



GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

**LINEAMIENTOS DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LA SALUD  
QUE DEBERÁ CUMPLIR EL SECTOR HOTELERO PARA  
REANUDAR ACTIVIDADES HACIA UN REGRESO SEGURO A  
LA NUEVA NORMALIDAD EN LA CIUDAD DE MÉXICO.**

---

**Ciudad de México, junio 2020**

# **LINEAMIENTOS DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LA SALUD QUE DEBERÁ CUMPLIR EL SECTOR HOTELERO PARA REANUDAR ACTIVIDADES HACIA UN REGRESO SEGURO A LA NUEVA NORMALIDAD EN LA CIUDAD DE MÉXICO.**

## **TABLA DE CONTENIDO**

### **I. INTRODUCCIÓN**

### **II. OBJETIVO**

### **III. MARCO JURÍDICO**

### **IV. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN**

### **V. GLOSARIO**

### **VI. LINEAMIENTOS PARA PERSONAS EN ESTABLECIMIENTOS Y CENTROS DE TRABAJO**

- Medidas generales de protección en el establecimiento y centros de trabajo
- Zona de recepción de huéspedes
- Oficinas administrativas y bodegas
- Zonas comunes y áreas recreativas
- División de trabajadores de Cuartos
- Cocina
- Habitaciones de huéspedes

### **VII. CONTROL DE ACCESO Y EGRESO A ESTABLECIMIENTOS**

- Medidas generales de control para el acceso y egreso a establecimientos
- Entrada de personas trabajadoras en el establecimiento
- Entrada de clientes y huéspedes en el establecimiento
- Entrada de proveedores

### **VIII. SEÑALÉTICA Y CARTELES DE INFORMACIÓN BÁSICA**

### **IX. LIMPIEZA DE ESPACIOS Y DESINFECCIÓN DE SUPERFICIES**

- Medidas generales la limpieza en espacios dentro del establecimiento
- Preparación de productos de limpieza
- Acceso a agua y jabón
- Limpieza de superficies
- Pañuelos y botes de basura
- Limpieza y mantenimiento de textiles

### **X. SISTEMA DE VENTILACIÓN**

- Medidas para la utilización de aire acondicionado

## **XI. ESCALONAMIENTO DE HORARIOS Y DÍAS LABORALES**

## **XII. LINEAMIENTOS PARA LA VIGILANCIA, SUPERVISIÓN E IDENTIFICACIÓN DE POSIBLES CONTAGIOS**

- Medidas generales sobre atención a casos en espacios al interior del establecimiento
- Trabajadores
- Huéspedes

## **XIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## I. INTRODUCCIÓN

Con fecha 11 de marzo de 2020, fue declarada por la Organización Mundial de la Salud, como una emergencia de salud pública de importancia internacional, la aparición y propagación del virus SARS-CoV-2 (COVID-19), considerado ya como pandemia, por lo que los gobiernos en todo el mundo implementaron medidas urgentes de diversa naturaleza para contrarrestar el contagio de dicho virus.

Ante dicha declaratoria, la Jefatura de Gobierno de la Ciudad de México realizó diversas publicaciones a través de la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, en la que se emitieron aquellas disposiciones necesarias para prevenir el riesgo de contagio, como fueron la suspensión de labores y restricción de actividades públicas, reducción de actividades administrativas al mínimo esencial, entre otras.

El Consejo de Salubridad General tuvo a bien acordar el 12 de mayo de 2020, en su tercera reunión de la Sesión Permanente, medidas para continuar con la mitigación de la epidemia causada por el virus SARS-CoV-2, después de la Jornada Nacional de Sana Distancia; la implementación de las mismas le correspondería a la Secretaría de Salud del Gobierno Federal.

Con publicaciones del 14 y 15 de mayo del año en curso, en el Diario Oficial de la Federación, la Secretaría de Salud dio a conocer el Acuerdo por el que se establece una estrategia para reanudar con las actividades sociales, educativas y económicas, así como un sistema de semáforo por regiones para evaluar semanalmente el riesgo epidemiológico relacionado con la continuación de actividades en cada entidad federativa, así como se establecen acciones extraordinarias; a partir de este acuerdo se dio inicio al proceso de apertura gradual, ordenada y cauta, dividido en tres etapas. Este mismo acuerdo ordena la elaboración de lineamientos de seguridad sanitaria en el entorno laboral.

Derivado de lo anterior, el Gobierno de la Ciudad de México, en concordancia con lo estipulado por las autoridades sanitarias del gobierno federal, ha desarrollado diferentes instrumentos en coordinación con diferentes instancias tanto del sector público como del privado, para fortalecer todas aquellas acciones que coadyuven a mantener el control y prevenir el riesgo de contagio durante la reanudación de actividades.

Por ese motivo, el día 20 de mayo del año en curso, la Jefa de Gobierno de la Ciudad de México presentó el Plan Gradual hacia la Nueva Normalidad en la Ciudad de México que establece las estrategias que se implementarán para reanudar con las actividades laborales, sociales, educativas, culturales y económicas en la Ciudad de México, la cual deberá ser de manera progresiva y apegada a los estándares mínimos de seguridad contra riesgo de contagio. Para ello, se contempló un sistema de semáforo y un Comité de Monitoreo hacia la Nueva Normalidad de la Ciudad de México, que permita evaluar el riesgo epidemiológico relacionado con dicha reanudación de actividades, el cual se encuentra facultado para establecer acciones extraordinarias adicionales a las ya establecidas.

En esta etapa de activación de la economía en la Ciudad de México, es necesario mantener vigente esa coordinación, pero principalmente, contar con la participación de la ciudadanía en este momento de transición. Porque las medidas sanitarias existentes serían inocuas, en tanto que la población rebase los niveles mínimos de seguridad

sanitaria en sus diferentes entornos laborales y de convivencia social. A través del presente documento se proponen aquellas directrices que deberán considerar los empleadores, así como miembros de la alta dirección y de cargos operativos, con la finalidad de instrumentar apropiadamente las medidas sanitarias suficientes para prevenir el riesgo de contagio y dar seguimiento al interior de sus centros de trabajo conforme a las necesidades específicas de cada sector.

## **II. OBJETIVO**

En el entorno del retorno de la actividad económica y social en la Ciudad de México, se deben mantener las medidas de seguridad suficientes para prevenir el riesgo de contagio en los diversos centros de trabajo. Debido a que cada sector de la industria y del comercio responden a diferentes necesidades, se deben establecer medidas de seguridad sanitaria que atiendan a las necesidades propias de cada sector.

El objetivo principal de este documento es establecer los lineamientos sanitarios más efectivos y suficientes para minimizar el riesgo de contagio y contener la propagación en cada sector, tomando como referencia las disposiciones que las autoridades sanitarias federales y locales han emitido al respecto.. Asimismo, establecer medidas y recomendaciones adicionales para disminuir al máximo el riesgo de contagio en sus respectivos sectores, campos de acción y centros de trabajo, considerando como mínimo las medidas contempladas en el Plan y demás normativa aplicable.

### III. MARCO JURÍDICO

- ❖ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- ❖ Constitución Política de la Ciudad de México.
- ❖ Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México.
- ❖ Ley General de Salud.
- ❖ Ley de Salud del Distrito Federal.
- ❖ Ley de Operación e Innovación Digital para la Ciudad de México.
- ❖ Ley Federal del Trabajo.
- ❖ Sexto Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos para la Ejecución del Plan Gradual hacia la Nueva Normalidad en la Ciudad de México y se crea el Comité de Monitoreo.
- ❖ Lineamientos Técnicos de Seguridad Sanitaria en el Entorno Laboral.
- ❖ Plan Gradual hacia la Nueva Normalidad de la Ciudad de México.
- ❖ Lineamientos para la ejecución del Plan Gradual hacia la Nueva Normalidad en la Ciudad de México.

## V. ALCANCES Y CAMPO DE APLICACIÓN

Es importante tener claro que la emergencia por riesgo sanitario no ha terminado, por tales razones, las medidas de seguridad para prevenir el riesgo de contagio no deben dejar de aplicarse en los diferentes entornos de interacción social y menos aún en los espacios en los que pasamos la mayor parte del tiempo. Los centros de trabajo, ya sean industriales, comerciales o administrativos, son un ejemplo de esos lugares en donde el riesgo de contagio es alto, porque la convivencia cotidiana puede generar el relajamiento de las medidas de salubridad.

Por estas razones, estas medidas serán de observancia obligatoria para el personal que labora dentro del centro de trabajo, así como para los usuarios y consumidores de bienes o servicios que acudan a ellos.

Asimismo, cada negocio o empresa que esté operando conforme al semáforo epidemiológico será responsable de consultar el portal de publicación y aceptación de las medidas sanitarias, disponible en [covid19.cdmx.gob.mx/medidassanitarias](https://covid19.cdmx.gob.mx/medidassanitarias), descargar e imprimir el comprobante y pegarlo en su negocio.



## V. GLOSARIO

- **COVID-19:** Es una enfermedad causada por el virus SARS-CoV-2.
- **Caso sospechoso:** Todas aquellas personas que presenten 2 o más de los síntomas asociados a COVID-19.
  - **Síntomas asociados a COVID-19:**
    - Fiebre
    - Tos
    - Cansancio
    - Dolor muscular y/o de articulaciones
    - Dolor de garganta
    - Diarrea
    - Conjuntivitis (secreción ocular) o irritación
    - Dolor de cabeza (cefalea)
    - Pérdida del sentido del olfato o del gusto
    - Esgurrimiento nasal
    - Señal de alarma: somnolencia
    - Señal de gravedad: dificultad para respirar
- **Equipo de Protección Personal (EPP):** son equipos, piezas o dispositivos que evitan que una persona tenga contacto directo con los peligros de ambientes riesgosos, los cuales pueden generar lesiones y enfermedades, tales como cubrebocas, careta y guantes.
- **Personas en situación de riesgo o vulnerabilidad:** Todas aquellas personas que presenten alguna de las siguientes condiciones:
  - Personas mayores de 60 años
  - Mujeres embarazadas
  - Personas con discapacidad
  - Personas que padezcan enfermedades crónicas como cáncer, diabetes, enfermedades respiratorias y cardíacas.
- **Personas Trabajadoras:** Toda persona que realice actividades relativas a su trabajo de manera presencial en una oficina, fábrica, planta o instalación similar.
- **Público Usuario:** Toda persona que ingrese y/o permanezca al interior de un establecimiento o negocio para adquirir mercancía.
- **Sana Distancia:** Medida social para disminuir el riesgo de contagio en la propagación de la enfermedad provocada por virus SARS-CoV-2, consistente en mantener una distancia mínima de 1.5 metros entre las personas en los espacios donde ocurra alguna interacción.
- **Señalética:** La técnica comunicacional que mediante el uso de señales y símbolos icónicos, lingüísticos y cromáticos, orienta y brinda instrucciones sobre cómo debe actuar un individuo o un grupo de personas en un determinado espacio físico.

## VI. LINEAMIENTOS PARA PERSONAS EN ESTABLECIMIENTOS Y CENTROS DE TRABAJO

### Medidas generales de protección en el establecimiento y centros de trabajo

La operación de Hoteles se llevará a cabo con una ocupación máxima del 30% en sus instalaciones. Las habitaciones, instalaciones y servicios destinados al personal sanitario no se deberá contar dentro de este porcentaje de ocupación. Asimismo se deberán cumplir con las siguientes medidas:

1. Portar de forma obligatoria **Equipo de Protección Personal (EPP)**
  - Careta de protección o lentes de protección
  - Cubrebocas
    - i. La limpieza de las caretas y los lentes de protección deberán ser limpiados y desinfectados de forma periódica con productos de limpieza que no sean tóxicos para los trabajadores del establecimiento
    - ii. Los dueños y administradores de los establecimientos están obligados a otorgar el equipo de protección individual necesario a los trabajadores para llevar a cabo sus labores.
2. **Mantener la sana distancia** de por los menos **1.5 metros entre los trabajadores y clientes** al interior del establecimiento, en áreas comunes y el espacio público en general.
3. Establecer un **filtro sanitario** al interior del establecimiento para la **identificación de personas con una posible infección respiratoria aguda.**
  - 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.
4. Procurar el **lavado continuo de manos con agua y jabón.**
  - Se recomienda contar con estaciones de gel antibacterial con base de alcohol al 70% espacios de alta afluencia de personas, antes de comer o beber; después de tocar artículos como dinero, cajas, portapapeles, bolígrafos y papeles, después de usar el baño entre otros:
5. **No tocarse el rostro con las manos**, en especial ojos y boca.
6. **Estornudar y/o toser utilizando el ángulo interno del codo y/o utilizando pañuelos desechables.**
  - Se deberá establecer un contenedor específico para el desecho de los pañuelos.
7. **No compartir objetos de uso personal.**
  - Reducir la utilización de elementos estéticos en los trabajadores para evitar esparcir la enfermedad. Entre estos elementos se encuentra: corbata y/o moño, barba y/o bigote,
8. Desinfectar periódicamente los objetos que son de uso común entre empleadores y clientes, tales como teléfonos, audífonos, plumas entre otros.

### Zona de recepción de huéspedes

El personal de recepción debe estar suficientemente informado sobre el COVID-19 para prevenir una posible propagación dentro del establecimiento; deberán recibir capacitación para poder informar a los huéspedes sobre la política del establecimiento

en términos de prevención del virus. También, se deberán seguir las siguientes indicaciones generales:

- **Utilización de Equipo de Protección Personal (EPP)**, el cual incluye cubrebocas, caretas de protección y/o lentes de protección.
- Contar con una **estación de servicio** que cuente con el siguiente material:
  - Gel antibacterial al 70% de alcohol/ toallitas desechables a base de alcohol al 70%
  - Cubrebocas de reserva nivel 1 o cubrebocas elaborado con 2 capas de tela 100% de algodón con mínimo de 200 hilos
  - Termómetro infrarrojo digital
  - Guantes desechables
  - Bolsas de polietileno, de acuerdo con el código de colores para los residuos sólidos del establecimiento
- **Mantener la sana distancia** de por los menos **1.5 metros entre los trabajadores y clientes**
- No tocarse el rostro con las manos sucias, en especial ojos, nariz y boca.
- Estornudar y/o toser utilizando el ángulo interno del codo y/o utilizando pañuelos desechables.
- Desinfectar de forma constante el escritorio de recepción de forma periódica.
- Implementar sistemas para el pago con tarjeta y/o operaciones digitales. Al recibir dinero en efectivo, éste deberá ser desinfectado.

En el caso del personal encargado del traslado del equipaje de los clientes, se deberá:

- Utilizar de Equipo de Protección Personal (EPP), el cual incluye cubrebocas, caretas de protección y/o lentes de protección.
- Mantener la sana distancia de por los menos 1.5 metros entre los trabajadores y clientes.
- No tocarse el rostro con las manos, en especial ojos y boca.
- Estornudar y/o toser utilizando el ángulo interno del codo y/o utilizando pañuelos desechables.

Para el pago, se deberán utilizar tarjetas de crédito o pagos online. El efectivo es un importante portador de virus, es por ello que durante el tiempo que dure la declaración de pandemia se recomienda que se reduzca al máximo el uso de efectivo y se promocióne:

- El uso de tarjetas de crédito o débito: Se debe colocar una TPV con firma electrónica en la que el cliente introduzca su tarjeta y ponga su firma
- La implementación de pagos online con pasarelas de pago.
- El uso de pagos electrónicos como la aplicación CODI del Banco de México.

### **Oficinas administrativas y bodegas**

Todo el personal que desempeñe funciones administrativas dentro de oficinas, deberán cumplir con las siguientes indicaciones:

- Privilegiar el trabajo desde casa (home office) a todo el personal que no sea indispensable su presencia en el establecimiento.
- Utilización de Equipo de Protección Personal (EPP), el cual incluye cubrebocas, caretas de protección y/o lentes de protección.

- En caso de utilizarse, el uniforme deberá constar de pantalón, camisa de manga larga y zapato cerrado.
- Contar con una estación de servicio que cuente con el siguiente material:
  - Gel antibacterial al 70% de alcohol/ toallitas desechables a base de alcohol al 70%
  - Cubrebocas de reserva nivel 1 o cubrebocas elaborado con 2 capas de tela 100% de algodón con mínimo de 200 hilos
- Mantener la sana distancia de por los menos 1.5 metros entre los trabajadores y clientes
- No tocarse el rostro con las manos sucias, en especial ojos, nariz y boca.
- Estornudar y/o toser utilizando el ángulo interno del codo y/o utilizando pañuelos desechables.
- Seguir las recomendaciones de estética generales, no usar joyería, complementos, barba, bigote, uñas postizas, largas, etc.
- Desinfectar de forma constante el área de trabajo de forma periódica.

### **Zonas comunes y áreas recreativas**

De forma general, las siguientes zonas comunes y áreas recreativas deberán permanecer cerradas:

- Gimnasios
- Albercas
- Zonas de Spa
- Áreas de juegos para niños

La apertura de éstas áreas se harán de forma escalonada y conforme a las disposiciones del Gobierno de la Ciudad de México y las autoridades sanitarias.

### **División de trabajadores de Cuartos**

Con el objetivo de salvaguardar la salud de todo el personal del departamento de División de trabajadores de Cuartos, se deberán cumplir las siguientes medidas generales preventivas:

- Utilización de Equipo de Protección Personal (EPP), el cual incluye cubrebocas, caretas de protección y/o lentes de protección.
- Utilización de uniforme, conformado por bata limpia (desechable de ser posible), zapato cerrado, camisas de manga larga y pantalón.
- Mantener la sana distancia de por los menos 1.5 metros entre los trabajadores y clientes
- No tocarse el rostro con las manos sucias, en especial ojos y boca.
- Contar con una estación de servicio que cuente con el siguiente material:
  - Gel antibacterial al 70% de alcohol/ toallitas desechables a base de alcohol al 70%
  - Cubrebocas de reserva nivel 1 o cubrebocas elaborado con 2 capas de tela 100% de algodón con mínimo de 200 hilos
  - Guantes desechables
  - Bolsas de polietileno, de acuerdo con el código de colores para los residuos sólidos del establecimiento

Además de las medidas generales, se deberán cumplir las siguientes medidas específicas:

- **Carros de limpieza**
  - Se dispondrá de gel antibacterial o solución desinfectante para manos y superficies, pañuelos y bolsas de basura además de las amenidades que el establecimiento considere pertinentes.
- **Guantes desechables por habitación**
  - Se utilizarán un par de guantes por habitación, se deben desechar tras la salida y reemplazarlo por unos nuevos.

## **Cocina**

Previo apertura del restaurante se deberá realizar trabajo de sanitización exhaustiva por toda la cocina, incluyendo ductos de ventilación y campanas. Asimismo, el personal que colabora en las cocinas de los restaurantes, deberá cumplir con los siguientes lineamientos generales:

- Utilización de Equipo de Protección Personal (EPP), el cual incluye cubrebocas, caretas de protección y/o lentes de protección. Se incluye la utilización de cofia o gorro durante la jornada laboral.
- Portar redecilla para el cabello durante toda la jornada laboral.
- Utilización del uniforme de forma obligatoria. Este deberá estar limpio y libre de suciedad. Se recomienda lavar en ciclo normal a 70°C con detergente y cloro de ser posible.
- Mantener la sana distancia de por los menos 1.5 metros entre los trabajadores y clientes
- No tocarse el rostro con las manos sucias, en especial ojos y boca.
- Contar con una estación de servicio que cuente con el siguiente material:
  - Gel antibacterial al 70% de alcohol/ toallitas desechables a base de alcohol al 70%
  - Cubrebocas de reserva nivel 1 o cubrebocas elaborado con 2 capas de tela 100% de algodón con mínimo de 200 hilos
  - Guantes desechables
  - Bolsas de polietileno, de acuerdo con el código de colores para los residuos sólidos del establecimiento.

La operación de restaurantes en hoteles se harán en total apego a los lineamientos emitidos para dicho fin. Los restaurantes deberán operar al 30% de su capacidad de aforo, mientras que en el caso de los hoteles que cuenten con servicio de buffete, este servicio deberá suspenderse hasta nuevo aviso.

## **Elevadores**

Limpiar el elevador entre 4 y 8 veces al día, poniendo especial atención los botones, tubos y espejos. Evitar que el elevador se utilice por huéspedes mientras se limpia.

Asimismo, se deberán aplicar las siguientes medidas:

- Limitar el aforo de personas al interior del elevador.
- Separar los elevadores de empleados, proveedores y huéspedes.
- Sanitizar los botones de los elevadores periódicamente

- Ayudar a los huéspedes para que respeten la sana distancia en el interior del elevador, puedes hacerlo mediante marcas en el piso

### Habitaciones de huéspedes

Dentro de las habitaciones, el personal encargado deberá seguir las siguientes indicaciones para prevenir el esparcimiento de la enfermedad.

- Uso obligatorio de Equipo de Protección Personal (EPP), incluyendo cubrebocas, caretas protectoras y/o gafas protectoras y guantes desechables
- Utilización de uniforme, conformado por bata limpia (desechable de ser posible), zapato cerrado, camisas de manga larga y pantalón.
- Los carritos de servicio de limpieza deberán contar con una estación de limpieza para la provisión de gel antibacterial al 70% de alcohol.
- **Superficies de contacto directo** como son manijas, barandales de cama, teclados, teléfonos, buros, superficies de mesa, control remoto, apagadores de lámparas de mesa, contactos y apagadores, llaves para lavabo y regadera, entre otros, deberán desinfectarse cada vez que se haga la limpieza de la habitación.
- **Superficies de contacto indirecto** como mesas de noche, lámparas, repisas o marcos de ventana, se deben limpiar y desinfectar bajo el mismo procedimiento que las superficies de contacto frecuente.
- **Las superficies más altas y de difícil acceso** deben de limpiarse con un paño, tela, franela, toalla o jerga impregnada con agua con detergente evitando dispersar el polvo.
- Se deberán retirar todos los elementos decorativos sobrantes de las habitaciones, así como cojines, plancha, mantas y productos del minibar.
- No poner papelería dentro de las habitaciones.
- Se deberán desinfectar los aparatos electrónicos con los que cuente la habitación.
- Para la limpieza de alfombras y muebles, se recomienda hacerlo al vapor con una temperatura de 60°.
- Cortinas deberán limpiarse utilizando material desinfectante. Evitar sacudir,
- Durante la limpieza de la habitación, se deberán abrir las ventanas para garantizar su máxima ventilación.
- Los elementos limpios como sábanas, toallas, amenidades o cualquier otro que se deje en la habitación, debe meterse una vez la habitación esté desinfectada para reducir la contaminación cruzada.
- No se deberá de sacudir la ropa de cama y todas las prendas textiles deberán de ser lavadas de forma mecánica en ciclos de lavado completos a 60°- 90°C.

## VII. CONTROL DE ACCESO Y EGRESO A ESTABLECIMIENTOS

### **Medidas generales de control para el acceso y egreso a establecimientos (Operación al 30% de su capacidad)**

La operación de Hoteles se llevará a cabo con una ocupación máxima del 30% en sus instalaciones. Las habitaciones, instalaciones y servicios destinados al personal sanitario no se deberá contar dentro de este porcentaje de ocupación. Estas medidas actúan como barrera de entrada al lugar donde se hará la actividad turística. La entrada de mercancías aplicará en aquellos lugares donde haya bodegas o se utilice producto elaborado. En ambos casos se deberá definir un lugar específico donde se realicen los protocolos de desinfección.

### **Entrada de personas trabajadoras en el establecimiento**

Al ingresar a las distintas áreas del hotel, se deberá contar con los siguiente:

- **Filtro sanitario para la identificación de personas con infección respiratoria aguda.**
  - Todas las personas trabajadoras que presenten 2 o más síntomas relacionados a COVID-19 tales como, fiebre (temperatura superior a los 37.5°C), tos, cansancio, dolor muscular y/o articulaciones, dolor de garganta, diarrea, conjuntivitis (incluyendo secreción ocular o irritación), dolor de cabeza, pérdida del sentido del olfato y/o del gusto, escurrimiento nasal, somnolencia y dificultad para respirar, se deberán ingresar a una área de estancia y aislamiento, dotarlas de un cubrebocas y remitirse al domicilio particular.
  - Todos los casos sospechosos y positivos deberán informarse a las autoridades sanitarias de la Ciudad de México a través del servicio telefónico LOCATEL (5658-1111) y mediante el servicio de mensajería SMS mandando un mensaje de texto con la palabra “covid19” al 51515.
- Contar con una estación de servicio para la provisión de gel desinfectante al 70% de alcohol.
- **Tapete desinfectante** con solución clorada o alcohol para la desinfección de calzado
- Medidas y señalamientos para organizar personas en el exterior.

### **Entrada de clientes y huéspedes en el establecimiento**

- **Filtro sanitario para la identificación de personas con infección respiratoria aguda.**
  - Todas las personas trabajadoras que presenten 2 o más síntomas relacionados a COVID-19 tales como, fiebre (temperatura superior a los 37.5°C), tos, cansancio, dolor muscular y/o articulaciones, dolor de garganta, diarrea, conjuntivitis (incluyendo secreción ocular o irritación), dolor de cabeza, pérdida del sentido del olfato y/o del gusto, escurrimiento nasal, somnolencia y dificultad para respirar, se deberán ingresar a una área de estancia y aislamiento, dotarlas de un cubrebocas y remitirse al domicilio particular.
- Los huéspedes y clientes deberán portar con equipo de protección personal mínimo; es decir, cubrebocas y careta de protección.

- Contar con una estación de servicio para la provisión de gel desinfectante al 70% de alcohol
- **Tapete desinfectante** con solución clorada o alcohol para la desinfección de calzado

### **Entrada de proveedores**

Para el ingreso de proveedores al establecimiento, se deberán seguir las siguientes medidas:

- Solo se permitirá la entrada de un proveedor a la vez.
  - Los proveedores deberán contar con Equipo de Protección Personal (EPP).
  - Se tomará la temperatura a los proveedores antes de su ingreso a las instalaciones del establecimiento; en caso de presentar temperaturas mayores a 37.5°, no se permitirá el acceso al establecimiento.
- Tapete desinfectante con solución clorada o alcohol para la desinfección de calzado
- No se permitirá el acceso a proveedores con accesorios ajenos al desempeño de sus labores.
- Todos los artículos y/o herramientas para el trabajo de los proveedores deberán ser desinfectados antes y después de su utilización dentro del establecimiento.



## VIII. SEÑALÉTICA Y CARTELES DE INFORMACIÓN BÁSICA

### Medidas generales

Las estrategias de promoción de la salud implican la orientación, capacitación y organización de las personas trabajadoras para prevenir y controlar la propagación del coronavirus causante de COVID-19. Tanto los trabajadores como huéspedes y clientes tienen el derecho a informarse sobre las medidas para la prevención de la enfermedad, por lo que el establecimiento deberá implementar señaléticas y carteles con información oportuna. Se recomienda incluir información acerca de lo siguientes puntos:

1. Información general sobre el SARS-CoV-2, los mecanismos de contagio y síntomas que ocasiona y las mejores maneras de prevenir la infección.
2. Limpieza de manos con agua y jabón frecuentemente o bien, usar desinfectante para manos con base de alcohol gel al 70%
3. 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.
4. No escupir. (Si es necesario hacerlo, utilizar un pañuelo desechable, meterlo en una bolsa de plástico, anudarla y tirarla a la basura; después lavarse las manos.)
5. No tocarse la cara con las manos sucias, sobre todo nariz, boca y ojos.
6. Limpiar y desinfectar superficies y objetos de uso común en oficinas, sitios cerrados, transporte, centros de reunión, entre otros.
7. Mantener una sana distancia (al menos a 1.5 m) durante los contactos.
8. Guardar silencio para evitar esparcir la enfermedad.

Para facilitar las labores de difusión en los centros de trabajo, se pone a disposición del público en general infografías y material de comunicación elaborado por el Gobierno de México, en los siguientes enlaces: [coronavirus.gob.mx](https://coronavirus.gob.mx), [climss.imss.gob.mx](https://climss.imss.gob.mx), y [covid19.cdmx.gob.mx/medidassanitarias](https://covid19.cdmx.gob.mx/medidassanitarias).

## IX. LIMPIEZA DE ESPACIOS Y DESINFECCIÓN DE SUPERFICIES

### Medidas generales la limpieza en espacios dentro del establecimiento

Todo el personal que trabaje en la limpieza y desinfección de espacios al interior del establecimiento deberán cumplir con las siguientes normas:

1. Portar de forma obligatoria **Equipo de Protección Personal (EPP)**
  - a. Careta de protección
  - b. Lentes de protección
  - c. Cubrebocas
    - i. La limpieza de las caretas y los lentes de protección deberán ser limpiados y desinfectados de forma periódica con productos de limpieza que no sean tóxicos para los trabajadores del establecimiento.
    - ii. Los dueños y administradores de los establecimientos están obligados a otorgar el equipo de protección individual necesario a los trabajadores para llevar a cabo sus labores.
2. **Mantener la sana distancia** de por los menos **1.5 metros entre los trabajadores y clientes** al interior del establecimiento, en áreas comunes y el espacio público en general.
3. Procurar el lavado continuo de manos con agua y jabón
4. **No tocarse el rostro con las manos sucias**, en especial ojos y boca.
5. **Estornudar y/o toser utilizando el ángulo interno del codo** y/o utilizando pañuelos desechables.
  - a. Se deberá establecer un contenedor específico para el desecho de los pañuelos.
6. **No compartir objetos de uso personal.**

### Preparación de productos de limpieza

El COVID-19 se desactiva al contacto con el cloro y el jabón, por lo que siempre deben estar preparados (siguiendo las indicaciones que encontrará más adelante) y conservados en recipientes cerrados:

- El cloro y otros productos desinfectantes que utilizamos normalmente para la limpieza de baños y cocinas, son suficientes para este fin
- La limpieza general puede hacerse con el detergente habitual y la desinfección con solución de hipoclorito sódico (cloro) con una concentración de 400 ppm (partes por millón), la cual se obtiene empleando 10 mililitros de cloro comercial al 4 por ciento en un litro de agua.
- Se recomienda el uso de cloro para todas aquellas zonas como barras o mostradores, sanitarios, llaves de agua, lavabos, y otras superficies de contacto
- La solución de cloro se prepara de la siguiente manera:
  - En un recipiente de 1 litro, disuelva 10 mililitros de cloro (no importa la marca) al 4 por ciento y agua de la llave, revuelva o agite y está listo para desinfectar objetos y superficies
  - La microfibra que use para limpieza, deberá lavarse tras cada uso

### Acceso a agua y jabón

El jabón predomina en importancia sobre el gel antibacterial, sin embargo, el gel antibacterial es un complemento que se debe colocar en áreas comunes y cualquier superficie de apoyo. Recomendar a los trabajadores contar con uno de bolsillo durante sus labores, para ofrecerlo a los clientes que lo requieran (tours, transporte, etc).

### **Limpieza de superficies**

Se deberá limpiar y desinfectar de manera constante los lugares y superficies de mayor contacto, por ejemplo:

- Mostrador de recepción en hoteles y otros comercios con servicio de cara al público
- Mesas, barras y mesa de producción en restaurantes y cocinas
- Mesas de embalaje de cocinas con comida para llevar
- Agarraderas y manillas de carros y camiones
- Áreas y espacios generales: Elevadores, computadoras, ventanas, manillas de las puertas, botoneras, pantallas táctiles de uso no individual, expendedoras de vending, baños, herramientas o máquinas de uso colectivo, apagadores, etc.

### **Pañuelos y botes de basura**

Se recomienda poner al alcance del cliente pañuelos desechables, así como un bote con tapa y pedal para no tocarlo.

### **Limpieza y mantenimiento de textiles**

El textil es una de las superficies donde más tiempo vive el virus COVID-19, por lo tanto es uno de los aspectos que mayor consideración se deben tener al limpiar un área y/o superficie. Para ello, se recomienda los siguientes puntos:

- Retirar todo tipo de textil no necesario de nuestra actividad (servilletas, manteles, cojines, mantas, etc) Sustituir por otros materiales (revisar anexos de recomendación de materiales).
- La limpieza de sábanas, cortinas, uniformes, entre otros, se deberá de hacer de la siguiente manera:
  - Cada grupo de textiles se deberán guardar en bolsas que estén cerradas tras retirarlas
  - Se lavará a más de 60°C
  - Siempre se manipulará con los Equipos de Protección Personal recomendados para las tareas de limpieza y lavandería

## X. SISTEMA DE VENTILACIÓN

Es indispensable dar prioridad a la ventilación natural de espacios cerrados y abiertos. Por ello se deben abrir puertas y ventanas de acuerdo a las posibilidades de cada establecimiento por lo menos una vez al día. Cabe destacar que el contagio de este virus también puede darse por vías aéreas, por lo que es necesario la circulación constante de aire en el establecimiento.

### Medidas para la utilización de aire acondicionado

Para la ventilación en los establecimientos y centros de trabajo, se deberán seguir los siguientes puntos:

- Asegurar la ventilación natural de los espacios: abrir puertas y ventanas para la correcta dirección del aire.
- Operar las unidades manejadoras de aire con la ventilación y recirculación 100% hacia el exterior.
- Entre las estrategias de ventilación, las principales son: la dilución, los patrones de flujos de aire, la presurización, la distribución y control de la temperatura y de la humedad, la filtración y otras estrategias tales como la radiación germicida ultravioleta (UVGI).
- En edificios con ventilación mecánica mantener la ventilación las 24 horas los 7 días de la semana.
- Mantenimiento continuo de los sistemas de aire acondicionado, incluyendo cambio de filtros de manera regular, asegurándose de la correcta colocación para evitar filtraciones de aire. Verificar si los filtros que se utilizan pueden ser cambiados por unos de mayor eficiencia.
- Los filtros deben estar apropiadamente instalados y con mantenimiento adecuado para el sistema de recirculado del aire. Los filtros deben ser diseñados adecuadamente para el edificio en que serán usados.
- Instalados correctamente, los filtros de mayor eficiencia pueden remover partículas de un tamaño relevante dependiendo de la eficiencia de captura instalada. Se deberá cumplir la norma ISO 16890-1:2016
- El sistema debe apagarse al cambiar los filtros y tomar todas las medidas de protección necesarias, como usar guantes, incluido un respirador FFP3, al aire libre y desecharlo en una bolsa sellada.
- Reducir la humedad relativa al 30% o menos en todos los espacios, para evitar la concentración de gotas de SARS-CoV-2.
- Revisar que no existan fugas en tuberías, ni en ninguna parte del sistema.
- Encender la ventilación a la velocidad nominal al menos 2 horas antes de la ocupación del edificio y cambiar a baja velocidad dos horas después de que se desocupe el edificio.
- En noches y fines de semana no apagar la ventilación, dejar operando a baja velocidad.
- Evitar que personas trabajen cerca de la extracción del sistema de aire acondicionado.
- Capacitación continua al personal que opera el sistema de aire acondicionado.
- Si en el establecimiento cuenta con inodoros con tapas instaladas, lavar los inodoros con tapas cerradas, para minimizar la liberación de gotas y residuos

que queden suspendidos en ese espacio. Es importante que los sellos de agua funcionan todo el tiempo. Por lo tanto, deben organizarse para que los ocupantes del edificio tengan instrucciones de usar tapas siempre cerradas.

## **XI. ESCALONAMIENTO DE HORARIOS Y DÍAS LABORALES**

Se deberán establecer horarios de trabajo escalonado o flexible, distribuyendo tareas que reduzcan el flujo y movimiento de trabajadores, clientes y proveedores con el objetivo de limitar el contacto físico y riesgo de contaminación.

El trabajo desde casa debe ser privilegiado a las actividades que no requieran su presencia en el establecimiento. Asimismo, personas que padezcan alguna enfermedad crónica o pertenezcan a un grupo vulnerable, deberán realizar sus actividades de forma remota.

Se recomienda no rolar al personal por turnos, de tal forma que no haya contaminación cruzada entre el grupo de la tarde con el de la mañana, manejar horarios escalonados de entrada y salida para evitar los traslados en horas pico.

## **XII. LINEAMIENTOS PARA LA VIGILANCIA E IDENTIFICACIÓN DE POSIBLES CONTAGIOS**

### **Medidas generales sobre atención a casos en espacios al interior del establecimiento**

Si un huésped o trabajador desarrolla síntomas de problemas respiratorios agudos o infección con los síntomas del virus COVID-19, se recomienda seguir las siguientes indicaciones:

#### **Trabajadores**

- El trabajador debe contar con pañuelos desechables, cubrebocas y careta, los cuales debe de usar en todo momento
- De ser posible, el trabajador deberá de permanecer en casa con reposo total.
- En caso de que el colaborador sea diagnosticado con COVID-19 en casa, deberá de seguir las instrucciones seguidas del médico, incluidas las recomendaciones de aislamiento en hasta que los síntomas hayan desaparecido por completo.
- Registrar la habitación y hora de ingreso, en caso de que el colaborador esté en las instalaciones y proceder a su inmediata desinfección.
- Anotar con quién tuvo contacto, ya que será necesario dar un seguimiento puntual y tener especial cuidado con los colaboradores que fueron expuestos al virus.
- Dar aviso a las autoridades sanitarias mediante el sistema telefónico LOCATEL (5658-1111) o a través del servicio de mensajería SMS con la palabra "covid19" al 51515.

#### **Huéspedes**

Si un huésped reporta problemas respiratorios o síntomas relacionados, no deberá estar en las áreas comunes del establecimiento, la persona deberá ser aislada inmediatamente, de forma temporal, en una habitación individual, hasta la intervención de las autoridades sanitarias; después de seguir los protocolos, se podrá tomar la decisión, de si pasa la cuarentena en el hotel o es trasladado a otro lugar.

Si no hay otra opción, más que mantener al huésped en aislamiento en una habitación del hotel, la cuarentena recomendada será durante 14 días y será responsabilidad de cada establecimiento implementar el rigor de los protocolos de limpieza tomando en consideración los siguientes puntos:

- El personal que entra debe ir con Equipo de Protección Personal (EPP) como son cubrebocas, careta y guantes.
- Utilizar loza y cubiertos desechables (en la medida de lo posible)
- Mantener puertas cerradas en todo momento
- Retirar objetos decorativos que puedan guardar suciedad
- Se deberá de limpiar vidrios, paredes, pisos y techos, de arriba hacia abajo, de izquierda a derecha y de dentro hacia afuera. Evitar el uso de aspiradora
- Desinfectar teléfonos y controles
- Textiles, ropa de cama y toallas, deben ponerse en bolsas de lavandería marcadas y manejadas con cuidado para evitar la acumulación de polvo

- Todos los textiles, ropa de cama y toallas, deben lavarse en caliente (70°C o más) con detergentes habituales. De ser posible, añadir cloro.
- Retirar cortinas para su limpieza
- Las habitaciones deben ser ventiladas diariamente.

Los residuos de papel, mascarillas, lentes, guantes, batas y botas desechables del caso sospechoso y del personal de contacto, deben depositarse en bolsas de polietileno, de acuerdo con el código de colores para los residuos sólidos del establecimiento, para evitar contagios.

Con respecto a la limpieza del área de baño, cualquier superficie que sea susceptible de recibir secreciones de las vías respiratorias u otros fluidos corporales de las personas enfermas, como: inodoro, lavamanos, regadera y baño, deben ser limpiados de la siguiente manera:

- Limpiar con cualquier desinfectante doméstico que contenga hipoclorito de sodio al 0.1% (equivalente a 1000 ppm)
- Cuando el uso del desinfectante no es adecuado; por ejemplo, en teléfonos, equipos de control remoto, contactos de energía eléctrica, se podrá utilizar alcohol al 70%
- En la medida de lo posible, utilizar materiales de limpieza desechables. Eliminar cualquier equipo de limpieza hecho de paños y materiales absorbentes. En caso contrario, lavar y desinfectar con agua a 70°C y con cloro.



### **XIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

[1] Gobierno de México. Lineamientos técnicos de Seguridad Sanitaria en el Entorno Laboral. Secretaría de Salud. 2020.

[2] Asociación de Hoteles de la Ciudad de México, “Manual para la prevención higiénica - Hoteles”, Ciudad de México, 2020. Disponible para su consulta en [www.protocolocovid.mx/](http://www.protocolocovid.mx/)