes\*
5. Al final de cada turno el suelo de estas áreas es lavado profundamente\*

*\*Criterios de cumplimiento obligatorio*



## MANTENIMIENTO

### CRITERIOS

1. Se garantiza el adecuado funcionamiento de los equipos de lavado y desinfección en todo momento de la operación del establecimiento\*
2. La verificación del adecuado funcionamiento del equipo de lavavajillas y lavandería se realiza con el doble de frecuencia de lo habitual

## CRITERIOS

3. Por lo menos una vez por turno se verifica el adecuado funcionamiento de los dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel higiénico y secadora de manos\*
4. En caso de ser requerido, dispensadores y equipo es reparado o remplazado de manera inmediata\*
5. Se cuenta con agua debidamente clorada en todas las instalaciones hidráulicas del establecimiento, con rangos de concentración de 0.2 a 1.5 mg/L
6. El correcto funcionamiento de sanitarios, lavabos y dispensadores de agua potable se verifica con el doble de frecuencia de lo habitual\*
7. Se mantiene una climatización adecuada en todas las instalaciones, a una temperatura de entre 23 a 25 °C\*
8. Se cuenta con un sistema de ventilación adecuado que asegure una renovación suficiente del aire\*
9. Se utilizan productos químicos adecuados para garantizar la limpieza y sanitización de aires acondicionados y espacios cerrados\*
10. Los filtros de ventilación se descontaminan con el doble de frecuencia de lo habitual\*
11. Para la descontaminación de filtros se utiliza un sistema de ozono (sí es otro tipo de sistema especificar)
12. Todo el equipo y maquinaria del establecimiento cuenta con un registro diario de su adecuado funcionamiento\*
13. Se llevan registros e informes de las acciones de mantenimiento preventivo y correctivo\*

\* *Criterios de cumplimiento obligatorio*



## **MEDIDAS AL PERSONAL**

### **PROTECCIÓN PERSONAL**

#### **CRITERIOS**

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\*
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\*

## CRITERIOS

**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 (ver indicaciones en la sección de área de limpieza)\*

*\*Criterios de cumplimiento obligatorio*



### CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

## CRITERIOS

- 1.** El personal está sensibilizado sobre la importancia de la adopción de medidas de prevención sanitaria en sus actividades cotidianas\*
- 2.** 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\*
- 3.** Los cursos de capacitación en conjunto suman, por lo menos, 20 horas\*
- 4.** Los cursos de capacitación incluyen la información de la Guía de acciones para el Sector Turístico (SEDETUR-SESA)
- 5.** 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
- 6.** 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\*
- 7.** Se promueve entre el personal la desinfección de todas las superficies de contacto en sus áreas de trabajo personal\*

## CRITERIOS

8. En diferentes sitios de las áreas del personal se han ubicado carteles de las medidas de prevención sanitaria\*
9. Se difunde a través de intranet, correos, circulares, oficios, entre otros, información y material gráfico que refuerza la adopción correcta de medidas de protección y prevención sanitaria
10. En caso de que el personal detecte, en clientes y colaboradores, síntomas que puedan comprometer la seguridad sanitaria del establecimiento, éste comunica a gerencia\*
11. Se pone a disposición del personal los números de contacto de los Servicios Estatales de Salud\*
12. El personal se limita a proporcionar a los clientes la información oficial del establecimiento ante cualquier duda o inquietud relacionada con la protección y prevención sanitaria

\*Criterios de cumplimiento obligatorio



## EQUIPO Y PROTECCIÓN

### CRITERIOS

1. Se cuenta y proporciona al personal el equipo (guantes de nitrilo, cubrebocas quirúrgico, careta delantal), instrumento y materia de protección y prevención sanitaria adecuados para realizar sus actividades, según corresponda\*
2. Las caretas son limpiadas constantemente, cada 30 minutos como máximo\*
3. Los guantes de nitrilo son reemplazados, como máximo, cada 3\*
4. En áreas comunes, el uso de cubrebocas quirúrgico es obligatorio para el personal\*
5. El cubrebocas quirúrgico es reemplazado entre 3 a 6 horas\*

## CRITERIOS

6. La empresa toma medidas que garanticen que en ningún caso se hace uso compartido de equipo, instrumento y material específico de cada colaborador\*
7. Exhibe material gráfico sobre los nuevos hábitos sanitarios en el trabajo en cada área de servicio u operación\*
8. Los colaboradores hacen uso adecuado del equipo de protección personal para el desempeño de sus funciones\*
9. El equipo de protección desechable se desecha diariamente y de forma adecuada\*
10. Se dispone de gel desinfectante en el área del reloj checador\*
11. Para la comunicación entre el personal, se utiliza la vía telefónica
12. Se evita la acumulación del personal en áreas comunes
13. Los desplazamientos del personal, al interior de las instalaciones, se realiza de forma individual
14. El personal no comparte elevadores con el cliente, exceptuando casos estrictamente necesarios\*
15. Los elevadores de servicio operan, como máximo, con la mitad de su capacidad más elevada recomendada\*
16. Los uniformes son lavados y desinfectados diariamente en las instalaciones del establecimiento
17. En caso de tener que sacar el uniforme de las instalaciones, éste es transportado en un contenedor hermético evitando en todo momento su contaminación\*
18. A fin de evitar la contaminación desde y hacia las instalaciones, en el uso del transporte público el personal no porta ningún elemento del uniforme\*

\*Criterios de cumplimiento obligatorio



## CONTROL DEL ESTADO DE SALUD

### CRITERIOS

1. Todo el personal cuenta con seguridad social
2. 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\*
3. La temperatura corporal del personal es tomada y registrada diariamente antes de iniciar su jornada laboral\*
4. Se ha identificado y cubierto requerimientos especiales de colaboradores que garanticen su salud personal (equipo de protección, reubicación, etc.)
5. Existen mecanismos para gestionar oportunamente los permisos o bajas temporales del personal ante la presencia de algún factor de riesgo en su salud\*
6. La empresa emite comunicados periódicos a su personal acerca de las medidas de protección y prevención sanitaria
7. Han sido consideradas y cubiertas las facilidades necesarias para garantizar el trabajo a distancia, en los puestos que sea posible

\* *Criterios de cumplimiento obligatorio*



## TRANSPORTACIÓN DE PERSONAL

### CRITERIOS

1. Se ha colocado señalética de sana distancia en filas de espera (en piso o cualquier otra superficie)\*
2. El aforo máximo de las unidades se ha disminuido, por lo menos en un 25%\*
3. Salvo el operador, nadie ingresa a las unidades portando algún elemento del uniforme\*
4. El operador revisa que en caso de que el personal lleve su uniforme, éste lo haga por medio de algún tipo de contenedor hermético\*
5. Las unidades con sistema de aire acondicionado cuentan con filtros de partículas que purifican constantemente el aire interior
6. Se expone información gráfica de las medidas básicas de prevención sanitaria al interior de las unidades\* (lavado constante de manos, estornudo de etiqueta y desinfección de utensilios personales)
7. La temperatura corporal del conductor y personal es tomada y registrada antes de subir a la unidad\*
8. Justo antes de subir a la unidad, el operador le brinda a cada usuario gel desinfectante, con alcohol al 70%\*
9. El gel desinfectante, con alcohol al 70%, está disponible en todo momento durante el traslado\*
10. Se evita el saludo físico entre los usuarios y con el equipo operativo de las unidades\*
11. Dado que las unidades de transporte son espacios reducidos y de uso prolongado, se proporciona a los usuarios y personal de servicio abordó cubrebocas para su uso obligatorio en el tiempo que dure el traslado\*

12. Se prohíbe el consumo de alimentos al interior de las unidades\*

13. Las unidades son limpiadas y desinfectadas después de cada servicio\*

14. El proceso de limpieza y desinfección contempla volante, cinturones de seguridad, apoyabrazos, controles de luz, sonido y ventilación, paredes adyacentes y ventanas, parte trasera de los asientos, compartimentos de equipaje, pasa manos y áreas de contacto en general\*

*\*Criterios de cumplimiento obligatorio*



## MEDIDAS A PROVEEDORES

### CRITERIOS

1. Hay un registro completo y actualizado de los proveedores\*
2. La información de las medidas de protección y prevención sanitaria adoptadas por el establecimiento se comunican de forma oportuna a proveedores\*
3. La recepción de proveedores es programada de forma tal que bajo ninguna circunstancia se atiende a más de un proveedor al mismo tiempo\*
4. Se proporciona gel antibacterial, con alcohol al 70%, desde el punto de control de acceso vehicular\*
5. Se asegura que los proveedores cuenten con equipo, instrumento y material adecuado para realizar sus actividades
6. La empresa verifica que los proveedores hagan uso adecuado del equipo de protección personal para el desempeño de sus funciones
7. La temperatura corporal de los proveedores es tomada y registrada a la entrada del establecimiento\*

## CRITERIOS

8. Para la toma de temperatura se utilizan instrumentos a distancia, evitando el contacto corporal\*
9. Se ha establecido un área de recepción lo más aislada posible y cercana a la entrada\*
10. Personal del establecimiento mantiene en todo momento una distancia segura del personal de proveeduría\*
11. Los productos son verificados, asegurándose de su integridad y limpieza\*
12. Se cuenta con iluminación correcta que permite la correcta verificación
13. Los materiales de protección como cartón, plásticos, rafia, madera, etc., son eliminados antes de que los productos entren y sean almacenados\*
14. Todo producto que ingrese a las instalaciones es previamente sanitizado\*
15. En el caso de los insumos alimenticios se evita en todo momento su contacto directo o indirecto (en contenedores) con el piso\*
16. Se verifica que el vehículo y, en especial, el área de contacto con los productos se mantiene limpia y desinfectada
17. Se cuenta con comprobantes de certificaciones y distintivos que acreditan a los proveedores

\* *Criterios de cumplimiento obligatorio*



## MEDIDAS A EMPRESAS ALIADAS

*Los aliados son empresas externas que ofrecen productos y/o servicios complementarios y que operan al interior de las instalaciones del establecimiento.*

### CRITERIOS

1. Las empresas aliadas cuentan con la Certificación CPPSIT
2. Hay un registro completo y actualizado del personal de las empresas aliadas que operan al interior de las instalaciones del establecimiento\*
3. La información de las medidas de protección y prevención sanitaria adoptadas por el establecimiento se comunican de forma oportuna a las empresas aliadas\*
4. La temperatura corporal del personal aliado es tomada y registrada diariamente a la entrada del establecimiento \*
5. Cualquier equipo, material o artículo en general necesario para la operación de las empresas aliadas es notificado al establecimiento con anticipación y éste verifica su sanidad antes de dar acceso a las instalaciones\*
6. Los materiales de protección como cartón, plástico, rafia, madera, etc., son eliminados antes de entrar a las instalaciones del establecimiento \*
7. El área de verificación se ha establecido lo más aislada posible y cercana a la entrada
8. Se verifica que las empresas aliadas cuentan con gel antibacterial\*
9. Se asegura que el personal aliado cuenta con equipo, instrumento, material e implementos de protección y prevención sanitaria adecuados para realizar sus actividades\*
10. La empresa verifica que el personal aliado hace uso adecuado del equipo de protección personal para el desempeño de sus funciones\*
11. Al momento del contacto con el cliente, el personal aliado ofrece a éste gel desinfectante\*

## CRITERIOS

12. Las empresas aliadas prefieren el pago por medios electrónicos sobre el efectivo
13. El personal aliado, minimiza el intercambio de objetos con los clientes
14. Se prioriza la información electrónica de productos y servicios ofertados por los aliados sobre folletería de un solo uso
15. El material impreso se utiliza con protectores plásticos u otro material y se desinfecta contantemente, particularmente después de cada uso o contacto\*
16. Posterior a la atención de los clientes, el personal aliado realiza un adecuado lavado y/o desinfección de manos\*
17. El mostrador, teléfonos, elementos para escritura, equipo de cómputo, 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\*
18. Se cuenta con comprobantes de certificaciones y distintivos que acreditan a las empresas aliadas

*\* Criterios de cumplimiento obligatorio*



## ALIADOS DE TRANSPORTACIÓN

### TAXIS O TRANSPORTADORAS

#### CRITERIOS

1. Las empresas aliadas cuentan con la Certificación CPPSIT
2. Hay un registro completo y actualizado del personal de las empresas aliadas que operan al interior de las instalaciones del establecimiento \*
3. Las empresas aliadas han reducido el aforo máximo de las unidades por lo menos en un 25%\*
4. Las unidades con sistema de aire acondicionado cuentan con filtros de partículas que purifica constantemente el aire interior
5. Las unidades exponen información gráfica de las medidas básicas de prevención sanitaria en su interior\* (lavado constante de manos, estornudo de etiqueta y desinfección de utensilios personales)
6. La temperatura corporal del conductor y usuario es tomada y registrada antes de subir a la unidad\*
7. Justo antes de subir a la unidad, el operador le brinda a cada usuario gel desinfectante, con alcohol al 70%\*
8. El gel desinfectante, con alcohol al 70%, está disponible en todo momento durante el traslado\*
9. Los operadores de transporte evitan el saludo físico con los clientes, sin desestimar la cordialidad\*
10. Dado que las unidades de transporte son espacios reducidos y de uso prolongado, las empresas aliadas proporcionan a operadores y clientes cubrebocas para su uso obligatorio en el tiempo que dure el traslado\*

## CRITERIOS

11. Los servicios aliados de transportación prohíben el consumo de alimentos al interior de las unidades\*
12. Las unidades son limpiadas y desinfectadas después de cada servicio\*
13. El proceso de limpieza y desinfección los aliados contemplan volante, cinturones de seguridad, apoyabrazos, controles de luz, sonido y ventilación, paredes adyacentes y ventanas, parte trasera de los asientos, compartimentos de equipaje, pasa manos y áreas de contacto en general\*

*\*Criterios de cumplimiento obligatorio*

## IX. MEDIOS DE VERIFICACIÓN

Los criterios considerados como de cumplimiento obligatorio requerirán evidencias, documentos y/o imágenes que permitirán validar la implementación de las medidas de Protección y Prevención Sanitaria en las instalaciones turísticas.

Durante la vigencia del certificado, el Comité Técnico de la Certificación podrá solicitar la actualización de los medios de verificación.



## X. ANEXOS

### MEDIDAS BÁSICAS



## #JuntosSaldremosAdelante



**Lávate las manos**  
frecuentemente  
con agua y jabón.



**Cúbrete nariz y boca**  
con el lado interno  
del brazo al toser  
y estornudar o usa  
pañuelos desechables.



**No te toques**  
los ojos, nariz y boca.



**Mantén desinfectadas**  
las superficies de tu  
casa, escuela y oficina;  
así como objetos de  
uso común.



**Quédate en casa**  
si presentas infección  
respiratoria, y si superas  
los 38° c de fiebre acude  
a tu unidad de salud.



**Evita**  
saludar de mano,  
abrazo y beso

Unidad de Inteligencia para  
Emergencias en Salud (UIES)

800 277 4780

800 00.44.800

800 83.29.198



Call Center Turismo

En Quintana Roo



CÓDIGO QR-CORONAVIRUS



QROO.gob.mx/sesa



Secretaría de Salud  
de Quintana Roo



@SESA\_QROO

## X. ANEXOS

### LÁVATE LAS MANOS



# #JuntosSaldremosAdelante



## Lávate las manos frecuentemente con agua y jabón.

Unidad de Inteligencia para  
Emergencias en Salud (UIES)

800 277 4780



Call Center Turismo

800 00.44.800  
800 83.29.198

En Quintana Roo



CODIGO QR- CORONAVIRUS

[QROO.gob.mx/sesa](https://qroo.gob.mx/sesa)

Secretaría de Salud  
de Quintana Roo

@SESA\_QROO

## X. ANEXOS

### TÉCNICA DE LAVADO DE MANOS



## Lávate las manos frecuentemente con agua y jabón

### TÉCNICA LAVADO DE MANOS



## ¿CUÁNDO DEBEMOS LAVARNOS LAS MANOS?

### DESPUÉS DE



**Estornudar, toser o usar pañuelo**



**Manipular basura u objetos sucios**



**Viajar en transporte público**



**Estar en contacto con animales**



[QROO.gob.mx/sesa](http://QROO.gob.mx/sesa)



Secretaría de Salud de Quintana Roo



@SESA\_QROO

## X. ANEXOS

### PROCEDIMIENTO ADECUADO PARA DESINFECCIÓN DE MANOS

# ¿Cómo desinfectarse las manos?

¡Desinfectese las manos por higiene! Lávese las manos solo cuando estén visiblemente sucias

 Duración de todo el procedimiento: 20-30 segundos

1a



Deposite en la palma de la mano una dosis de producto suficiente para cubrir todas las superficies;

1b

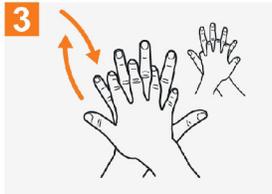


2



Frótese las palmas de las manos entre sí;

3



Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;

4



Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;

5



Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;

6



Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;

7



Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;

8



Una vez secas, sus manos son seguras.



Organización  
Mundial de la Salud

Seguridad del Paciente

UNA ALIANZA MUNDIAL PARA UNA ATENCIÓN MÁS SEGURA

SAVE LIVES

Clean Your Hands

La Organización Mundial de la Salud ha tomado todas las precauciones razonables para comprobar la información contenida en este documento. Sin embargo, el material publicado se distribuye sin garantía de ningún tipo, ya sea expresa o implícita. Compañía el lector la responsabilidad de la interpretación y del uso del material. La Organización Mundial de la Salud no podrá ser considerada responsable de los daños que pudiere ocasionar su utilización. La OMS agradece a los Hospitales Universitarios de Ginebra (HUG), en particular a los miembros del Programa de Control de Infecciones, su participación activa en la redacción de este material.

## X. ANEXOS

### EVITA EL SALUDO FÍSICO



**#JuntosSaldremosAdelante**



**Evita**  
saludar de mano,  
abrazo y beso

Unidad de Inteligencia para  
Emergencias en Salud (UIES)

800 277 4780



Call Center Turismo

800 00.44.800  
800 83.29.198

En Quintana Roo



CODIGO QR- CORONAVIRUS



[QROO.gob.mx/sesa](https://qroo.gob.mx/sesa)



Secretaría de Salud  
de Quintana Roo



@SESA\_QROO

## X. ANEXOS

### ESTORNUDO DE ETIQUETA

# HIGIENE RESPIRATORIA



**CÚBRETE LA BOCA CON EL ANTEBRAZO CUANDO TOSAS O ESTORNUDES, O CON UN PAÑUELO DESECHABLE, LUEGO TÍRALO A LA BASURA Y LÍMPIATE LAS MANOS.**

**OPS** Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud

**UNOPS**

## X. ANEXOS

### SANA DISTANCIA



## PONGO UNA SANA DISTANCIA PARA CUIDARME Y PARA CUIDARTE



**De 2 a 3 brazos de espacio entre persona y persona,** es la medida de una sana distancia que debemos aplicar **YA.**

**#JuntosSaldremosAdelante**



[QROO.gob.mx/sesa](https://qroo.gob.mx/sesa)



Secretaría de Salud de Quintana Roo



@SESA\_QROO

## X. ANEXOS

### SANA DISTANCIA EN FILAS



## PONGO UNA SANA DISTANCIA PARA CUIDARME Y PARA CUIDARTE



Si tengo que esperar en una fila, **mantengo una sana distancia.**

## #JuntosSaldremosAdelante



[QROO.gob.mx/sesa](https://qroo.gob.mx/sesa)



Secretaría de Salud de Quintana Roo



@SESA\_QROO

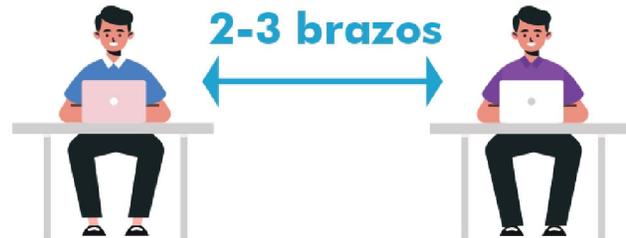
## X. ANEXOS

### SANA DISTANCIA EN EL TRABAJO



## PONGO UNA SANA DISTANCIA PARA CUIDARME Y PARA CUIDARTE

**En mi lugar de trabajo  
conservo una distancia  
de entre 2 y 3 brazos con  
el resto de mis compañeros.**



# #JuntosSaldremosAdelante

[QROO.gob.mx/sesa](http://QROO.gob.mx/sesa)

Secretaría de Salud  
de Quintana Roo

@SESA\_QROO

## X. ANEXOS

### ASEO EN LUGARES DE TRABAJO

# ORDEN Y ASEO EN LUGARES DE TRABAJO

LIMPIAR LAS SIGUIENTES ZONAS Y OBJETOS POR LO MENOS DOS VECES AL DÍA

<p><b>Mesas</b></p>	<p><b>Escritorios</b></p>	<p><b>Teléfonos y celulares</b></p>
<p><b>Vehículos (timón, tablero, freno, etc)</b></p>	<p><b>Vasos</b></p>	<p><b>Sillas</b></p>

**PUEDES USAR DESINFECTANTES, ALCOHOL Y/O TOALLAS DESECHABLES PARA HACERLO**

**OPS**

## X. ANEXOS

### LIMPIEZA DE SUPERFICIES



# #JuntosSaldremosAdelante



**Mantén desinfectadas**  
las superficies de tu  
casa, escuela y oficina;  
así como objetos de  
uso común.

Unidad de Inteligencia para  
Emergencias en Salud (UIES)

800 277 4780

800 00.44.800

800 83.29.198



Call Center Turismo

En Quintana Roo



CODIGO QR- CORONAVIRUS



[QROO.gob.mx/sesa](https://qroo.gob.mx/sesa)



Secretaria de Salud  
de Quintana Roo



@SESA\_QROO

## X. ANEXOS

### COLOCACIÓN Y RETIRO DE EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL (SECRETARÍA DE SALUD)



## GUEST ASSIST (SEDETUR)



**SEDETUR**  
SECRETARÍA DE TURISMO

¿De visita en el  
**Caribe Mexicano?**  
Descarga la aplicación

Visiting the  
**Mexican Caribbean?**  
Download the app



Asistencia y Orientación para Turistas  
Assistance and guidance to our tourists



[WWW.GUESTASSIST.MX](http://WWW.GUESTASSIST.MX)

Free download. 1

Available in English and Spanish. 2

Free hotline to call center with personalized assistance 24/7. 3

Free hotline to emergency numbers. 4

Legal Assistance. 5

Consulates and Embassies' Directories. 6



1 Descarga gratuita.

2 Disponible en Inglés y Español.

3 Llamadas gratuitas a call center con atención personalizada 24/7.

4 Llamadas gratuitas a números de emergencia.

5 Asesoría Legal.

6 Directorio del Cuerpo Consular acreditado.

**¡DESCARGA/DOWNLOAD GUEST ASSIST!**



## XI. FUENTES DE REFERENCIA

- Administración Federal de Aviación, FAA (2020). COVID-19: Guía actualizada sobre salud y seguridad en el trabajo para transportistas aéreos y tripulaciones. Disponible en: [https://www.faa.gov/other\\_visit/aviation\\_industry/airline\\_operators/airline\\_safety/safo/all\\_safos/media/2020/SAFO\\_20009.pdf](https://www.faa.gov/other_visit/aviation_industry/airline_operators/airline_safety/safo/all_safos/media/2020/SAFO_20009.pdf).
- Asociación de buceo Recreativo de España (2020). COVID-19 y Actividades Subacuáticas. Disponible en: [http://www.anen.es/download/general/protocolo\\_preencion\\_sector\\_nautico.pdf](http://www.anen.es/download/general/protocolo_preencion_sector_nautico.pdf)
- Asociación de Hostelería de Madrid (2020). Guía Práctica Sanitaria para la reapertura de Establecimientos de Hostelería.
- Asociados Náuticos de Quintana Roo (2020). Protocolos COVID-19, Actividades Náutico Recreativas.
- Asociación de Navegantes de Recreo (2020). Protocolo de Protección y Prevención para recuperar la actividad en el Sector Náutico y ofrecer Prácticas Seguras frente a SARS-CoV-2. Disponible en: [http://www.anen.es/download/general/protocolo\\_preencion\\_sector\\_nautico.pdf](http://www.anen.es/download/general/protocolo_preencion_sector_nautico.pdf)
- Centro de Investigación en Alimentación y Desarrollo (2020). ¿Se puede transmitir el covid-19 en una alberca? Disponible en: <https://www.ciad.mx/notas/item/2346-se-puede-transmitir-el-covid-19-en-una-alberca>.
- Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados (2020). Medidas de Prevención, Coronavirus. Disponible en: [https://canirac.org.mx/images/notas/files/CAN-IRAC%20-%20Manual%20Coronavirus%20-%20Versi%C3%B3n%202.pdf.pdf\\_pdf\\_compressed.pdf](https://canirac.org.mx/images/notas/files/CAN-IRAC%20-%20Manual%20Coronavirus%20-%20Versi%C3%B3n%202.pdf.pdf_pdf_compressed.pdf).
- Centros para el Control y Prevención de Enfermedades (2019). Guía para la Reapertura: Limpieza y Desinfección de Espacios Públicos, Lugares de Trabajo, Negocios, Escuelas Y Hogares. Disponible en: [https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/pdf/Reopening\\_America\\_Guidance.pdf](https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/pdf/Reopening_America_Guidance.pdf)
- Centros para el Control y Prevención de Enfermedades (2019). Pasos para Planificar, Preparar y Llevar a cabo una reunión masiva. Disponible en: <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/large-events/mass-gatherings-ready-for-covid-19.html#plan-prepare>
- Centros para el Control y Prevención de Enfermedades (2017). Enfermedades transmitidas en aguas recreativas. Disponible en: <https://www.cdc.gov/healthywater/swimming/esp/rwi-esp.html#anchor2>.

## XI. FUENTES DE REFERENCIA

- Centros para el Control y Prevención de Enfermedades (2016). Industria Turística y del Transporte. Disponible en: <https://espanol.cdc.gov/enes/flu/pandemic-resources/archived/transportation-planning.html>.
- Centros para el Control y Prevención de Enfermedades (2006). Lista de Preparación en Empresas para una Pandemia de Gripe. Disponible en: <https://www.cdc.gov/flu/pandemic-resources/pdf/spanishbchecklist.pdf>.
- Consejo Mundial de Viajes y Turismo, WTTC. (2019). Hospitalidad: Protocolos Globales para la nueva Normalidad. Disponible en: <https://wtcc.org/en-gb/COVID-19/Global-Protocols-for-the-New-Normal>
- Gobierno de México (2020). Sitio Oficial sobre Coronavirus. Disponible en: <https://coronavirus.gob.mx/>
- Hosteltur (2020). 20 medidas para Prevenir Contagios por Coronavirus en Hoteles. Disponible en [https://www.hosteltur.com/134853\\_20-medidas-para-prevenir-contagios-por-coronavirus-en-hoteles.html](https://www.hosteltur.com/134853_20-medidas-para-prevenir-contagios-por-coronavirus-en-hoteles.html).
- Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2020). Guía de Buenas Prácticas para los Establecimientos y Trabajadores del Sector Turístico. España.
- Organización Internacional del Trabajo (2020). Cómo Gestionar el Lugar de Trabajo durante la Crisis de la COVID-19: Una Guía para los Empleadores. Disponible en: [https://www.ilo.org/wcms-sp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---act\\_emp/documents/publication/wcms\\_741584.pdf](https://www.ilo.org/wcms-sp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_741584.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo (2020). Consejos sobre Seguridad y Salud en el lugar de Trabajo. Disponible en: [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/multimedia/video/institutional-videos/WCMS\\_740612/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/multimedia/video/institutional-videos/WCMS_740612/lang--es/index.htm)
- Organización Internacional del Trabajo (2020). Prevención y mitigación del COVID-19 en el trabajo, Lista de Comprobación. Disponible en: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms\\_741818.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_741818.pdf)
- Organización Mundial de la Salud (2020). Nuevo Coronavirus 2019. Disponible en: <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>.

## XI. FUENTES DE REFERENCIA

- Organización Mundial de la Salud (2020). Prepare su Lugar de Trabajo para la COVID-19. Disponible en: <https://www.paho.org/es/documentos/prepare-su-lugar-trabajo-para-covid-19>.
- Organización Mundial de la Salud (2009). Preparación y Respuesta ante una epidemia de influenza. Disponible en: [https://www.who.int/csr/swine\\_flu/Preparacion\\_Pand\\_ESP.pdf](https://www.who.int/csr/swine_flu/Preparacion_Pand_ESP.pdf).
- Organización Mundial de la Salud (2020). Prevención y Control de Infecciones y nuevo Coronavirus (COVID-19): Precauciones Estándares y uso de Equipos de Protección Personal. Disponible en: <https://www.paho.org/es/documentos/presentacion-prevencion-control-infecciones-nuevo-coronavirus-covid-19-precauciones>
- Organización Mundial de la Salud (2020). Consejos actualizados para el Transporte Internacional en relación con el brote del nuevo Coronavirus. Disponible en: [https://www.who.int/ith/2019-nCoV\\_advice\\_for\\_international\\_traffic/es/](https://www.who.int/ith/2019-nCoV_advice_for_international_traffic/es/)
- Organización Panamericana de Salud (2020). COVID-19: Medidas de Prevención en Obras. Disponible en: [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52057/FPLPSCOV19200007\\_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52057/FPLPSCOV19200007_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Secretaría de la Salud (2020). Lineamiento Estandarizado para la Vigilancia epidemiológica y por Laboratorio de COVID-19. Disponible en: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/537944/Lineamiento\\_COVID-19\\_2020.02.27.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/537944/Lineamiento_COVID-19_2020.02.27.pdf).
- Secretaría de la Salud (2020). Recomendaciones para la Población. Disponible en: <https://www.gob.mx/salud/documentos/nuevo-coronavirus-poblacion>.
- Servicios Estatales de Salud (2020). Nuevo Coronavirus (COVID-19). Disponible en: <https://qroo.gob.mx/sesa/nuevo-coronavirus-covid-19>.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2020). Guía de Acción para los Centros de Trabajo ante el COVID-19. Disponible en: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/548062/GUI\\_A\\_DE\\_ACCIO\\_N\\_PARA\\_LOS\\_CENTROS\\_DE\\_TRABAJO\\_ANTE\\_EL\\_COVID-19\\_24\\_04\\_20\\_VF.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/548062/GUI_A_DE_ACCIO_N_PARA_LOS_CENTROS_DE_TRABAJO_ANTE_EL_COVID-19_24_04_20_VF.pdf)
- Secretaría de Turismo (2020). Programa Manejo Higiénico de los Alimentos, Distintivo H. Disponible en: <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/programa-manejo-higienico-de-los-alimentos-distintivo-h>
- Secretaría de Turismo de Quintana Roo (2020). COVID-19: Guía de Acciones para el Sector Turístico. Disponible en: <https://sedeturqroo.gob.mx/ARCHIVOS/Estrategia-COVID-19-Turismo.pdf>



MAYO  
2020

*Certificación en Protección y*

**PREVENCIÓN SANITARIA**

*en Instalaciones Turísticas (CPPSIT)*

