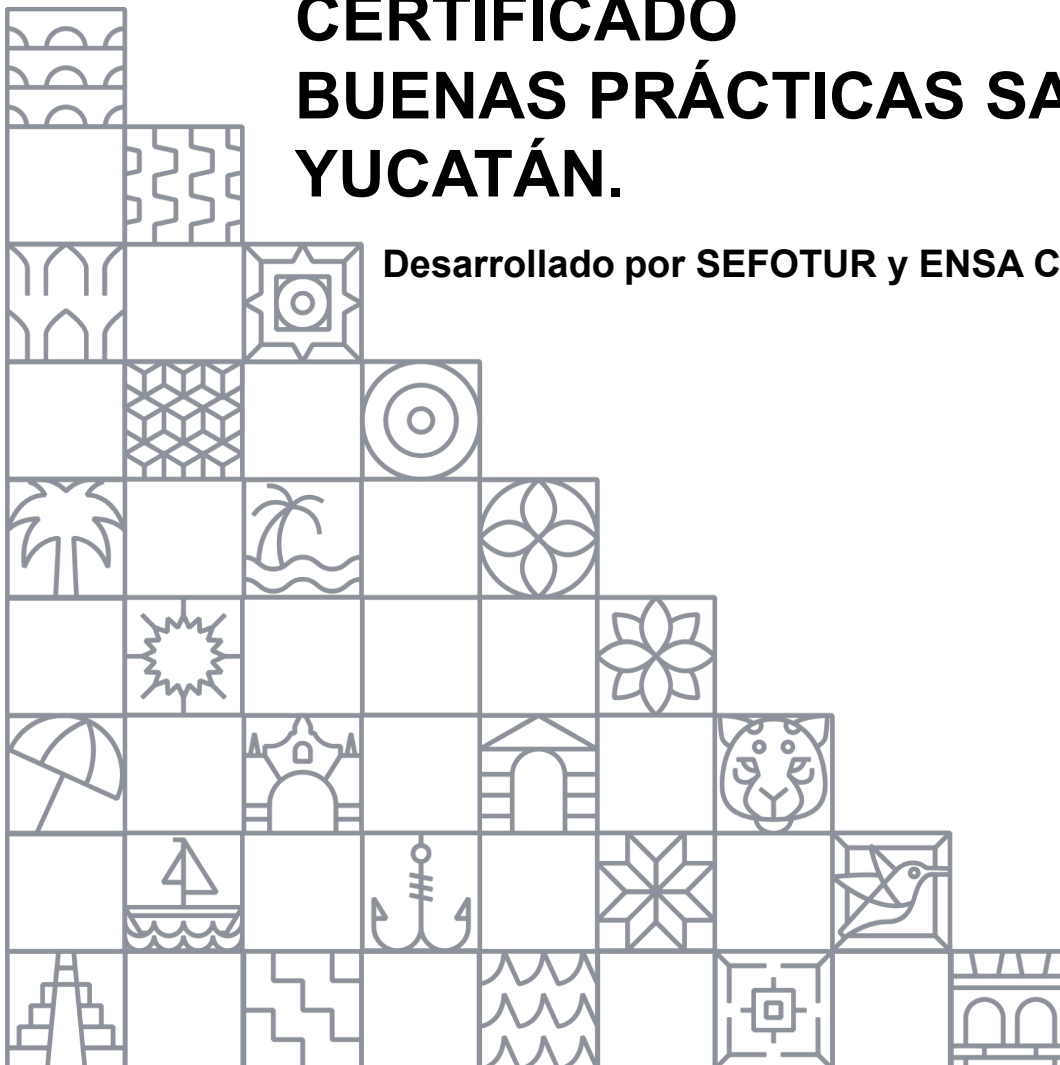




CERTIFICADO BUENAS PRÁCTICAS SANITARIAS YUCATÁN.

Desarrollado por SEFOTUR y ENSA Consultores.



Presentación.

Este manual se crea para dar respuesta a la situación de contingencia sanitaria que vivimos actualmente en el Estado de Yucatán así como en todo el País por el virus SARS-CoV2 que produce la enfermedad COVID-19, teniendo grandes afectaciones sociales y económicas.

Uno de los sectores empresariales más afectados es el sector Turístico que tendrá un papel fundamental para una reactivación rápida en el mercado, estableciendo una cultura sanitaria sólida para asegurar la salud de sus clientes y colaboradores.

Esta guía también tiene el propósito de ser una herramienta de ayuda, con información validada tanto en el ámbito internacional como nacional, para la implementación de buenas prácticas sanitarias que ayude a tomar decisiones eficaces para el cuidado de la salud.

Esta guía de implementación de las Buenas Prácticas Sanitarias para el estado de Yucatán es un documento con información que se puede aplicar en todo momento dentro de la empresa pero es importante seguir incorporando nuevas informaciones, recomendaciones o instrucciones en función de la evolución o expansión del virus.



Juntos transformemos
Yucatán
GOBIERNO ESTATAL 2018 · 2024

SEFOTUR
SECRETARÍA DE FOMENTO
TURÍSTICO

SSY
SERVICIOS
DE SALUD DE
YUCATÁN

ENSA •••
Consultores



Introducción.

El sector turismo tiene en frente grandes desafíos por la presencia de la pandemia COVID-19, esto implica realizar cambios profundos en los procedimientos cotidianos que se desarrollan en este sector, es decir, transformarse.

Son indudables los efectos negativos que se han presentado en la actualidad en las empresas del sector turismo por motivo de la pandemia ocasionada por el SARS CoV-2 (COVID-19), y que representan un llamado a una transformación en la gestión operativa que se tendrá que realizar como parte de la reactivación del sector, todo ello con la misión de proporcionar un entorno de seguridad y confianza a todos los clientes.

Por lo anterior, se presenta esta guía de trabajo para generar entornos seguros y confiables para los clientes del sector turismo del Estado de Yucatán denominado: Certificado “Buenas Prácticas Sanitarias Yucatán”.

La elaboración de este programa ha seguido información científica actual, buscando siempre ajustarse a la normativa, recomendaciones internacionales, procedimientos POSI (Prevención de Propagación de Infecciones), programas de calidad turística como el Punto Limpio, y criterios actualizados de protocolos de atención para personas en centros de hospedaje y restaurantes en tiempos de contingencia por COVID-19 emitidos tanto por la Secretaría de Salud y la Secretaría de Turismo de México.

Es por ello que la Secretaría de Fomento Turístico del estado de Yucatán adopta el concepto de calidad sanitaria como parte del programa de certificación que tiene como objetivo:

Desarrollar, en establecimientos turísticos, un sistema de gestión de buenas prácticas sanitarias basadas en modelos de prevención de propagación de infecciones, a fin de asegurar la actividad de las empresas turísticas, proteger la salud y el bienestar de clientes y colaboradores con un alto sentido de responsabilidad social.

Para cumplir con este propósito, se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Proporcionar una guía, basada en evidencia, de las prácticas sanitarias indispensables para prevenir la propagación de infecciones, en especial del SARS CoV-2 (COVID-19) en las empresas turísticas.
- Establecer procesos sanitarios frente a la situación producida por el coronavirus COVID-19.
- Impulsar una cultura de buenas prácticas sanitarias en los colaboradores.
- Generar procesos de seguimiento y control de las buenas prácticas sanitarias.
- Desarrollar un equipo de gestión de crisis que fije su actuación tanto en la prevención como en el tratamiento de la infección por COVID-19.

A través de estos objetivos, el programa de Certificado Buenas Prácticas Sanitarias Yucatán reconoce la importancia de impulsar una imagen positiva de seguridad en el cuidado de la salud para reactivar la economía en el sector turístico.

Bienvenida.



Le damos la más cordial bienvenida al Programa de Buenas Prácticas Sanitarias Yucatán operado por la Secretaría de Fomento Turístico del estado de Yucatán en coordinación con organismos públicos y privados.

Este programa tiene el propósito de proporcionarle información sanitaria elemental para el combate del virus SARS CoV2 que provoca la enfermedad COVID-19, todo ello con la finalidad de asegurar la salud de sus clientes y colaboradores.

Si bien Los responsables de implementar estas acciones en su empresa será el Equipo De Gestion De Crisis, del que hablaremos mas adelante, se contara con Instructores autorizados por la SEFOTUR, que brindarán la asesoría y el acompañamiento para la implementación de las disposiciones sanitarias en su empresa.

Las empresas turísticas que cumplan con los requisitos mínimos establecidos en el programa serán acreedores a un reconocimiento de Buenas Prácticas Sanitarias Yucatán otorgado por la SEFOTUR.

Este Manual contiene toda la información necesaria por giro turístico para obtener la certificación.

Agradecemos a la empresa ENSA Consultores, la empresa NOBASU y a la Universidad Autónoma de Yucatán por todo su apoyo en el diseño, operatividad y seguimiento de este programa.

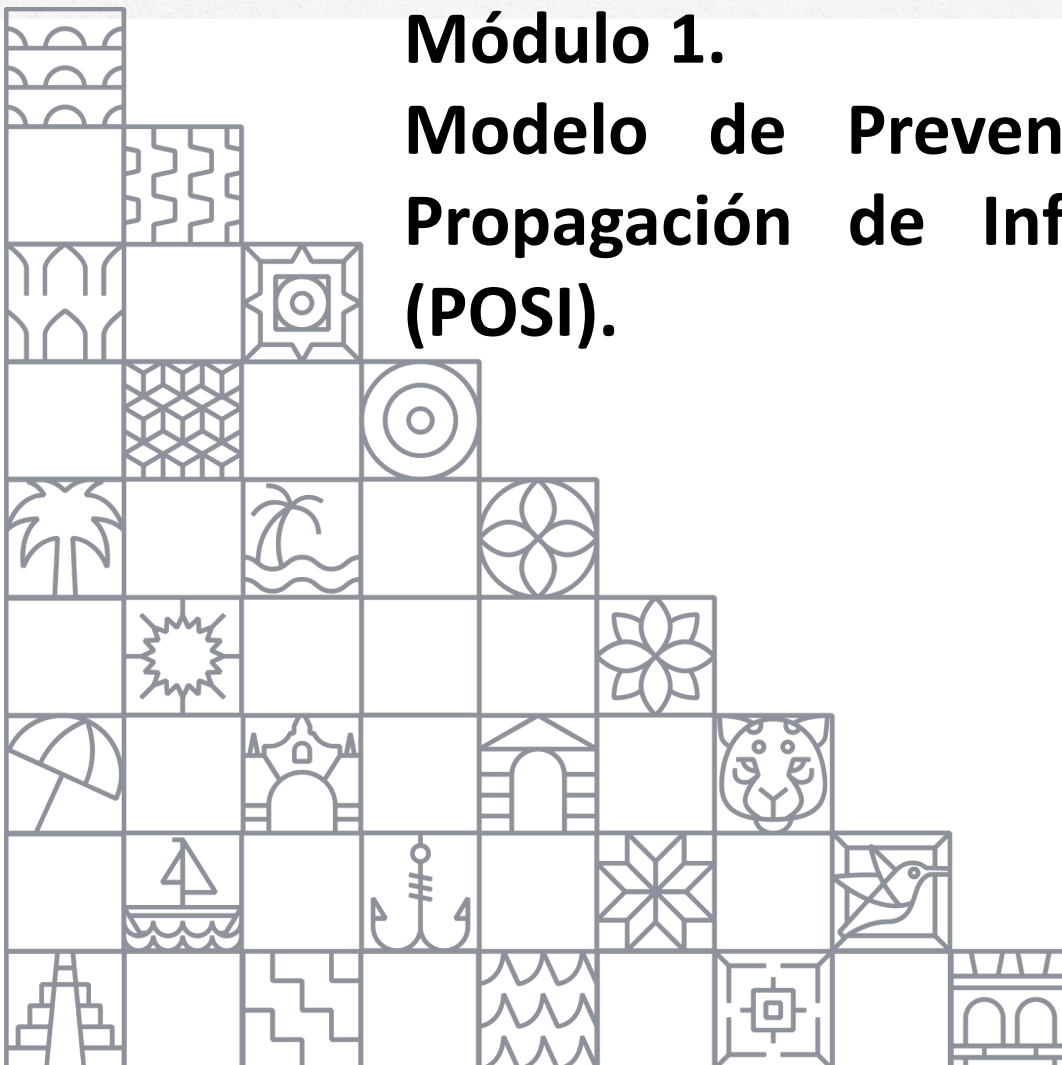


Contenido.

Módulo 1. Modelo de prevención de propagación de infecciones (POSI).	1
1. Introducción.	5
2. Infecciones respiratorias agudas: COVID-19.	6
3. Activación de protocolos de prevención, control y contención de propagación de infecciones (POSI).	10
4. Recomendaciones para el viajero .	11
Módulo 2. Cultura para la prevención personal y empresarial.	12
1. Cultura de prevención empresarial.	14
2. Responsabilidad social de los colaboradores.	22
3. Prácticas estandarizadas para la prevención de infecciones, generando una cultura de cambio.	28
Módulo 3. Formación Técnica del Equipo de Gestión de Crisis.	30
1. Equipo de Gestión de Crisis.	32
2. Gestión de crisis en las organizaciones.	39
3. Pasos para estar preparados en situaciones de crisis.	40
4. Políticas de comunicación y flujo de información.	45



Módulo 1. Modelo de Prevención de Propagación de Infecciones (POSI).



Objetivo.

Proporcionar al equipo de gestión de crisis, información con validez científica sobre las enfermedades infecciosas, en especial del COVID-19, tanto en la prevención, control y contención de la enfermedad, que les permita reconocer el impacto de estas enfermedades en la salud tanto de clientes como de colaboradores.

Contenido.

Módulo 1

1. Introducción.
2. Infecciones respiratorias agudas: COVID-19
3. Activación de protocolos de prevención, control y contención de propagación de infecciones (POSI).
4. Recomendaciones para los viajeros.



Conceptos Básicos.

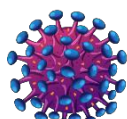
Módulo 1

- **Contaminación:** presencia de materia extraña, sustancias tóxicas o microorganismos, en cantidades que rebasen los límites permisibles establecidos por la Secretaría de Salud o en cantidades tales que representen un riesgo a la salud.
- **COVID-19:** es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto este nuevo virus como la enfermedad que provoca eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. Actualmente la COVID 19 es una pandemia que afecta a muchos países de todo el mundo.
- **Caso sospechoso:** persona de cualquier edad que en los últimos 7 días haya presentado al menos dos de los siguientes signos y síntomas: tos, fiebre o dolor de cabeza. Acompañado de al menos uno de los siguientes signos o síntomas: dificultad para respirar (dato de alarma), dolor en las articulaciones, dolor muscular, dolor de garganta, escurrimiento nasal, conjuntivitis (enrojecimiento, picazón y ojos llorosos) y/o dolor en el pecho.
- **Caso confirmado:** persona que cumpla con la definición operacional de caso sospechoso y que cuente con diagnóstico confirmatorio emitido por los laboratorios certificados por el Instituto de Diagnóstico y Referencia Epidemiológicos (InDRE).
- **Desinfección:** es la reducción del número de microorganismos presentes, por medio de agentes químicos y/o métodos físicos, a un nivel que no comprometa la inocuidad o la aptitud del alimento, bebida, suplemento alimenticio y superficies de contacto.
- **Higiene:** todas las acciones que tienen que ver con la limpieza o mantenimiento de las condiciones higiénicas en un establecimiento, que van desde limpieza y desinfección de un equipo específico a actividades de limpieza periódica en el establecimiento (incluyendo edificio, estructura y actividades de limpieza de suelos).
- **Inocuo:** lo que no hace o causa daño a la salud.

Conceptos Básicos.

Módulo 1

- **Limpieza:** consiste en eliminar la suciedad de un dispositivo o una superficie, ya sea mediante frotación con limpiador de superficie o detergente y agua o por un procedimiento que consuma energía (por ejemplo, como un limpiador ultrasónico).
- **Medidas de contención:** es el uso de procedimientos preventivos, verbales, farmacológicos y/o mecánicos dirigidos a limitar los movimientos parciales o totales de un paciente, a fin de controlar su actividad física y protegerlo de las lesiones que sobre sí mismo o a otras personas pudiera infringir.
- **Medidas de control:** son medidas que se realizan para interrumpir la cadena de transmisión del agente infeccioso en uno o más de sus eslabones.
- **Medidas de prevención:** medidas destinadas a evitar la aparición de la enfermedad, así como la reducción de los factores de riesgo.
- **Riesgo:** la probabilidad de que un factor biológico, químico o físico, cause un daño a la salud del consumidor.
- **Protocolo POSI:** POSI, acrónimo del inglés Prevention of Spread of Infections (Prevención de Difusión de Infecciones), es un conjunto de procedimientos específicos de control frente a enfermedades infecciosas de origen alimentario, hídrico o vírico. Estos procedimientos se centran en determinar lo que se ha de hacer para poner estos mecanismos en marcha. Se trata de saber qué hacer y cómo gestionar la situación y a las personas.
- **Sanitización:** es un proceso aplicable a la limpieza por el cual el número de contaminantes que se encuentran en la superficie orgánica se reduce a un nivel de “seguridad”.
- **Virus:** es una partícula de código genético, ADN o ARN, encapsulada en una cubierta de proteínas. Los virus no se pueden replicar por sí solos, necesitan infectar células y usar los componentes de la célula huésped para hacer copias de sí mismos. A menudo, el virus daña o mata a la célula huésped en el proceso de multiplicación.
- **Virus SARS-Cov2:** es un nuevo tipo de coronavirus que puede afectar a las personas y que se detectó por primera vez en diciembre de 2019 en la ciudad de Wuhan, provincia de Hubei, en China. Mayoritariamente, en un 80% de los casos solo produce síntomas leves respiratorios.



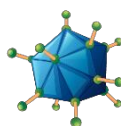
HIV



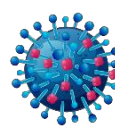
Hepatitis B



Ebola Virus



Adenovirus



Influenza



Bacteriophage

1. Introducción.



En el entorno actual, las empresas turísticas, tanto a corto, mediano y largo plazo deberán enfocar sus actividades hacia la calidad sanitaria, ya no como opción sino como parte de su cultura laboral, por ello las empresas del sector turismo juegan un papel importante para reducir la probabilidad de exposición y transmisión del virus SARS-CoV2, para ello se requiere conocer información elemental sobre el virus, su crecimiento y desarrollo, su sintomatología, su medio de propagación, su letalidad, acciones de prevención, la clasificación de riesgos, entre otros puntos.

Lo anterior, nos permitirá identificar las acciones de protección contra el virus así como las medidas adecuadas que permitan a las empresas proteger mejor a sus colaboradores y clientes.

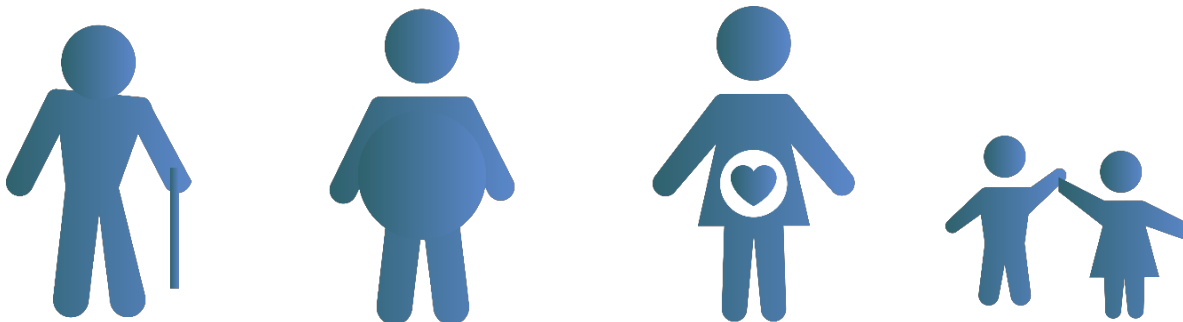
Toda actividad turística precisa que la calidad sanitaria de sus servicios se asegure o garantice en su origen, por una competitividad turística que permita confiar en la seguridad de los productos o servicios finales.

Módulo 1



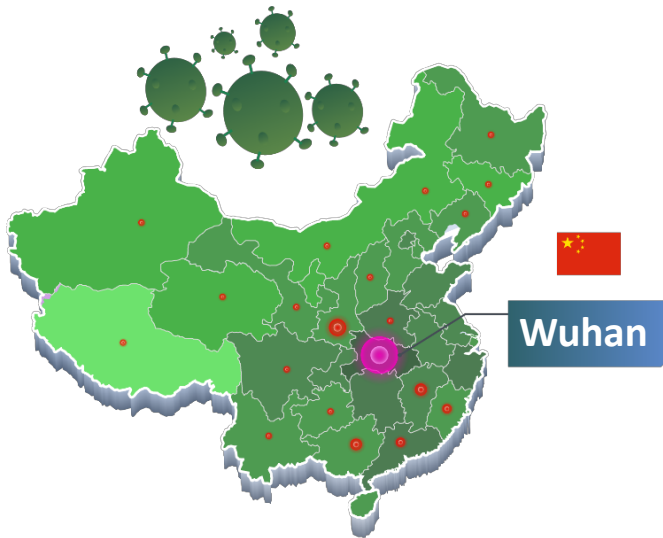
2. Infecciones respiratorias agudas: COVID-19.

Las infecciones respiratorias agudas son la causa principal de morbilidad y mortalidad por enfermedad infecciosa en todo el mundo y afectan en especial a los menores de edad, mujeres embarazadas, adultos mayores y personas con enfermedad crónica (obesidad, diabetes e hipertensión, con sistema inmune debilitado).



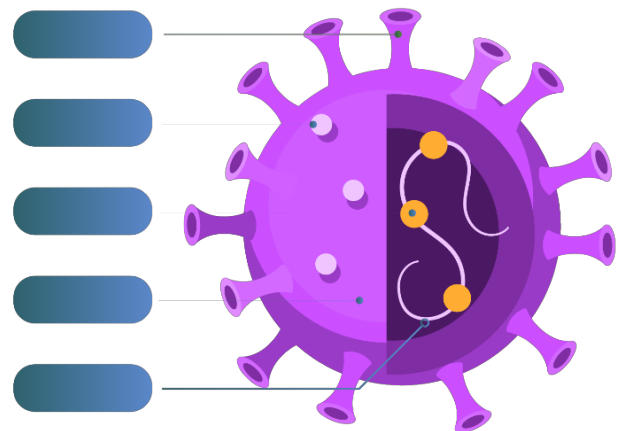
Estas infecciones suelen ser de origen vírico o mixto, por virus y bacterias, son contagiosas y se propagan rápidamente.

2. Infecciones respiratorias agudas: COVID-19.



El 7 de enero de 2020, las autoridades chinas identificaron como agente causante del brote un nuevo tipo de virus de la familia Coronaviridae.

La OMS ha denominado a esta nueva enfermedad COVID-19. Según los datos actuales se calcula que el período de incubación es de 2 a 12 días, y el 50% comienza con síntomas a los 5 días de la transmisión.



Después de causar miles de contagios y muertes en varios países, el 28 de febrero se confirman los primeros casos de COVID-19 en México.



Fuente de infección.

Los coronavirus son virus zoonóticos, esto es, pueden transmitirse entre animales y humanos. El coronavirus identificado a finales de 2019 y causante del originariamente bautizado como “brote de Wuhan”, era hasta ahora desconocido. De forma general, una vez que los coronavirus han infectado a humanos, se acepta que la infección puede transmitirse de persona a persona, a través de las secreciones de personas infectadas, principalmente tras el contacto directo con gotas respiratorias de más de 5 micras (capaces de transmitirse a distancia de hasta 2 metros) y las manos o los objetos contaminados con estas secreciones seguido del contacto con la mucosa de la boca, nariz u ojos, esto también se da por contacto cercano, por ejemplo, en espacios cerrados como centros de salud o lugares de trabajo.

¿Cómo se manifiesta la infección y cómo debe tratarse?

Las manifestaciones clínicas de una infección por coronavirus dependen en gran medida del tipo de virus y el estado de salud de la persona, pero los signos clínicos pueden ser:

Módulo 1



En los casos más severos, la infección puede causar bronquitis o neumonía (bien sea neumonía viral directa o favorecer una neumonía bacteriana secundaria), síndrome respiratorio agudo severo, fallo o insuficiencia renal e incluso la muerte.

Como ocurre con muchos otros virus, por el momento no existe un tratamiento específico de la enfermedad causada por nuevos coronavirus.

Gravedad y letalidad.

- Algunas personas se infectan pero no desarrollan ningún síntoma y no se encuentran mal.
- La mayoría de las personas (alrededor del 80%) se recupera de la enfermedad sin necesidad de realizar ningún tratamiento especial.
- Alrededor de 1 de cada 6 personas que contraen el coronavirus puede desarrollar una enfermedad grave con dificultad para respirar.
- Las personas mayores y las que padecen afecciones médicas subyacentes, como hipertensión arterial, problemas cardíacos o diabetes, tienen más probabilidad de desarrollar una enfermedad grave.
- En torno al 2% de las personas que han contraído la enfermedad han muerto.

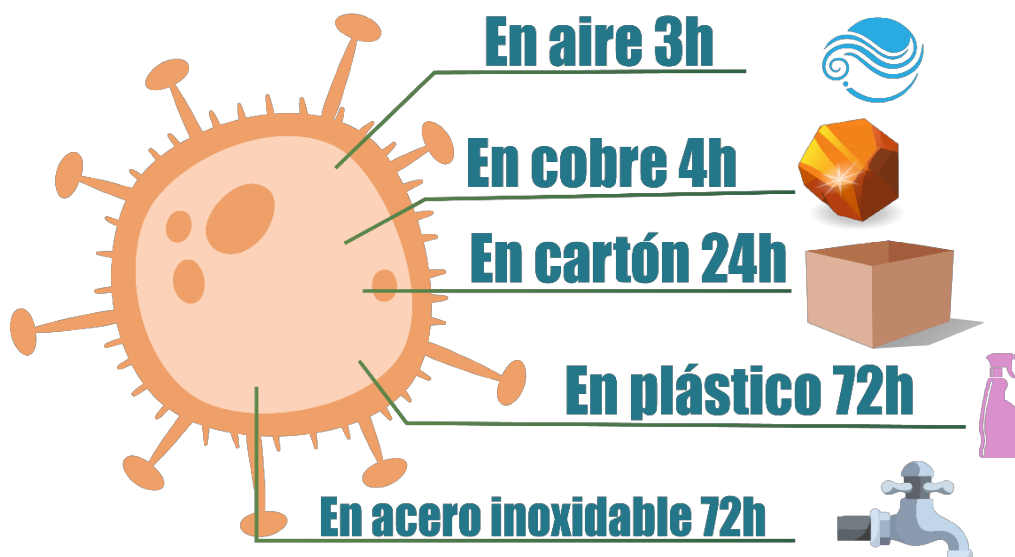
¿Cuánto tiempo puede sobrevivir el virus?

Módulo 1

El tiempo que sobreviva un virus respiratorio dependerá de una serie de factores, por ejemplo:

- De la superficie en la que se encuentre el virus.
- Si se expone a la luz del sol.
- Diferencias de temperatura y humedad.
- Exposición a productos de limpieza.

En la mayoría de las circunstancias, es probable que la cantidad de virus infecciosos en cualquier superficie contaminada disminuya considerablemente en un plazo de 72 horas. Diversos estudios han demostrado que el virus del COVID-19 puede sobrevivir hasta 72 horas en superficies de plástico y acero inoxidable, menos de 4 horas en superficies de cobre y menos de 24 horas en superficies de cartón. Estos materiales se pueden sanitizar fácilmente con desinfectantes domésticos comunes que matarán el virus.



Mitos y realidades del coronavirus.



¿La vacuna contra la influenza también protege del nuevo coronavirus?

NO. La vacuna contra la influenza no brinda protección contra el nuevo coronavirus, este es tan nuevo y diferente que necesita su propia vacuna. Aunque la vacuna contra la influenza no es efectiva para el COVID-19, vacunarse es muy recomendable para proteger la salud.

¿El nuevo coronavirus se diagnostica con una prueba rápida?

NO. El nuevo coronavirus únicamente se confirma a través de una prueba de laboratorio, llamada PCR.

¿El virus que causa COVID-19 no sobrevive en zonas con climas cálidos y húmedos?

NO. El virus sobrevive en cualquier clima, cálido, húmedo, frío o seco.

¿Los antibióticos pueden prevenir o tratar el nuevo coronavirus?

NO, el COVID-19 es un virus, los antibióticos no funcionan contra virus, por lo tanto, no deben usarse como un medio de prevención o tratamiento.

¿Se puede contagiar el nuevo coronavirus al recibir un paquete de China?

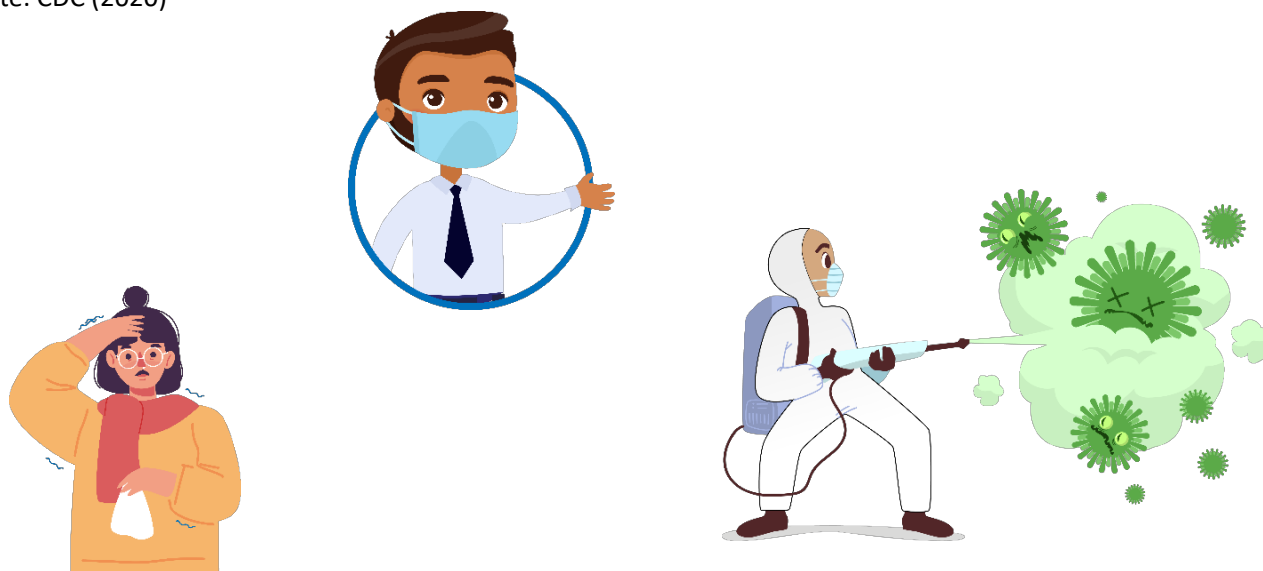
NO. Las personas que reciben paquetes o cartas de China no corren el riesgo de contraer el nuevo coronavirus, los coronavirus no sobreviven por mucho tiempo en objetos, como cartas o paquetes.

3. Activación de protocolo de prevención, control y contención de infecciones (POSI).

De acuerdo a la clasificación de riesgos de los diferentes lugares de trabajo en relación al coronavirus, las empresas turísticas se encuentran dentro de un parámetro de riesgo medio ya que se tiene un contacto cercano entre colaboradores o con clientes. Lo anterior, implica que toda empresa turística aplique un protocolo de prevención, control y contención COVID-19, siendo un ejemplo de este la que se presenta en la tabla 2:

Prevención	Control, si existe posible contagio	Contención
Lavarse las manos continuamente y utilizar gel antibacterial. No tocarse cara, ojos, boca, nariz.	Mantenerse en cuarentena mínimo 14 días.	Todas las visitas deberán utilizar mascarillas N95, careta de polí-carbonato, guantes de nitrilo, traje antibacterial desechable. Tener un almacenamiento amplio de artículos de limpieza (cloro, jabón, alcohol, gel antibacterial).
No exponerse al contacto con otras personas o lugares públicos con mucho tránsito peatonal. No usar transporte público como camión, taxi, etc.	No tener contacto con amistades o familiares.	Personal inmunodeprimido no debe salir a exponerse. Revisión de signos vitales y temperatura cada hora. Acceso a personas solamente en caso de emergencia y con el equipo de protección adecuado.
No estornudar cerca de personas y mantenerse mínimo 2.00 mts. de distancia entre una persona y otra.	No compartir utensilios, camas, ropa, accesorios con los demás.	Usar métodos de limpieza y sanitización continuamente en ropa, utensilios, zonas de multicontactos. Reducir al mínimo cantidad de visitas a enfermo. Trabajar modelo Home Office en el mayor tiempo posible.
Si es posible abstenerse a salir más que para situaciones de mucha importancia.	Mantener contacto con instituciones de salud y registro de avance de síntomas.	Se da aviso a institución médica del estado del contagiado. Se cancelan salidas más que de emergencia. Se mantienen áreas de cuarentena y se sanitiza una vez que pase período de enfermedad utilizando el Equipo de Protección Personal (EPP) necesario.

Fuente: CDC (2020)



4. Recomendaciones para el viajero.

Conocer y entender la enfermedad del COVID-19 permite tomar mejores decisiones para el cuidado de la salud de quienes nos visitan y de nuestros colaboradores, además permite que a nivel nacional e internacional tengamos una imagen de seguridad positiva para la prevención de infecciones y ello nos permita ser considerados por los visitantes como una opción para sus actividades.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), ha fijado su postura en relación al tráfico internacional en relación al brote de COVID-19, donde dice que prohibir viajar a zonas afectadas o denegar la entrada a pasajeros procedentes de esas zonas no suele ser eficaz para prevenir la importación de casos, y puede acarrear consecuencias socioeconómicas importantes.

Para detener con éxito la propagación internacional no basta con medir la temperatura de los viajeros a la salida de un país o a la entrada a otro, ya que si estos han sido infectados puede que se encuentren en el periodo de incubación, que no muestren síntomas aparentes al principio del curso de la enfermedad o que oculten la fiebre mediante antipiréticos; además, esa medida requiere inversiones sustanciales para lo poco que puede aportar en beneficios.

Es más eficaz comunicar a los viajeros recomendaciones en materia de prevención y recopilar sus declaraciones de salud y datos de contacto a la llegada a un país para poder realizar una evaluación de riesgos adecuada y poder localizarlos en el marco de un posible rastreo de contactos.

Según la OMS, las autoridades de salud pública del país deben proporcionar a los viajeros información para reducir el riesgo general de infecciones respiratorias agudas, a través de los profesionales de salud, las consultas de atención al viajero, agencias de viajes, operadores de transporte y en los puntos de entrada en fronteras.

Respecto a la llegada al establecimiento hotelero, se recomienda informar mediante documentos oficiales a aquellos viajeros procedentes de zonas de riesgo declaradas por las autoridades sanitarias en cada momento, o a todos en general si se ha declarado zona de riesgo la localidad donde se ubique el establecimiento.

Como en todo viaje, también se aconseja a los viajeros que sigan unas prácticas adecuadas de higiene alimentaria, incluidas las cinco claves para la inocuidad de los alimentos.

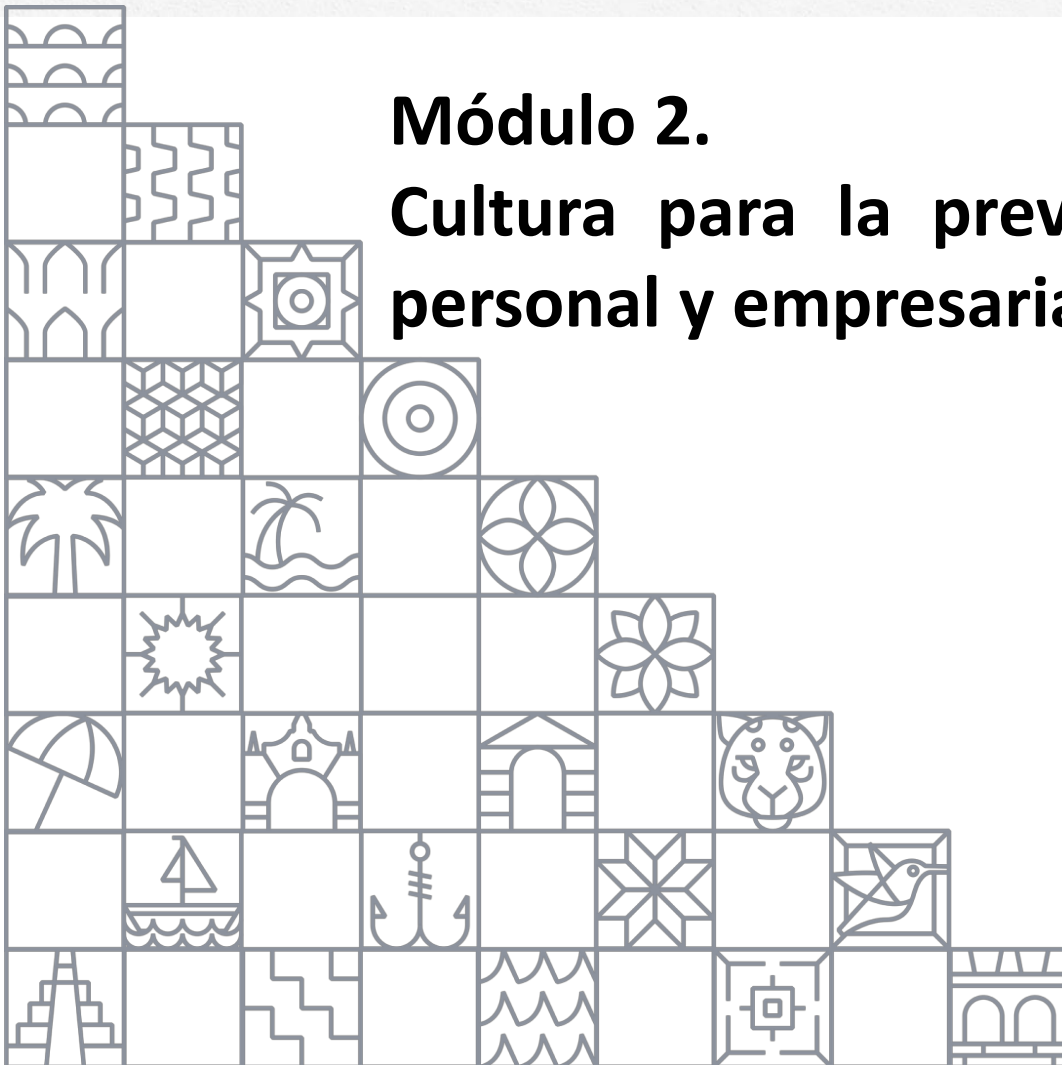
Los turistas que procedan de zonas de riesgo a su llegada al estado deberán seguir las recomendaciones siguientes:

- Si tiene un buen estado de salud puede realizar su vida habitual realizando las medidas de prevención establecidas en el estado.
- Vigilar su estado de salud durante los 14 días siguientes a su salida de zonas de riesgo.
- Si durante este periodo presenta una sintomatología compatible con una infección respiratoria aguda, como fiebre, tos o sensación de falta de aire, deberá quedarse en su alojamiento y la empresa turística pondrá en marcha su protocolo de control y contención de infecciones.



Módulo 2.

Cultura para la prevención personal y empresarial.



Objetivo.

Generar conciencia y responsabilidad social personal y empresarial para un adecuado manejo de la sanidad con enfoque preventivo, para evitar la propagación de enfermedades infecciosas.

Contenido.

Módulo 2

1. Cultura de prevención empresarial.
2. Responsabilidad social de los colaboradores.
3. Prácticas estandarizadas para la prevención de infecciones, generando una cultura de cambio.



1. Cultura de prevención empresarial.

El turismo está siendo sin duda uno de los sectores productivos más afectados por la contingencia o crisis sanitaria, esto genera un escenario de incertidumbre donde la supervivencia estará volcada hacia objetivos como la gestión de los costos, la apertura hacia mercados nacionales y sobre la aplicación de medidas sanitarias para generar confianza en el consumidor.

Tomando en cuenta los escenarios actuales, las empresas turísticas tienen el compromiso de generar entornos propicios para cumplir los retos que se presentan, alineados a la implementación de una cultura de cambio, una comunicación organizacional eficaz y el cumplimiento de su responsabilidad social para la prevención de infecciones y el cuidado de la salud.

Cultura de cambio.

Módulo 2

Las mayores transformaciones suelen venir precedidas por la necesidad urgente, y en esta línea, las crisis son siempre el mejor incentivo para adoptar el cambio.

Nuestro propósito con esta guía es apoyar a todas las empresas con herramientas sanitarias avaladas y que son efectivas para la prevención de la propagación de infecciones, y que sean de aplicación rápida, generando una cultura de cambio enfocada hacia la salud tanto de sus colaboradores como de sus clientes.

Todas las empresas turísticas tienen dentro de su vocabulario los conceptos de higiene y sanidad, pero hoy más que nunca, se tiene que impulsar las actividades que integran estos conceptos, tanto desde la capacitación, implementación, seguimiento y evaluación, es decir, no hay cabida para la presencia de factores que pongan en riesgo la salud del cliente y con ello, la desaparición de una empresa.



Cultura de cambio.

En esta etapa de contingencia, las empresas turísticas deben transitar hacia una organización preparada para el cambio, definiéndose ésta como “Un conjunto de personas organizadas alrededor de equipos de trabajo interconectados con propósitos claros, definidos y bien delimitados que permitan lograr resultados por medio del mejoramiento continuo en su capacidad de visualizar y crear un futuro que tenga significado para la organización, sus colaboradores y la sociedad”, esta es la esencia de la cultura de cambio donde tanto empresa como los miembros estén trabajando en conjunto para asegurar al cliente que durante toda su permanencia en nuestro establecimiento o al recibir nuestro servicio tendrá un entorno de buenas prácticas sanitarias para el cuidado de su salud.

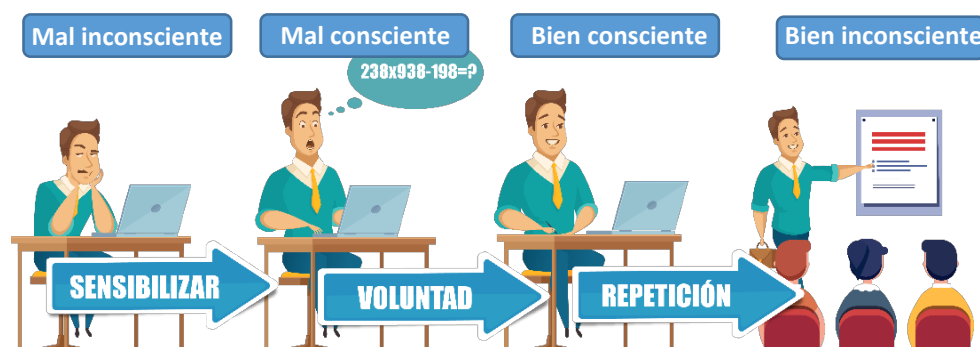
Una cultura de cambio integra tener una forma de medir el grado de maduración y respuesta al cambio por parte de los miembros de la organización, siendo una herramienta para ello la “Escalera del Desarrollo”, que se muestra a continuación:

Módulo 2



Escalera del Desarrollo para una cultura de cambio

La Escalera del Desarrollo nos lleva hacia un nivel de “Competencia inconsciente” donde los miembros de la organización realizan actividades de acuerdo a patrones demostrados de forma repetida a lo largo del tiempo, es decir, como parte de la cultura de la organización.



Proceso de generación de una cultura de cambio dentro de una organización

Comunicación organizacional.

En situaciones de contingencia o crisis sanitarias, la comunicación es una herramienta poderosa para tomar buenas decisiones. Cuando nos enfrentamos a una crisis, la gestión de la misma y la gestión de la comunicación interna deben de ir en paralelo, es decir, una buena comunicación y una comunicación a tiempo en todos los niveles de la organización aporta muchos beneficios para afrontar la crisis y reducir el tiempo de su permanencia.

La empresa turística debe actuar con diligencia y proporcionar información constante a sus colaboradores sobre la situación actual de la contingencia, pero actuar con diligencia no debe significar actuar con precipitación ya que una información falsa o inexacta puede generar más alarma y resultar más perjudicial que la incertidumbre.

Por lo anterior, la empresa debe elaborar mensajes unificados y ser transmitidos por un portavoz único, que genere un ambiente de confianza y de seguridad laboral. Estos mensajes deben ser claros, concisos y deben situar en su justa medida la magnitud de la crisis, ni más ni menos. El mensaje debe incluir los primeros pasos que se han dado o se darán para la solucionar la situación y lo que se espera de los colaboradores ante la misma.

Como empresa, es importante hacer un análisis previo de la situación que nos permita valorar exactamente en dónde estamos y cuáles son nuestras fortalezas para enfrentar la situación pero también reconocer nuestras debilidades para poder actuar en consecuencia.

Toda la información que se genere como parte de un plan de solución se debe comunicar a todos los niveles de la organización, esa es una actividad medular para combatir esta pandemia.

Módulo 2

Responsabilidad hacia la prevención de infecciones.

La empresa turística, tiene un papel fundamental para generar una cultura de sanidad que permee en toda la organización, esto implicará contar con una disponibilidad continua y un manejo adecuado de los siguientes productos y actividades:



Productos químicos.

Los productos químicos de limpieza desempeñan un papel esencial en toda empresa, ya que su función es eliminar, de una forma segura y eficaz, la tierra, los microorganismos (como bacterias y virus), y otros contaminantes, impidiendo la propagación de enfermedades infecciosas. Los productos químicos básicos que toda empresa turística debe tener son detergentes y desinfectantes, éstos deben utilizarse de acuerdo a las indicaciones de los fabricantes, por ello, se debe solicitar a éste las fichas técnicas y hojas de seguridad de estos productos.

Las fichas técnicas de los productos químicos ofrecen información sobre las sustancias activas de éstos, así como su forma de uso y la dosificación que se debe utilizar para un buen funcionamiento y para evitar riesgos a la salud.

Las hojas de seguridad nos ofrecen información sobre el manejo adecuado de los productos en relación a su toxicidad, el equipo de protección a utilizar y en caso, de tener alguna exposición de riesgo al mismo, el protocolo de atención recomendada.



Es importante que todos los productos químicos que se manejen en la empresa deben cumplir los lineamientos del “Sistema Globalmente Armonizado de Clasificación y Etiquetado” de productos químicos (SGA o GHS por sus siglas en inglés) que establece criterios armonizados para clasificar sustancias y mezclas con respecto a sus peligros físicos, para la salud y para el medio ambiente. Incluye además elementos armonizados para la comunicación de peligros, con requisitos sobre etiquetas, pictogramas y fichas de seguridad, éste aplica para todos los productos químicos.



Sistema Globalmente Armonizado de clasificación y etiquetado de productos químicos

Pictogramas del SGA para la comunicación de peligros de los productos químicos

Equipo de Protección Personal.

La empresa debe dotar de Equipo de Protección Personal (EPP) a los colaboradores para mantener un ambiente seguro mientras realizan su trabajo.

Los EPP que toda empresa debe proveer es: cubre bocas, gafas o protectores faciales y guantes desechables. Estos equipos deben seleccionarse en función del peligro para el trabajador, promoviendo el uso adecuado de los mismos, reemplazarlo periódicamente de acuerdo a las indicaciones del fabricante, así como también deben retirarse y eliminarse correctamente para evitar la contaminación de personas y del medio ambiente.



Mantenimiento y ventilación adecuada.

Módulo 2

El mantenimiento representa una herramienta importante en seguridad laboral, ya que un gran porcentaje de accidentes son causados por desperfectos en los equipos que pueden ser prevenidos.

El propósito del mantenimiento es conservar el establecimiento con el equipo, los edificios, los servicios y las instalaciones en condiciones de cumplir con la función para la cual fueron proyectados con la capacidad y la calidad especificadas, pudiendo ser utilizados en condiciones de seguridad y economía de acuerdo a un nivel de ocupación y a un programa de uso definidos por los requerimientos de producción y servicio.

El programa de mantenimiento más recomendado para una empresa turística es el preventivo, que se constituye como una acción, o serie de acciones necesarias, para alargar la vida útil del equipo e instalaciones y prevenir la suspensión de las actividades laborales por imprevistos. Este mantenimiento que tiene muchos beneficios con respecto a costos para la empresa, se puede dividir en tres tipos:

Programado: se realiza un programa de reparaciones, mediante un calendario, y se lleva a cabo. De esta manera todas las máquinas se revisan de manera periódica.

De oportunidad: es un buen método de mantenimiento puntual que se realiza cuando nadie usa las instalaciones o la maquinaria, como por ejemplo los periodos vacacionales.

Predictivo: mediante el análisis de estadísticas, podemos medir el desgaste de los elementos, por lo que podemos reemplazarlos antes de que llegue la avería.



Mantenimiento y ventilación adecuada.

En esta contingencia sanitaria, los equipos que deben tener una mayor vigilancia y seguimiento en cuanto a mantenimiento son: los equipos de lavado de vajilla, los dispensadores de productos de limpieza y sanitización, los aires acondicionados y las habitaciones.

La falta de ventilación, especialmente en lugares públicos, eleva el riesgo del contagio de diversas enfermedades que pueden llegar a ser mortales como la influenza (AH1N1) y el COVID-19, entre otras ya que son de fácil transmisión.

En ambiente de tránsito de personas que no cuenta con una adecuada ventilación, una persona con alguna de estas enfermedades con solo toser, estornudar e incluso hablar emite pequeñas gotas de saliva que se esparcen en su entorno y puede contagiar fácilmente a quienes lo rodean.

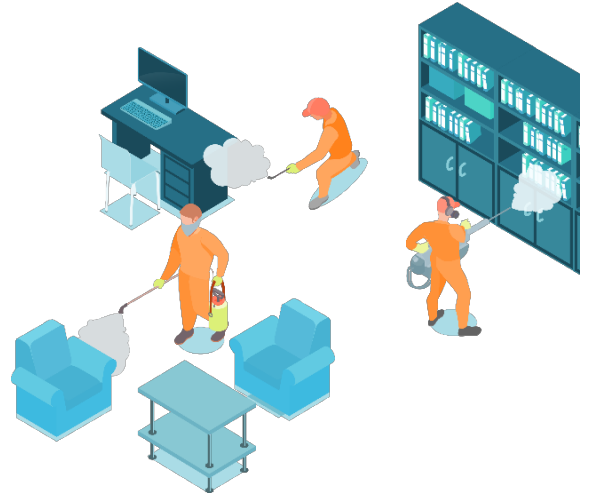
Ante ello es recomendable mantener siempre las ventanas abiertas para que haya una mejor circulación del aire y así evitar el contagio de estas y otras enfermedades que se transmiten por vía aérea. Es importante recalcar que el aire es un medio en donde el virus es capaz de subsistir tres horas y circular con las corrientes de aire.

Algunos estudios recientes han asociado el uso del aire acondicionado al contagio del coronavirus, por medio de la transmisión de gotitas provocada por la ventilación de este equipo y la dirección del flujo de aire. Los especialistas recomiendan que para evitar la propagación de COVID-19 en las empresas se debe fortalecer la vigilancia de monitoreo de temperatura y, sobre todo, aumentar la distancia entre las mesas y mejorar la ventilación.

Con respecto al monitoreo de la temperatura, como medida preventiva, se recomienda no bajar de 18°C ya que temperaturas menores reducen las defensas locales en la nariz, boca y laringe, y con ello provocarnos una infección. Un estudio reciente llevado a cabo en Estados Unidos, afirma que crear corrientes de aire natural es el mejor modo de ventilar los espacios, reducir la carga de patógenos y minimizar la propagación del virus en un ambiente cerrado.

Programas de limpieza y desinfección.

Toda empresa turística debe realizar la limpieza y desinfección frecuente de las instalaciones del centro de trabajo como: superficies, manijas de las puertas, muebles, lavabos, suelos, teléfonos, ascensores, así como todas las instalaciones donde haya tránsito de personas. Es importante contar con protocolos de limpieza y desinfección de cada una de las áreas o instalaciones así como de superficies llamados POES. Procedimientos Operativos Estandarizados de Sanitización, que todo personal debe conocer y tener a su alcance para revisiones continuas.



Se recomienda hacer un seguimiento individualizado de las competencias del personal en materia de limpieza y desinfección, así como contar con registros que den evidencia del cumplimiento de estos programas.

Módulo 2

Manejo de desechos.

Guantes y cubre bocas desechables son identificados como focos de infección de coronavirus, ya que muchas veces, al término de su uso, se desechan en forma inadecuada y se convierten en riesgos potenciales de propagación de virus.

Las recomendaciones para eliminar estos materiales, es que después de su uso, se deben colocar en bolsas desechables, amarrarlas y deshacerse de éstas dentro de contenedores de basura. De esta manera se puede evitar que los trabajadores de estos lugares recojan los desechos y estén en peligro de contagiarse por esta acción.

Protocolos Preventivos de Propagación de Infecciones (POSI):

Todas las empresas turísticas, en tiempos de contingencia sanitaria, deben contar con protocolos de actuación, tanto a nivel de prevención, como de control y contención de riesgos de infecciones por COVID-19 (POSI), esto con la finalidad de tener planes de acción listos ante casos sospechosos y/o casos confirmados dentro de las instalaciones. Estos protocolos serán desarrollados por un Equipo de Gestión de Crisis (EGC), el cual se analizará en el módulo 3.



CUBREBOCAS



CHICLES



CEPILLO DE DIENTES



PAÑUELOS



GUANTES



COLILLAS DE CIGARROS

Manejo del estrés.

El brote de la enfermedad del coronavirus 2019 (COVID-19) puede resultar estresante a algunas personas. El temor y la ansiedad con respecto a una enfermedad pueden ser agobiantes y generar emociones fuertes en los colaboradores.

Las empresas deben estar muy atentas a los síntomas del estrés en su personal, deben contar con indicadores para detectar el nivel de estrés y poder tomar decisiones para administrarlo.

Los problemas de salud mental pueden presentarse con alguna molestia física (como dolores de cabeza o de estómago) o con problemas cognitivos (como dificultad para concentrarse).

Algunas pautas para administrar el estrés en la empresa se mencionan a continuación:

- Desarrollar un plan de actividades para reducir o eliminar los tensiones.
- Enseñar/aprender a relajarse entre las actividades que se desarrollan a diario.
- Fomentar una alimentación adecuada.
- Impulsar la educación en salud.

Módulo 2

Es importante tomar en cuenta, que una parte de la población ha tenido contacto con el COVID, como un caso sospechoso o confirmado, y que saldrán de la cuarentena para reincorporarse a su vida cotidiana, es importante reconocer las reacciones emocionales de este grupo de personas al salir de la cuarentena:

- Sentimientos encontrados, incluido el alivio después de la cuarentena.
- Temor y preocupación por su salud y la salud de sus seres queridos.
- Estrés a raíz de la experiencia de monitorearse o estar bajo vigilancia de otros para detectar signos y síntomas de COVID-19.
- Tristeza, enojo o frustración porque sus amigos o sus seres queridos tienen temor infundado de contraer la enfermedad por tener contacto con usted, aun cuando se haya determinado que no contagia.
- Culpa por no poder desempeñar sus tareas normales o sus obligaciones parentales durante la cuarentena.

Es importante contar con el apoyo adecuado en todo momento para los colaboradores.



2. Responsabilidad social de los colaboradores.

Medidas generales para evitar la propagación de infecciones.

Aunado a las acciones que la empresa realice para evitar la propagación de infecciones, los colaboradores de todos los niveles juegan un papel importante para reducir la probabilidad de exposición y transmisión del virus, es por ello que se debe adoptar, de manera voluntaria y consciente, la responsabilidad social que cada colaborador tiene en el servicio al cliente, realizando las medidas de higiene personal promovidas por el sector salud como acciones de protección que se deben de aplicar en todas las actividades cotidianas.

Estas acciones de responsabilidad social las abreviaremos como “DULCE-A” y se tienen que realizar en cada momento de tu día. Las medidas DULCE-A son:

Módulo 2



Medidas generales para evitar la propagación de infecciones.

Estas acciones de responsabilidad social las abreviaremos como “DULCE-A” y se tienen que realizar en cada momento de tu día. Las medidas DULCE-A son:

Módulo 2

DESINFECTAR

Desinfectar superficies después de su uso con agentes químicos que cumplan esa función, utilizándolos de acuerdo a las instrucciones del fabricante, sin mezclar con otros químicos, ya que al mezclarlos pueden reaccionar provocando riesgos a la salud o perder su reacción.

UTILIZAR

Utilizar el Equipo de Protección Personal (EPP) de acuerdo a sus actividades, especialmente, cuando se realice la limpieza de sus áreas o equipos de transporte.

LAVAR

Lavarse las manos con agua y jabón por lo menos de 20 hasta 60 segundos de acuerdo a la OMS sin olvidar la muñeca, o bien usar soluciones a base de alcohol gel al 70% ya que estas medidas matan a los virus que puede haber en las manos.

CUBRIR

Al toser o estornudar, cubrir la boca y nariz con un pañuelo desechable y tirarlo a la basura. También se recomienda utilizar la técnica del “estornudo de etiqueta” en donde se utiliza el ángulo interno del brazo. El mantener una buena higiene respiratoria se protege a las personas que le rodean de virus como los del resfriado, la gripe y el COVID-19.

EVITAR

Evitar el contacto directo sin protección con cualquier persona que presente síntomas de gripa o resfriado, al menos a 1.5 metros de distancia como mínimo. Evitar los saludos de beso, mano o abrazo, no tocarse la cara con las manos sucias, sobre todo la nariz, la boca y los ojos.

ACUDIR

Acudir al médico si se tiene fiebre, tos y dificultades para respirar. Si se presentan síntomas leves, quedarse en casa. No auto medicarse.

Cuidar nuestra salud y nuestra alimentación, también es nuestra responsabilidad: Reforzando el sistema inmunológico.

El **sistema inmunológico** representa uno de los sistemas más complejos y especializados del organismo. Se conforma de diversas células cuya principal función es responder a infecciones o cualquier lesión al organismo. Por ejemplo, ante una lesión química (veneno de una serpiente o toxina), física (golpes o agresiones al cuerpo) o biológica (virus y bacterias), las células del sistema inmunológico son las responsables de combatir la lesión y resolver el estado de inflamación que se genera en respuesta a la lesión misma.

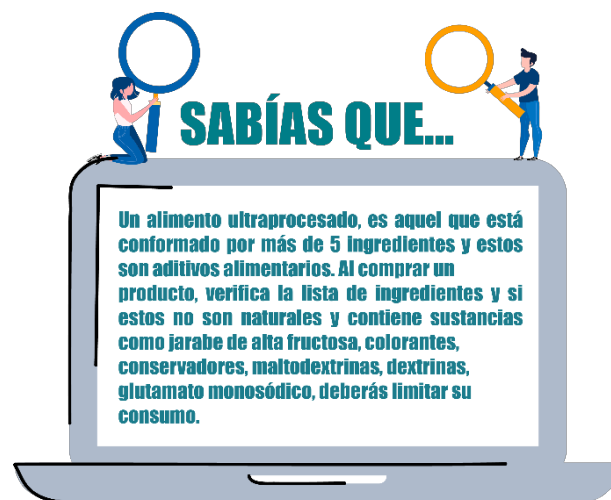
El patrón de alimentación, la edad y el estilo de vida, son factores que pueden disminuir o favorecer la respuesta inmunológica. Actualmente, el **patrón de consumo de alimentos**, caracterizado por una dieta elevada en ultraprocesados, aunado al incremento de peso, conduce a una respuesta suprimida del sistema inmunológico.

Inicialmente, se debe valorar la ingestión diaria y elevada de azúcares simples y grasas de la dieta, como lo son refrescos embotellados, panes, galletas, bebidas azucaradas y la baja ingestión de frutas y verduras, puesto que estas últimas aportan importantes nutrimentos que le dan fuerza al sistema inmunológico para responder a la enfermedad.

Adicional al consumo de 5 frutas o verduras al día (preferir su consumo en crudo o congelado), entre los nutrimentos que han demostrado, ser importante para el sistema inmune destacan los siguientes:



Ácido ascórbico, comúnmente llamado vitamina C, se encuentra en alimentos como los cítricos (naranja, mandarina, toronja), verduras de hoja verde, papaya, piña, fresas y kiwi. El consumo de 1 vaso de jugo de naranja, 1 ½ taza de papaya, 2 kiwis, 2 mandarinas o 1 toronja al día, aporta los niveles de vitamina C necesarios en un estado de salud, para mantener el sistema inmunológico en óptimas condiciones. Las personas con obesidad, presentan niveles más bajos de vitamina C, y deberán prestar especial atención para el consumo de alimentos ricos en esta vitamina.



Cuidar nuestra salud y nuestra alimentación, también es nuestra responsabilidad: Reforzando el sistema inmunológico.

Omega 3 es un importante aliado en la respuesta inmunológica, sobre todo en condiciones de una dieta alta en alimentos ultraprocesados. El consumo de 25g (2 ½ cucharadas) de semillas de chía triturada al día, aporta la cantidad necesaria de omega 3, para una respuesta inmunológica a la enfermedad.

•**Vitamina A**, se encuentra en alimentos como yema de huevo, hígado, leche y como provitamina A en zanahoria, espinaca, acelga, pimientos rojos. En ambos casos, el consumo frecuente y variado de alimentos que son fuente de vitamina A, provee un aporte de esta vitamina necesario para un correcto funcionamiento inmunológico.



Módulo 2



•**Vitamina D**, se encuentra en alimentos como lácteos y sus derivados, huevo, pescado, nueces y almendra. La vitamina D es necesaria para el funcionamiento y respuesta del sistema inmunológico a las infecciones. Personas con obesidad y diabetes, presentan niveles bajos de vitamina D, por ello deberán prestar especial atención al consumo de alimentos ricos en vitamina D, para evitar reducción de la respuesta del sistema inmunológico.



Probióticos, son microorganismos que benefician a la microbiota intestinal. La microbiota juega un rol importante en los mecanismos de defensa del sistema inmunológico. La dieta alta en ultraprocesados, favorece a una alteración de la microbiota intestinal, por ello el consumo de probióticos, permite mantener una microbiota sana y un sistema inmunológico fortalecido. Los probióticos están presentes en yogures que indican presencia de lactobacilus o bifidobacterium, quesos fermentados, chucrut y kombucha. Se sugiere el consumo de alguno de los alimentos antes mencionados al menos 3 veces a la semana, siempre y cuando no se cuente con alguna enfermedad metabólica como obesidad o diabetes, donde se sugiere el consumo diario.

IMPORTANTE.

Módulo 2

Recomendaciones básicas al salir a trabajar:

- ✓ Viste ropa de manga larga.
Esto es para evitar que el virus se aloje en las partes descubiertas de los brazos y después hagamos contacto con nuestras manos.
- ✓ Mantén distancia con la gente.
Al menos colócate a 1.5 metros de las demás personas.
- ✓ Evitar saludar de mano, beso o dar abrazos.
Puedes usar los codos o los pies como nuevas formas de saludo.
- ✓ Trata de no tocar con las manos ninguna superficie.
Evita hacer contacto con manijas de puertas, pasamanos, etc. Lleva pañuelos desechables para cubrir tus dedos si tienes que tocar alguna superficie.
- ✓ Trata de no portar llaves, aretes o anillos.
Evita portar estos accesorios para evitar que el virus se aloje en esos objetos en la medida de lo posible.
- ✓ Intenta no pagar en efectivo.
Busca pagar con tarjeta de crédito o débito directamente en la terminal; en caso de utilizar efectivo, lava tus manos por un tiempo mínimo de 20 a 60 segundos, o usar gel antibacterial a base de alcohol al 70% después.
- ✓ Si tienes que sacar a pasear a tu mascota, trata que tu mascota no toque ninguna superficie en el exterior.

En el transporte público:

- ✓ Intenta no usar el transporte público.
En la medida de lo posible busca otras alternativas para transportarte.
- ✓ Utiliza el codo al estornudar o toser.
Usa el “estornudo de etiqueta”. No lo hagas en las manos o en el aire.
- ✓ No te toques el rostro en la calle.
Evita tocarte la cara hasta asegurarte que tienen las manos limpias.
- ✓ Si tienes cabello largo, recógetelo.
Se trata de reducir las posibles superficies donde se pueda alojar el nuevo coronavirus.

IMPORTANTE.

Módulo 2

Recomendaciones básicas al regresar a casa:

- ✓ Si llegas del trabajo es importante limpiar la mochila o bolsos que utilices antes de meterla.
- ✓ Antes de entrar a tu casa quítate los zapatos, estos podrían haber estado en contacto con el virus del COVID-19, pásales por arriba y por abajo una solución de alcohol desinfectante.
- ✓ Si tienes algún recibo o papel de alguna compra y se puede desechar, hazlo en los botes de basura antes de llegar a tu domicilio, en caso de no poder tirarlo, colócalo en una bolsa de plástico y déjala en un lugar fuera d tu casa.
- ✓ Dentro de tu casa no saludes a nadie de beso, abrazo o de mano; es importante conservar la distancia con todos hasta que estés seguro de estar completamente limpio.
- ✓ No tocar nada dentro de la casa, no sentarse en sillas y camas.
- ✓ Habilita alguna parte de tu casa donde puedas cambiarte de ropa. Toda tu ropa deberás de ponerla de preferencia en alguna bolsa o bien directo a la lavadora para su limpieza. Es importante no mezclarla con la ropa de los demás. Una vez hecho lo anterior desinfectate las manos con alcohol gel.
- ✓ Ve directo a bañarte y estar limpio por completo. De preferencia pídele a otra persona que te acerque la ropa limpia al baño.
- ✓ Con un pañuelo limpio y húmedo con agua y cloro o alcohol limpia frecuentemente las manijas, cerraduras, llaves, mesas, apagadores y toda superficie que se toque regularmente y más cuando entramos a casa.
- ✓ Desinfecta tu celular, lentes, cartera, reloj, llaves y todo aquello que portabas previo a entrar a tu casa y que pudiera estar “contaminado”.
- ✓ También será importante el uso de cubre bocas en caso de presentar algún síntoma.

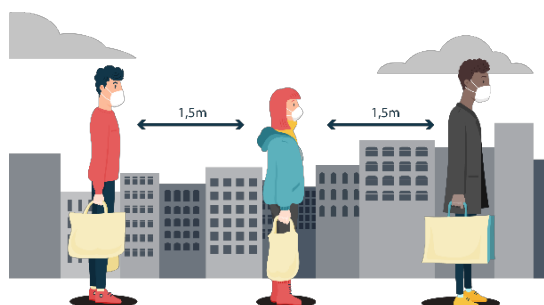
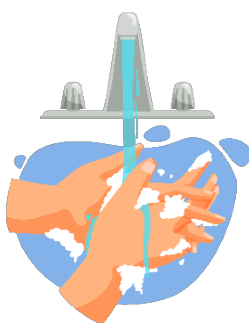
3. Prácticas estandarizadas para la prevención de infecciones, generando una cultura de cambio.

Para reducir el impacto en sus operaciones, colaboradores, clientes y el público en general, es importante que todas las empresas y organizaciones tomen las medidas de prevención primaria adecuadas para reducir la probabilidad de propagación de casos de enfermedad.

Las medidas que se proponen, en forma especial, supervisadas por los servicios de prevención de la empresa son las siguientes:

1. Promover el lavado regular y minucioso de las manos por parte de los colaboradores, proveedores y clientes, teniendo tarjas de lavado de manos equipados y disponibles en espacios adecuados. Es importante poner dispensadores de gel antibacterial para manos en lugares destacados del lugar de trabajo. Se deben lavar y rellenar continuamente. Se recomienda mostrar carteles de lavado de manos.
2. Asegurarse de que los suministros para el lavado de manos (jabón, toallas desechables, gel antibacterial) estén constantemente disponibles donde se encuentren los lavabos.
3. Trabajar con médicos de la empresa o particulares para llevar a cabo sesiones informativas sobre las medidas que se están tomando dentro de la empresa para evitar infecciones.
4. Vigilar continuamente la salud de sus colaboradores, implementando expedientes clínicos laborales para cada uno complementándolos con revisiones de temperatura al inicio de su jornada laboral.
5. Exhibir carteles que promuevan la higiene respiratoria. Capacitar al personal de seguridad y de salud ocupacional, para difundir estas medidas.
6. Educar a las personas a reconocer los síntomas de las enfermedades respiratorias y que conozcan el protocolo de actuación si se presenta la sospecha de enfermedad.
7. Impulsar la sana distancia en los centros de trabajo.
8. Políticas que alienten a los colaboradores enfermos a quedarse en casa sin temor a represalias.
9. Suspender los viajes no esenciales a lugares con alta circulación del coronavirus.
10. Minimizar el contacto cara a cara entre los trabajadores, mediante estrategias como el uso extendido de correo electrónico, sitios web y teleconferencias.

Módulo 2



3. Prácticas estandarizadas para la prevención de infecciones, generando una cultura de cambio.

11. Trabajo flexible, como el trabajo a distancia u horarios de trabajo flexibles para reducir la cantidad de trabajadores que deben estar en el lugar de trabajo en un momento o en un lugar específico de acuerdo con las políticas de la empresa.
12. Promover la entrega a domicilio de productos o servicios para reducir la cantidad de clientes o proveedores que deben visitar la empresa.
13. Planes de comunicación de emergencia. Mantener un espacio de comunicación para responder a las preocupaciones de los colaboradores, utilizando medios sociales o internos siempre que sea factible.
14. Mantener un registro de ausencias por COVID-19 por área de la empresa para detectar focos de infección.
15. Realizar un registro de acciones que se tomen en la empresa como medidas de prevención, control o contención, especificando la fecha, la hora, las personas responsables, entre otras; y guardar toda la documentación que pueda generarse como controles externos de mantenimiento, bajas laborales, etc.
16. Crear un Equipo de Gestión de Crisis (del que se hablara en el siguiente módulo) en caso de declararse la presencia de casos sospechosos o confirmados en el establecimiento, que tendrá como función dar respuesta a la situación de crisis desde la implementación de medidas preventivas hasta las políticas de comunicación con las autoridades sanitarias, prensa, colaboradores, clientes, proveedores y agencias de viajes.

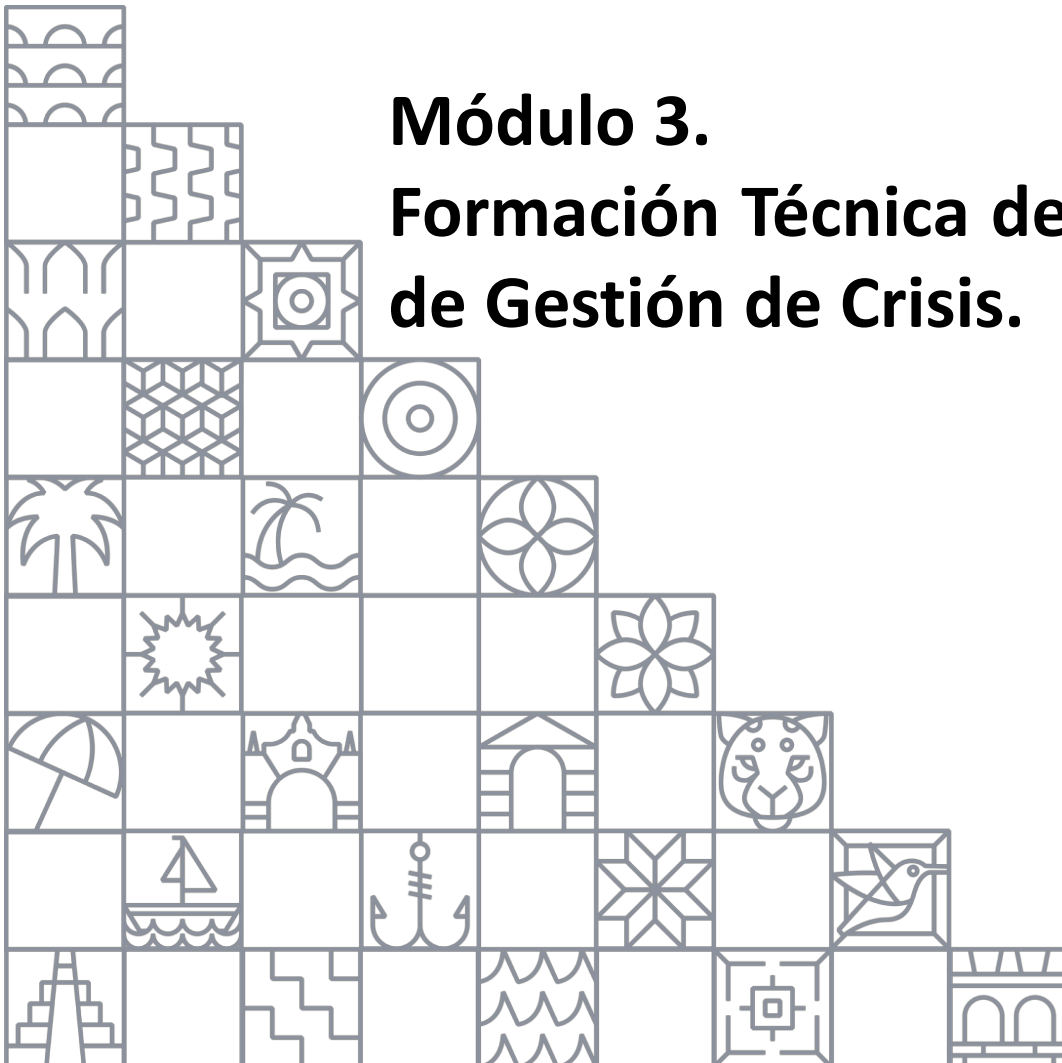
Módulo 2





Módulo 3.

Formación Técnica del Equipo de Gestión de Crisis.



Objetivo.



Proporcionar, a los miembros del Equipo de Gestión de Crisis de cada empresa, herramientas y competencias necesarias para el desarrollo eficaz de sus funciones de comunicación, prevención, control y contención frente a los efectos del COVID-19 en un ambiente de integración.

Contenido.

Módulo 3

1. Equipo de gestión de crisis.
2. Gestión de crisis en una organización.
3. Pasos para estar preparados en situaciones de crisis.
4. Políticas de comunicación y flujos de información.



1. Equipo de Gestión de Crisis.

Módulo 3

¿Qué es una crisis? La podemos definir como: “Cualquier evento que amenace la reputación o el funcionamiento de la empresa, que pueda afectar la salud y/o el bienestar de los colaboradores, de los clientes o de la población en general y que tenga el potencial de generar publicidad negativa para la empresa o el gremio, de estimular una amplia cobertura mediática local o nacional y de tomar un tiempo extraordinario por parte de la Alta Dirección para enfrentarlo”.

La contingencia sanitaria que vivimos actualmente es una situación de crisis y parte de la administración exitosa de una crisis, pasa precisamente por anticiparse y estar bien preparados para enfrentar este tipo de situaciones. La gran pregunta es cómo lograrlo.

Además de seguir las pautas de higiene y sanidad que las autoridades sanitarias han determinado, los especialistas en prevención y actuación contra infecciones virales, plantean que es fundamental crear dentro de la organización un “Equipo de Gestión de Crisis (EGC)”, como un órgano clave de actuación ante casos sospechosos o confirmados, así como los que formarán las decisiones sobre la política informativa y la estrategia de comunicación dentro de la organización y fuera de ella.

El EGC es una figura táctica y de decisión clave en la gestión de cualquier situación de crisis, que se debe establecer en tiempos de contingencia sanitaria teniendo como premisa que “no hay que esperar a tener el problema” para formar este equipo ya que llegado el caso, nos va a faltar tiempo por la multitud de cuestiones que deben gestionarse en paralelo, será un tiempo ganado en rapidez de saber a quién convocar y reunir para su gestión. Además, el EGC es una figura flexible, que estará integrado tanto por personas de la organización así como de personas externas que fungirán como asesores.

El EGC es el encargado de decidir qué se hace y cómo se hace para la resolución del problema y qué se dice y cómo se dice en todo lo concerniente a su gestión comunicativa, teniendo la responsabilidad de la actuación ante los acontecimientos.

En concreto, se puede describir al EGC como:

- Órgano decisorio para la gestión unificada de una situación de crisis.
- Su principal cometido es acelerar el proceso de toma de decisiones para solventar incidencias y/o crisis definiendo las prioridades, estableciendo la estrategia y la táctica a seguir.
- Deberá, ante lo ocurrido, definir los principales escenarios a tener en cuenta y cómo actuar.

1. Equipo de Gestión de Crisis.

Módulo 3

El Equipo de Gestión de Crisis, tendrá como funciones lo siguiente:

- Decidir o no si se trata de una situación de crisis y de qué tipo de nivel o grado es en función del sistema de alertas y de los niveles de gravedad previamente definidos.
- Decidir si se actúa o no ante ese problema. En caso afirmativo, decidir qué se hace.
- Establecimiento de las medidas para solucionar el problema y su ejecución.
- Repartir responsabilidades dentro de las áreas de gestión del problema para facilitar su resolución y la coordinación entre todas las partes que la integran.
- Proteger la imagen pública y reputación del impacto negativo que pueda tener la situación.
- Establecer toda la política informativa durante la situación de crisis.
- Ir evaluando en cada momento la estrategia que se lleva a cabo, sus acciones y resultados.
- Detectar y prever acontecimientos y pasos a seguir en función del desarrollo de los hechos.
- Centralizar la información tanto en el plano interno como externo.
- Dotar de coherencia y unidad a todas las acciones llevadas a cabo en los diferentes niveles de intervención que sean necesarios.
- Asignación de los portavoces internos y externos.
- Asegurar que la empresa tenga al menos dos semanas de suministro de desinfectantes y equipos de protección personal.

Ya hemos visto qué es y cuáles son las funciones de un EGC, ahora la pregunta que tendríamos que hacernos es ¿quiénes deben integrar este equipo?, la respuesta sería:

- Está integrado por responsables o encargados de diferentes áreas de la organización o empresa: directivos de máximo nivel y personal de mandos medios de los departamentos de la organización.
- También debe integrarlo un personal de nivel operativo de cada área o uno general que represente a todos los departamentos, según sea lo más conveniente.
- Generalmente suelen integrarlo estas figuras: quien preside la organización, la dirección general, el área de comunicación, la dirección en mercadotecnia, financiera y recursos humanos.
- Se asigna un portavoz coordinador del EGC que será la persona encargada de convocar, coordinar y dirigir el equipo.
- Se decide quién es el portavoz externo, la cara visible de la organización/empresa (puede, según cada caso coincidir que sea el portavoz coordinador), así como portavoz suplente; y también el portavoz interno de comunicación.

1. Equipo de Gestión de Crisis.



- Hay que tener presentes que quienes lo van a integrar, no suelen estar habituados en el manejo de herramientas de comunicación, por ello es importante trabajar al respecto con el equipo impulsando estas herramientas.
- A este respecto es importante que el EGC esté integrado por una “visión externa” de la empresa, ya que de esta manera es más fácil contemplar todos los aspectos posibles a tener en cuenta (recomendación opcional).
- El EGC es una “tumba” de confidencialidad: lo que ocurre, se habla, debate y decide entre sus partes queda dentro del comité y tan solo lo acordado como tal podrá “salir fuera” en la forma y manera que se acuerde.
- El EGC deberá de estar actualizados en información de la evolución de la pandemia y recibir la formación necesaria en el manejo de protocolos de actuación así como en la gestión comunicativa.

El EGC debe estar integrado por personas que conozcan muy bien la cultura organizacional de la empresa y se identifiquen con ella, además de tener las destrezas necesarias que deben poseer todas aquellas personas que son responsables de un equipo de trabajo, las cuales se dividen en tres rubros:

1. Humanas, interacción adecuada con colaboradores, proveedores, clientes, importante en todos los niveles de la organización.
2. Conceptuales, capacidad para formular ideas y resolver problemas de forma creativa, son indispensables para ver a la organización como un todo y planificar.
3. Técnicas, conocimiento de procesos, técnicas y herramientas.

Los miembros del EGC deben tener la capacidad de fortalecer en ellos las habilidades emocionales, siendo estas:

- Conocerte a ti mismo.
- Controlarte a ti mismo.
- Pensar positivamente.
- Autodisciplina.
- Empatía.



Funcionamiento de un EGC dentro de la empresa.

El EGC debe tener la libertad para trabajar en el desarrollo de sus funciones mediante una metodología que permita dar seguimiento así como medir los resultados obtenidos en cada una de sus actuaciones, por lo que su funcionamiento se detalla a continuación:

- Centraliza toda la información sobre la situación que se aborda para poder controlar la misma.
- Evalúa la crisis y determinar su nivel de importancia.
- Establece el nivel de actuación.
- Enmarca la situación que ocurre en su debida dimensión.
- Se coordina con otros organismos o autoridades sanitarias, si la situación lo requiere.
- Responde ante lo que ocurre con conocimiento de causa a través de los portavoces.
- Informan a todos los stakeholders sobre lo ocurrido: qué ha pasado, medidas tomadas, evolución de los acontecimientos.
- Responde de manera inmediata a los medios de comunicación social.
- Lleva registro de las reuniones y acta de lo acordado.

Módulo 3

El Equipo de Gestión de Crisis se reunirá, en tiempos de contingencia sanitaria, de forma continua o estableciendo tiempos específicos, con el propósito de llevar un seguimiento constante de los resultados obtenidos de las buenas prácticas sanitarias.

Es necesario disponer de un sitio físico donde reunirse el EGC que tenga las condiciones de privacidad necesarias para evitar cualquier tipo de filtración, así como elementos básicos (wifi, enchufes, teléfono, ordenador, portátil, TV,...).

También es muy útil para la rapidez, coordinación y eficacia en las labores de comunicación crear un espacio de trabajo online para estar conectados la parte de la organización y asesores externos y compartir documentos que permitan la actualización de la información sobre la enfermedad.



Manual de Crisis.

El documento base del EGC es el Manual de Crisis, que se describe como una hoja de ruta clave para la gestión de la comunicación con metodología, rigor y profesionalidad, ya que contiene las indicaciones necesarias y procedimientos recomendados a seguir a la hora de enfrentarse a situaciones problemáticas, llamadas 'de crisis'. Ante esta contingencia sanitaria que prevalece, el tener casos sospechosos o confirmados con COVID-19 en nuestra empresa, se considera situaciones de crisis. Tener este Manual bien definido en la organización, impacta en la imagen y reputación de la misma.

El Manual de Crisis se inicia con una reflexión profunda sobre los temas delicados de la organización, reconociendo los puntos más débiles para estar preparados y eso la mayoría de las veces, suele ser complicado de admitir.

Este manual debe contener todos los protocolos de actuación a nivel de prevención, control y contención de la propagación de infecciones para proceder, de una manera sistemática y estandarizada, ante situaciones no deseadas con rapidez, con conocimiento y con responsabilidad.

Es importante recalcar que este Manual es un documento confidencial y de uso exclusivo del EGC y que tiene la autorización de la dirección para llegado el caso ponerse en marcha. Cada manual es único e intransferible a otra empresa, ya que se realiza teniendo en cuenta la cultura y valores corporativos de esta.

Los elementos del Manual de Crisis deben estructurarse conforme a las tres fases básicas de una situación de crisis: 1) Fase inicial de preparación, 2) Fase de acción e inmersión ya en el problema y cómo abordarlo y 3) Fase de recuperación o post crisis. Se pueden incorporar anexos con documentos o formatos importantes para cada fase.

Módulo 3

Manual de Crisis.

Este documento se puede agrupar por temas y deberá incluir estos contenidos:

Temas de Detección.

- Los sistemas de detección y alertas.
- Cómo se activan dichos sistemas y las primeras medidas.
- La definición de los tipos de situaciones más comunes susceptibles de convertirse en crisis (reales y potenciales).
- La definición de los niveles de importancia de las crisis en función de su gravedad y de su repercusión pública.
- La definición de los potenciales escenarios previsibles.

Temas de Gestión y Planificación Estratégica.

- Establecimiento del EGC, quién lo compone y su función.
- Asignación de portavoces (internos y externos).
- Asignación de asesores externos.
- Definir todos los públicos externos e internos.
- Fijar los objetivos de comunicación de crisis.
- Plan de avisos de emergencia.
- Protocolo de los niveles de actuación (especificar según situación y nivel de alerta qué se va a hacer desde el ámbito de gestión de la comunicación).

Temas de Logística.

- Modo de transmisión a nivel interno de la información.
- Modo de transmitir la información a medios, autoridades, empleados, afectados, etc.
- Ubicación y características de la sala de crisis física y materiales necesarios.
- Sala de crisis Online: Espacio de trabajo y para compartir documentos.
- Guía rápida de cómo intervenir ante una alerta.

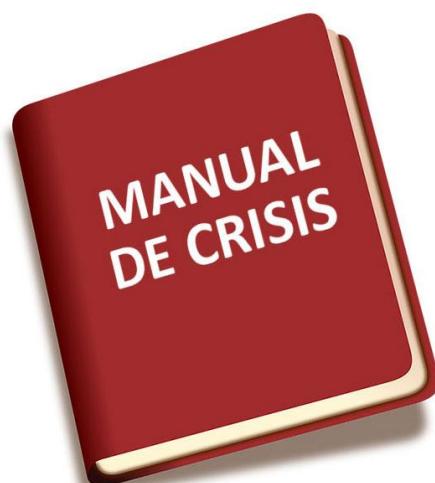
Manual de Crisis.

Temas de Contenidos.

- Mensajes claves.
- Argumentarios.
- Listados actualizados de medios y prescriptores.
- Listados de contactos institucionales, sectoriales, profesionales.
- Hojas de riesgos.
- Modelos de Nota de Prensa.
- Modelos de Carta Informativa a autoridades e instituciones.
- Modelo de Comunicado Interno a empleados.
- Modelo de respuesta en canales y perfiles online (Twitter, Facebook, YouTube, página web, blog, etc.).
- Ficha para recepción.
- Guía para atención telefónica de los medios.
- Batería de Preguntas y Respuestas (Q&A).

Módulo 3

La rapidez es clave en la gestión de una crisis y se debe actuar siempre teniendo en cuenta los principios de una comunicación efectiva y el control de la información. Disponer de un Manual de Crisis sin duda lo facilita y predispone a actuar con una política de comunicación abierta y transparente y a minimizar el impacto negativo de la situación. Es como invertir en un buen seguro, puede que no ocurra nada o pueda que sí, por lo que si llega el caso es mejor estar preparado, saber cómo proceder y no correr riesgos.



2. Gestión de crisis en las organizaciones.

Como hemos platicado en líneas anteriores, la empresa debe contar con un protocolo de actuación si se presentara un caso sospechoso o confirmado de infección por COVID-19, esto representaría una situación de crisis para la empresa y el Equipo de Gestión debe estar preparado para proporcionar una actuación adecuada para disminuir el riesgo de propagación de infecciones dentro de la empresa y comunicar las soluciones que aplica para ello.

A este protocolo de actuación le denominaremos “Plan de Gestión de Crisis”, el cual se divide en tres partes principales:

- 1) **Antes de la crisis:** La empresa debe contar con su Manual de Crisis, su equipo de gestión de crisis ya capacitado y con las competencias necesarias, herramientas y materiales bien definidos que se utilizarán en situaciones de crisis como: una base de datos donde aparezcan todos los contactos con los que debemos ponernos en contacto para los comunicados oficiales para la explicación de la situación y las medidas que se están llevando a cabo para su resolución, formularios de preguntas y respuestas típicas, así como plantillas pre-elaboradas de comunicados. Designar al portavoz de la empresa.
- 2) **Durante la crisis:** En esta etapa comunicar en tiempo y forma es clave, pero no debemos precipitarnos por la presión a la que podamos estar sometidos, tenemos que comunicar de una manera eficaz a nuestro público objetivo. Si se trata de una comunicación interna podemos utilizar comunicados que estarán trabajados en el plan de contingencia, boletines informativos, reuniones internas informativas con los colaboradores. Para la comunicación externa se pueden utilizar notas y ruedas de prensa, entrevistas, publicaciones en la página web o redes sociales, entre otras opciones.
- 3) **Después de la crisis:** Al igual que en el momento en el que la crisis está en su máximo auge, una vez que ha pasado, la comunicación sigue siendo muy importante. La empresa deberá comunicar todas las medidas adoptadas a todas las personas implicadas, es importante hacer un balance de la situación vivida. Además, debemos valorar un cambio de la estrategia del plan de contingencia o pequeñas modificaciones que la experiencia nos ha aportado.

3. Pasos para estar preparados en situaciones de crisis.

➤ PASO 1: TENER IDENTIFICADOS LOS ESCENARIOS MÁS PROBABLES DE CRISIS.

Las crisis son por naturaleza impredecibles y muchas veces escalan a niveles inesperados. Pueden surgir en cualquier momento y lugar. Por lo tanto, es indispensable anticipar todos los escenarios probables y no solamente concentrarse en los riesgos latentes propios del negocio. Se necesita el compromiso de todos, y no solo de los directivos a cargo, para identificar y evaluar los potenciales escenarios de crisis. Cabe destacar que las crisis vividas en el pasado por una empresa pueden volver a repetirse en el futuro y los escenarios probables siempre están latentes. Por lo tanto, es importante estar alerta ante este tipo de situaciones y reconocer que tenemos flancos vulnerables que pueden derivar en crisis.

➤ PASO 2: DESIGNAR UN EQUIPO DE GESTION DE CRISIS.

Es el que determinará las acciones específicas a seguir en caso de que la empresa se vea afectada por una situación de emergencia sanitaria, debiéndose reunirse periódicamente para evaluar los escenarios de crisis y preparar y actualizar planes de trabajo operacional y comunicacional.

➤ PASO 3: SELECCIONAR Y ENTRENAR A LOS PORTAVOCES.

El EGC deberá seleccionar uno o más portavoces para ser la “cara visible” de la organización en el caso de que se produzca una crisis y sea necesario enfrentar a los medios. Estos voceros deben ser personas entrenadas en la materia para que, llegado el momento, no improvisen sino que demuestren las capacidades y habilidades que se requieren para representar bien a la organización y mantener el control de la comunicación.



3. Pasos para estar preparados en situaciones de crisis.

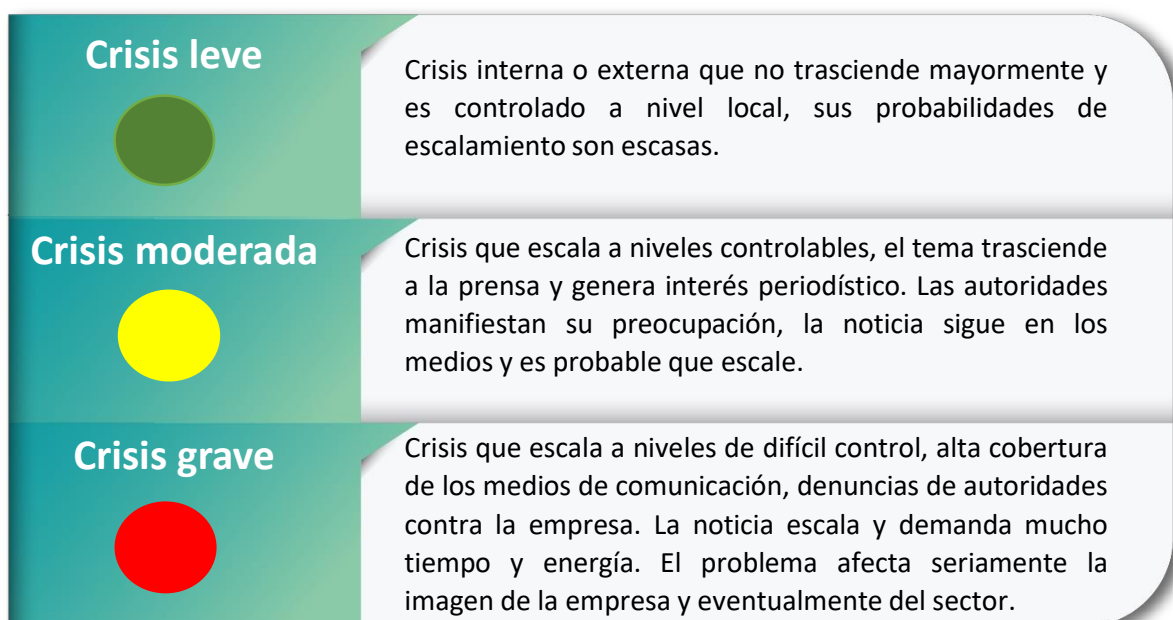
Módulo 3

Las principales características de un buen portavoz son:

- **Credibilidad:** El requisito principal de un buen portavoz es que sea creíble; es decir, que sus palabras, opiniones y actitudes no dejen espacio al cuestionamiento o a la descalificación a priori.
- **Seguridad:** El portavoz debe transmitir seguridad, independientemente de la situación, de las presiones o de sus sentimientos. Ésta se ve reflejada no solo en las palabras y las respuestas que entregue, sino en el control que mantenga de la situación.
- **Conocimiento:** El portavoz debe estar perfectamente informado de los acontecimientos de la empresa, del sector en general y del contexto de actualidad. Ello le permitirá mantenerse a resguardo de sorpresas y prever el tipo de preguntas que le harán y las mejores respuestas.
- **Disponibilidad:** Es indispensable que el portavoz, tanto el oficial como el suplente, comprendan la importancia de su labor, así como lo que ella implica.
- **Alineamiento:** La información que el portavoz entregue debe concordar y ser coherente con lo establecido en el plan de comunicación de la institución.
- **Habilidad:** Todo vocero debe conocer y manejar ciertas habilidades básicas de comunicación verbal y no verbal.

➤ PASO 4. EVALUAR LA MAGNITUD DE LA CRISIS.

Con la información recolectada, el EGC debe evaluar la situación y calificar el nivel de gravedad de la crisis (leve, moderada o grave) para actuar en consecuencia, sin bajarle el perfil a la situación, pero sin sobre reaccionar ni actuar en forma desproporcionada al evento.



3. Pasos para estar preparados en situaciones de crisis.

➤ PASO 5: PREPARAR MENSAJES

El EGC, en función de los escenarios probables de crisis, debe tener preparados con anticipación algunos mensajes principales para difundir ante determinadas situaciones.

Estos mensajes deben estar a disposición del portavoz para que lo maneje en el momento que se necesite.

Estos mensajes deben contener 4 elementos principales:

- Referencia a los hechos: qué, dónde, cuándo, cómo ocurrieron.
- Referencia a las medidas que se están tomando: se están investigando las causas del evento, recogiendo los antecedentes del caso, reparando los efectos negativos, asistiendo a las personas, colaborando con las autoridades para controlar la situación, etc.
- Referencia a las políticas corporativas de la institución: la empresa tiene estrictos estándares de calidad, acata las normas ambientales, mantiene una política de transparencia y apertura frente a este tipo de situaciones, se ha formado una comisión investigadora para investigar la situación y tomar las medidas del caso, etc.
- Palabras de pesar y solidaridad con los casos fatales en el caso de que éstas existan.

➤ PASO 6: TENER UN MANUAL DE CRISIS ACTUALIZADO

El Manual de Crisis debiera actualizarse cada año hasta que la contingencia sanitaria ya no sea un riesgo de salud latente.

➤ PASO 7: HACER SIMULACROS DE EMERGENCIA EN FORMA REGULAR

Hacer simulacros de emergencias para poner en acción oportunamente los dispositivos y procedimientos de control en caso de que estalle una crisis. Se sugiere que los principales directivos realicen este tipo de ejercicios y evalúen sus resultados para detectar flancos, debilidades y lecciones aprendidas que son posibles de corregir y mejorar.

Niveles de riesgo.

"Predecir lo impredecible": lidiar con el riesgo y la incertidumbre siempre ha sido un mantra clave, y esto es cierto hoy en día con la aparición de COVID-19.

Hay muchos riesgos asociados que se ven afectados por COVID-19, por ejemplo: riesgos de reputación, riesgos de la cadena de suministro, salud y seguridad, por nombrar algunos. Estos riesgos deberían estar en el radar de su organización ahora, para permitirles tenerlos en cuenta al tomar decisiones.

El aspecto humano de esta crisis sanitaria es fundamental y también debe abordarse explícitamente cuando se implementan medidas de mitigación de riesgo y continuidad del negocio. El EGC debe asegurar el desarrollo de una cultura de riesgos dentro de la organización donde la gestión de riesgos y las medidas de continuidad del negocio:

- Están claramente definidos y entendidos.
- Se hacen visibles en la organización.
- Involucran a toda la organización.
- Son aplicados completamente por la alta dirección.
- Son ejecutables.
- Pueden ser discutidos abiertamente.
- Se hacen cumplir.
- Se mejoran continuamente.

Niveles de riesgo.

Para poder dar cumplimiento a todo lo anterior, se requiere actuar de acuerdo a los niveles de riesgo establecidos ante una situación de contingencia sanitaria, los cuales se describen a continuación:

Módulo 3

Niveles	Descripción	Actividad
I Situación que no pone en riesgo a las personas ni a las instalaciones, reunión semanal del EGC, no afecta operaciones.	Caso positivo a nivel país.	Todas las visitas deberán ser autorizadas por el EGC o el comité de seguridad. Se requiere el almacenamiento de material de limpieza (desinfectantes, jabón, alcohol, gel antibacterial). Se requiere capacitar e informar a los miembros de la organización.
II No pone en riesgo la vida de las personas, ni a las instalaciones y no hay una afectación directa a la operación, se requiere reunión diaria del EGC.	Caso positivo a nivel de entidad.	Personal inmunodeprimido no debe acudir al centro de trabajo. Cancelación de visitas locales. Revisión de temperatura a todo el personal al ingreso a la empresa. Se prohíbe saludo de beso y mano.
III Situación que pone en riesgo la vida de las personas, afecta la continuidad de la empresa.	Caso positivo confirmado a nivel municipal.	Reducción de reuniones de trabajo. Reducir al mínimo cantidad de proveedores. Se implementa Home Office para colaboradores que apliquen.
IV Situación que pone en riesgo inminente la vida de las personas, continuidad de la operación comprometida.	Caso positivo dentro de las instalaciones.	Reunión de emergencia del EGC (vía conferencia electrónica). Se da aviso a la Secretaría de Salud. Se cancelan accesos y salidas. Se activa área de cuarentena.

Considerar estos niveles de riesgo para tomar las mejores decisiones en cuanto a prevención, control y contención de una situación de crisis.

4. Políticas de comunicación y flujo de información.



Ante cualquier situación que afecte a la empresa en el contexto de la actual situación epidémica por coronavirus COVID-19, debe definirse, a través del Equipo de Gestión de Crisis, una política clara y coordinada de información así como un portavoz único para las diferentes esferas implicadas: medios de comunicación y sociales, autoridades sanitarias, clientes, agencias y empleados.

Comunicación a clientes.

La información a los clientes la deben hacer las autoridades sanitarias, de forma consensuada con la dirección de la empresa turística y los tour operadores si fuese necesario.

Módulo 3



Medios de comunicación / redes sociales.

La Organización Mundial de la Salud, ha establecido criterios para brindar información a los medios de comunicación siendo éstos:

1. Generar confianza como base para una comunicación efectiva. El objetivo más importante es crear, mantener o restablecer la confianza de la población en los responsables que gestiona la crisis y emitan información. Esta confianza permite que el público crea que las autoridades están actuando para salvaguardar la salud, influyendo en el cumplimiento de las medidas de control recomendadas y, por lo tanto, acelerando la contención del brote.
2. Comunicar desde el principio. El anuncio temprano de un brote es la mejor estrategia y contribuye a la contención en una situación donde cada día cuenta. Anunciar tardíamente crea la impresión de que se oculta la información y que se está más preocupado acerca de prevención de la ansiedad pública y de la pérdida de ingresos procedentes del comercio y el turismo que de la protección de la salud pública.
3. La transparencia debe caracterizar la relación entre los gestores del brote y la población. Puede definirse como una comunicación que es fácil de entender, completa y exacta. En general, una mayor transparencia provoca mayor confianza. La transparencia también tiene límites, como son los datos confidenciales de pacientes o empresas, que no se harán públicos por razones éticas y legales.
4. Respetar la preocupación de la población, que tiene derecho a informarse sobre aquello que afecta a su salud y la salud de sus familias. Hoy en día, la comunicación eficaz de riesgos se considera como un diálogo entre expertos técnicos y el público. La comunicación de un brote funciona mejor cuando se consideran las opiniones de todos los sectores implicados.
5. La planificación de la información debe ser parte importante de la gestión del brote desde el principio. En las condiciones de una emergencia, la información no se debe decidir en el último minuto; una comunicación de un brote que no se ha previsto de antemano muchas veces está condenada al fracaso.

Lo que se debe evitar.

- Informar sin el conocimiento y la aprobación explícita del Equipo de Gestión de Crisis, generándose la posibilidad de que se entregue información contradictoria o simplemente desalineada del discurso oficial.
- Permitir que el o los portavoz improvisen, especulen o hagan declaraciones públicas sin haber preparado previamente sus intervenciones.
- Comunicar solo a los medios “amigos” o conocidos.
- Ocultar información, encubrir la verdad o mentira. Es clave decir siempre la verdad, tanto respecto de lo que se sabe cómo al momento de reconocer que no se dispone de una determinada información.
- Reservarse datos fundamentales para minimizar el acontecimiento o, en caso contrario, hablar más de lo debido. Ambas situaciones son negativas. De lo que se trata es de no bajarle el perfil a la situación ni ser alarmistas.
- Mostrar incompetencia, falta de control, nerviosismo, inseguridad, temor o arrogancia. En definitiva, no cumplir con las características propias de un buen portavoz.
- Ser insensible a las implicaciones emocionales de los afectados por el acontecimiento.
- Comunicar el nombre de las personas heridas o afectadas a la prensa sin haber contactado primero a los familiares.

Módulo 3

Lista de criterios.

Marque su Check List conforme vaya cumpliendo cada punto solicitado:

Puntos a establecer	Cumplimiento
1. Formación del Equipo de Gestión de Crisis	
2. Desarrollo del Manual de Crisis, que debe contener:	
a) Descripción y cargos de los miembros del EGC	
b) Descripción de la magnitud de la crisis	
c) Descripción de los niveles de riesgo y la actuación primaria	
d) Protocolos de actuación ante casos sospechosos y casos confirmados	
e) Política de comunicación y flujos de información	





ROMANCE.



Objetivo.

Proporcionar estándares sanitarios avalados a nivel nacional e internacional para el desarrollo de programas de intervención empresarial que asegure la salud y bienestar de los clientes y colaboradores.

Contenido.

Módulo 4

1. Procedimiento de lavado de manos y uso del gel antibacterial.
2. Procedimiento para el ingreso de los colaboradores al centro de trabajo y seguimiento de salud.
3. Procedimiento para el ingreso de visitantes.
4. Procedimiento para limpieza y desinfección de superficies y equipos de trabajo.
5. Protocolo POSI nivel de prevención.
6. Procedimiento de mantenimiento y servicios técnicos.
7. Procedimiento de medición de cloro residual en el agua potable.
8. Protocolo para la detección de caso sospechoso o confirmado de COVID-19.

1. Procedimiento para el lavado de manos y uso del gel antibacterial.

¿Por qué lavarse las manos?

Los virus sobreviven por varias horas en las manos y más tiempo aún en las superficies lisas que se tocan con las manos. El agua y jabón, así como el gel antibacterial, rompen el ciclo de transmisión del virus, por lo que el lavado de manos frecuente ayuda a disminuir las infecciones respiratorias y gastrointestinales.

¿Qué se necesita?

Se necesitará la infraestructura e insumos adecuados para lavarse y/o desinfectarse las manos como son: tarja de lavado de manos, agua potable, jabón para manos, papel desechable o secadores de manos, bote de basura con bolsa y tapa (tapa oscilante, de pedal o algún otro mecanismo que evite la contaminación de las manos) y gel antibacterial a base de alcohol mínimo al 70%.

Procedimiento de lavado de manos con agua y jabón según la Organización Mundial de la Salud.

1. Humedecer las manos con agua.
2. Aplicar jabón suficiente sobre las manos.
3. Frotar las manos en las palmas y dorso de la mano, entre los dedos, uñas y muñecas con duración de entre 20 a 60 segundos.
4. Enjuagar las manos con agua potable, asegurando que no queden residuos de jabón.
5. Tomar papel desechable y secar las manos a palmadas.
6. Cerrar la llave del agua con el papel utilizado y tirarlo en el bote de basura.

Si la higienización de manos se realiza solo con gel antibacterial base alcohol mínimo al 70%, se recomienda que se aplique con el mismo procedimiento de la OMS, aplicándolo sobre el dorso y palma de la mano, entre los dedos, uñas y muñecas.

1. Procedimiento para el lavado de manos y uso del gel antibacterial.



¿Cómo lavarse las manos?

¡Lávese las manos solo cuando estén visiblemente sucias! Si no, utilice la solución alcohólica

 Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



Mójese las manos con agua;



Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



Frótese las palmas de las manos entre sí;



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



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



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



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



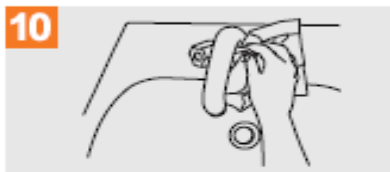
Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



Enjuáguese las manos con agua;



Séquese con una toalla desechable;



Sírvase de la toalla para cerrar el grifo;



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

1. Procedimiento para el lavado de manos y uso del gel antibacterial.



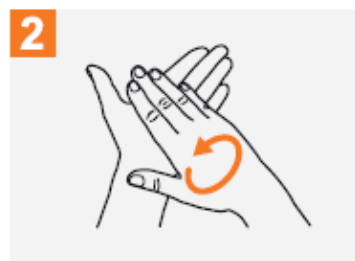
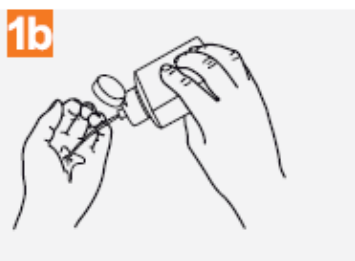
¿Cómo desinfectarse las manos?

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

 Duración de todo el procedimiento: 20-30 segundos



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



Frótese las palmas de las manos entre sí;



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



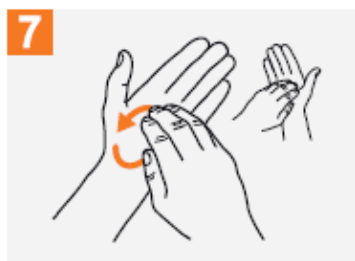
Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



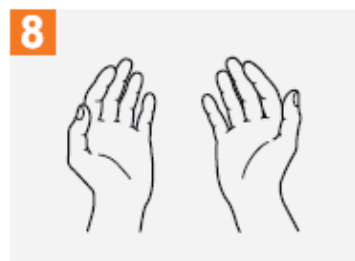
Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



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



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



Una vez secas, sus manos son seguras.



2. Procedimiento para el ingreso de los colaboradores al centro de trabajo y seguimiento de salud.

1. En la entrada del establecimiento (exclusiva de personal si se cuenta con ella) deberá tomarse la temperatura corporal a través de un dispositivo electrónico con una distancia de al menos 1 metro.

Técnica para la toma de temperatura:

Se parte de la premisa de que el calor es radiación. El termómetro infrarrojo mide la cantidad y la emisividad de esa radiación en el espectro infrarrojo, las convierte en una corriente eléctrica y ésta a su vez en un número que mostrará en una pantalla, que será la temperatura.

Precauciones.

Es importante que lo tenga en cuenta: los termómetros de infrarrojos son sensibles a los campos magnéticos y a la humedad, por eso es indispensable alejarse de los teléfonos móviles, los televisores y las consolas.

Dejar aclimatar al colaborador antes de medir la temperatura con un termómetro de infrarrojos, una buena práctica es dejar que se aclimate a la habitación en la que va a utilizarlo. No necesita mucho tiempo: solo habrá que esperar 5- 10 minutos y se podrá tomar la temperatura.

Toma de temperatura.

- Pararse frente a la persona a una distancia de al menos 1 metro, tomando en cuenta que el dispositivo debe estar a no más de 30 centímetros de su frente.
- Asegurarse de apuntar el termómetro a la frente del cliente, extremar precauciones para no direccionar a los ojos.
- Presionar el botón para obtener lectura de temperatura.
- Procurar no moverte por unos segundos. Si se hace así, obtendrá un resultado exacto.
- Apuntar las mediciones en la bitácora o formato correspondiente.

2. Si se toma la temperatura y ésta no indica síntoma de fiebre (menor a 37.5°C) y no se presenta signos y síntomas compatibles con COVID-19, se podrá acceder al establecimiento.
3. Se deberá pasar sobre un tapete con solución desinfectante para eliminar los virus y/o bacterias que el calzado recoge del suelo. Éste deberá ser cambiado con frecuencia según el número de personas que lo utilicen.
4. El colaborador deberá proceder a lavarse las manos con agua y jabón o proporcionarle en las manos gel antibacterial de alcohol mínimo al 70% (ver procedimiento de lavado de manos).
5. Anotar sus datos en la bitácora de ingresos.
6. El uniforme deberá colocarse al ingreso al centro de trabajo y retirarse a la salida del mismo. Si se cuenta con lockers, guardar sus pertenencias en los mismos.

2. Procedimiento para el ingreso de los colaboradores al centro de trabajo y seguimiento de salud.

Módulo 4

7. Evitar el contacto físico al saludar y tomar las medidas de distanciamiento de mínimo de 1.5 mts. entre los colaboradores.
8. Minimizar o evitar el intercambio de objetos. De ser estrictamente necesario, desinfectarse las manos posteriormente.
9. Si es necesario, utilizar Equipo de Protección Personal durante sus labores, desechando el mismo al finalizar su trabajo y lavarse y desinfectarse las manos con frecuencia durante su jornada.
10. Se tendrán en cuenta durante sus labores, todas las medidas de higiene personal tales como: sin presencia de barba, uñas cortas y limpias, cabello corto o recogido, no utilizar anillos, collares, pulseras, etc., restringir el uso del celular, uso de guantes para protección en caso de presencia de heridas en las manos y demás acciones que permitan asegurar la seguridad e higiene en el trabajo.
11. Para el caso de proveedores externos de insumos y alimentos para el establecimiento, deberán aplicarse las primeras medidas a la llegada de éste. Buscar presencia de síntomas compatibles con la enfermedad, exhortarlo a cuidar la limpieza de su uniforme e higiene personal, lavando y/o desinfectando sus manos a su llegada, limpiar y desinfectar las superficies de contacto frecuente, mantener la distancia física, evitar compartir objetos, y si es necesario hacerlo, desinfectarlos después de su manipulación, etc. Desinfectar los productos antes de su ingreso al establecimiento.
12. Todo el personal deberá estar capacitado en las medidas de prevención de contagio por el virus de COVID-19, así como estar enterado de las medidas de higiene preventivas que la empresa establezca.

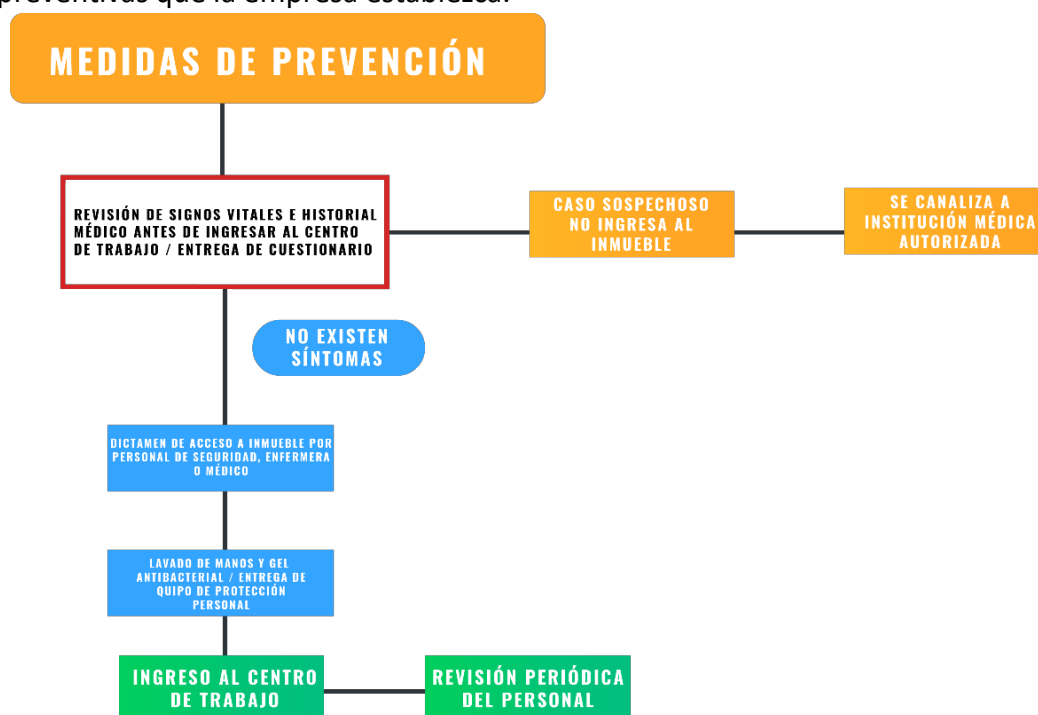
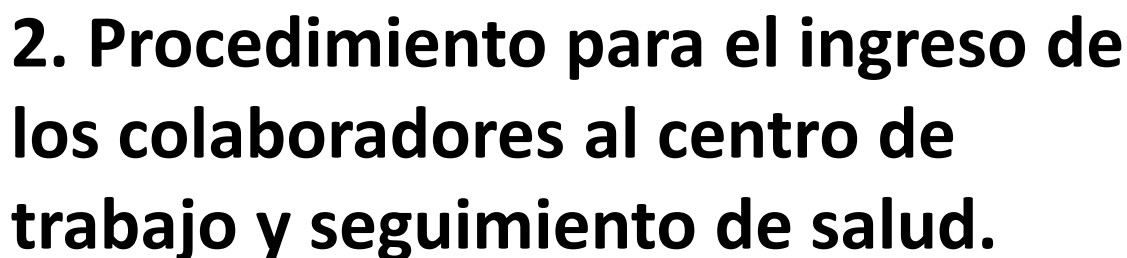


Diagrama de flujo para prevención de contagio de COVID-19.



Módulo 4

Los datos mínimos que debe contener una historia clínico-laboral son:

- Detección de sospecha o confirmación de contagio.***

1. Aplicar las medidas de control establecidas por las autoridades sanitarias locales en coordinación con la gerencia del establecimiento, tales como aislamiento temporal en casa si presenta síntomas leves, higiene personal y respiratoria y comunicación con las autoridades sanitarias.
2. Acudir al médico en presencia de síntomas graves.

Dichos casos deberán monitorearse y dar aviso a las autoridades sanitarias a través de los teléfonos de la Secretaría de Salud de Yucatán al teléfono: 800 982 2826 o a la Unidad de Inteligencia Epidemiológica y Sanitaria: 800 00 44 800.

El trabajador con IMSS también deberá tramitar su permiso COVID IMSS que se encuentra en la página del mismo instituto. El establecimiento deberá ajustarse a las indicaciones de las autoridades sanitarias de acuerdo al análisis del caso que se presente.

Para mayor detalle, revisar el “Protocolo en detección de casos sospechosos o confirmados de COVID-19”.



3. Procedimiento para el ingreso de visitantes.



Módulo 4

1. En la entrada del establecimiento se establecerá un lugar específico donde se recomienda tomar la temperatura corporal con termómetro electrónico manual o sensor (ver técnica del uso de termómetro electrónico).
2. Si se tomara la temperatura y ésta no indica síntoma de fiebre (menor a 37.5°C) y no se presenta signos y síntomas compatibles con COVID-19, se podrá acceder al establecimiento.
3. Considerar el uso de un tapete o recipiente bajo con solución desinfectante para desinfectar suelas de zapatos.
4. El visitante deberá proceder a lavarse las manos con agua y jabón en alguna tarja en la entrada o cercana a la misma o proporcionarle en las manos gel antibacterial de alcohol mínimo al 70% (ver procedimiento de lavado de manos).
5. Se aplicarán las medidas de distanciamiento de manera que se recomienda mantener la sana distancia y saludar evitando contacto físico con el o los visitantes.
6. Facilitar la disponibilidad de información técnica y recomendaciones de higiene y prevención a seguir sobre la enfermedad por COVID-19, antes, durante y después de la estancia en las instalaciones.
7. Se debe disponer de los números de teléfono de los centros de salud y emergencias y de médicos y hospitales privados para solicitar asistencia o información sanitaria ante cualquier visitante que pueda presentar síntomas de sospecha o contagio por COVID-19.

En caso de sospecha o confirmación de caso de contagio de COVID-19 en un establecimiento aplicar el protocolo de acción en la detección de casos liderado por el Equipo de Gestión de Crisis (EGC). (Revisar procedimiento de detección de casos).

Además de las primeras medidas establecidas se deberá cumplir con lo siguiente:

1. Se recomienda controlar el movimiento de entrada y salida de visitantes, asegurando que dentro del establecimiento no haya aglomeración y se puedan aplicar las medidas de distanciamiento entre las personas, reduciendo el aforo en un 50%, o asegurar que entre los respaldos de las sillas ocupadas de diferentes mesas haya más de 1.5 mts. de distancia.
2. Implementar medidas para evitar aglomeración de clientes fuera del establecimiento.
3. Si el tamaño del inmueble no permite garantizar la distancia de seguridad, se deberá implementar otras opciones como servicio por reservaciones.
4. Se implementará el protocolo liderado por el Equipo de Gestión de Crisis cuando exista sospecha o confirmación de caso de COVID-19 en el establecimiento. (Revisar "Protocolo en detección de casos sospechosos o confirmados de COVID-19").

4. Procedimiento para limpieza y desinfección de superficies y equipos de trabajo.

¿Limpiar y desinfectar es lo mismo?

Recuerda que limpieza y la desinfección forman parte de la higienización de las superficies y áreas, pero ambos términos tienen significados y funciones diferentes. Limpiar es quitar la suciedad o mugre visible y desinfectar es reducir o eliminar el número de microorganismos en un alimento o superficie.

Si una superficie se encuentra visiblemente sucia y no se limpia, la desinfección por sí sola no será suficiente para eliminar los microorganismos.

Además, es necesario considerar que la limpieza profunda se diferencia de la limpieza diaria en que la primera se hace en un tiempo determinado y se limpian lugares donde no se llega con la limpieza diaria. Incluye un desarme del equipo.

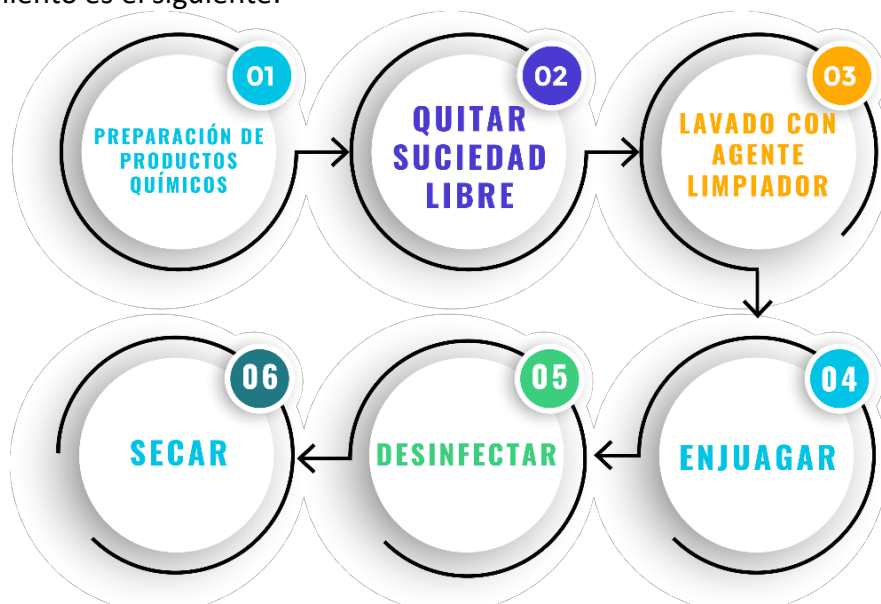
Precauciones.

Es necesario conocer el uso correcto de los químicos, la cantidad, tiempo y la forma en la que deben utilizarse y el equipo de protección que deben usarse como medidas de protección personal. También es importante considerar no combinar químicos a menos que el fabricante indique que sea posible.

Procedimiento de limpieza y desinfección.

Antes de comenzar con el procedimiento, es importante tener en cuenta qué tipo de suciedad se pretende eliminar y sobre qué tipo de superficie se encuentra. De manera que, dependiendo si la suciedad está libre (no adherida a la superficie), adherida o incrustada y si la superficie es de fácil limpieza (como un vidrio o acero inoxidable) o de difícil limpieza (como un plástico o goma), se podrá discernir qué químico utilizar y los cuidados a considerar.

El procedimiento es el siguiente:



4. Procedimiento para limpieza y desinfección de superficies y equipos de trabajo.

1.- Preparación de productos químicos.

Conociendo el tipo de suciedad y superficie, consideraremos los químicos a utilizar. Según el procedimiento, se necesitará un limpiador o solución de agua con detergente y un desinfectante.

- Para preparar el agente limpiador deberá realizarse según las indicaciones del fabricante.
- A continuación, se presenta un procedimiento para preparar una solución desinfectante con un químico de uso común como el cloro.

1. Diluir 5 ml de cloro por cada litro de agua potable para una solución con concentración equivalente a 200 partes por millón (ppm). Puede utilizarse una jeringa para asegurar las cantidades correctas. Si en el área hay sospecha o confirmación de un caso de contagio por COVID-19 la concentración del desinfectante deberá incrementarse a 1,000 ppm, utilizando de 25 a 30 ml de cloro por cada litro de agua.
2. Revolver la solución para integrar los elementos.
3. Confirmar y asegurar la concentración correcta del desinfectante a través de unas tiras reactivas (tiras reactivas específicas para medir concentración de soluciones desinfectantes de cloro). Estas tiras son usadas para medir la concentración de diferentes químicos diluidos en soluciones.

Módulo 4

CUIDADO: Todos los recipientes que tengan desinfectantes, así como cualquier otro químico, deberán estar identificados con una etiqueta y establecidos en un área específica destinado para su resguardo, asegurando que no representen algún peligro para la salud de los colaboradores.

Además del cloro, se pueden utilizar otros desinfectantes muy eficientes como, por ejemplo, sales cuaternarias o yodo, mismos que deberán prepararse de acuerdo a las indicaciones del fabricante y asegurar la concentración correcta mediante su medición con tiras reactivas específicas para el químico que se utilice.

Como otras opciones, la Agencia de Protección Ambiental de Estados Unidos (EPA, por sus siglas en inglés), publicó una lista de desinfectantes para uso contra SARS-CoV-2, mismos que se ponen a su disposición en el siguiente link:

<https://www.epa.gov/pesticide-registration/list-n-disinfectants-use-against-sars-cov-2>

4. Procedimiento para limpieza y desinfección de superficies y equipos de trabajo.

2.- Quitar suciedad libre.

La suciedad que no se encuentra adherida a la superficie como migajas, restos de alimentos o cualquier otro objeto se deberá retirar manualmente.

3.- Lavado con agente limpiador.

Con un trapo, estropajo o fibra aplicar el químico limpiador o solución jabonosa por toda la superficie.

4.- Enjuagar.

Retirar con agua simple la solución jabonosa asegurando que no contenga ningún residuo.

5.- Desinfectar.

Con trapo, estropajo o atomizador, deberá aplicarse la solución desinfectante en la concentración correcta por toda la superficie y dejando actuar de 5 a 10 minutos.

6.- Secar.

Dejar secar a temperatura ambiente o pasar un trapo o estropajo.

NOTA: Es importante que, si se utilizan trapos para realizar este procedimiento, habrá que utilizar un trapo específico para desinfectar, no combinarlo con los demás ni hacer otro procedimiento como lavado o secado con ese mismo trapo. Se recomienda diferenciarlos por color.

Si la superficie no está visiblemente sucia, se puede realizar el siguiente procedimiento de higienización:

- Pasar un trapo para limpiar la superficie.
- Desinfectar aplicando la solución desinfectante en la concentración correcta con un trapo exclusivo o atomizador.
- Dejar secar.

Colaboradores.

La seguridad en el trabajo es responsabilidad de los colaboradores y de sus jefes, por lo tanto, para hacer las labores de limpieza y desinfección:

1. El personal de limpieza deberá contar con Equipo de Protección Personal (EPP) como guantes, cubrebocas y uniforme de protección para realizar sus labores de limpieza y desinfección.
2. Debe contar con suficiente equipo de limpieza como trapos o estropajos, recipientes, atomizadores, químicos, desinfectantes (en la concentración correcta), equipos de transporte, etc.
3. Al terminar de higienizar las áreas deberá desechar guantes y lavarse correctamente las manos.

4. Procedimiento para limpieza y desinfección de superficies y equipos de trabajo.

En todo el establecimiento se deberán implementar las siguientes medidas de prevención, limpieza y desinfección:

Todas las áreas deben contar con un programa de limpieza diaria y profunda incluidos pisos, paredes, techos, ventanas, equipos y superficies, indicando el área, superficies y equipos a higienizar, procedimiento, frecuencia, responsable(s) y la supervisión.

Todas las áreas

1. Las superficies de contacto común como mostradores, asientos, pasamanos, puertas, etc., se deberán limpiar y desinfectar con mayor frecuencia durante el día, cada 30 minutos o menos según la afluencia de visitantes y a la salida de los mismos.
2. Los botes de basura deben tener bolsa y tapa oscilante, de pedal, orificio en el centro u otro mecanismo que evite la contaminación de las manos.
3. Todos los equipos, alimentos o insumos que se reciban por parte de proveedores al hotel deberán limpiarse y desinfectarse en un área específica de la recepción de los almacenes antes de su ingreso al establecimiento.
4. Los manteles, servilletas, cortinas y telas que se utilicen para eventos, deberán lavarse de forma industrial y con mayor frecuencia .

Sanitarios.

1. Todas las superficies de contacto común de los sanitarios como palancas, manijas de llaves, puertas, tarjas, etc. deberán limpiarse y desinfectarse con mayor frecuencia durante el día.
2. Asegurar el funcionamiento correcto de dispensadores y llaves de agua, regaderas, mingitorios, etc. y suministro de productos neutralizadores de olor, jabón para manos, papel para secar manos, papel sanitario y gel antibacterial de alcohol mínimo al 70%.
3. Si el secador de manos es por aire caliente, deberán limpiarse y desinfectarse con frecuencia, incluidos los filtros de aire.

5. Protocolo POSI nivel de prevención.

En los edificios como recintos, centros de convenciones, salones destinados al turismo MICE o de Reuniones se deberán implementar las siguientes medidas prevención:

Se deberá evitar, mientras lo indique la autoridad competente las reuniones o eventos que incluyan aglomeración de personas. Según las dimensiones del área, deberá controlarse el acceso a determinado número de personas asegurando que se puedan aplicar las medidas de distanciamiento en todo momento.

Todas las áreas

Módulo 4

1. Todo el personal deberá estar capacitado en las medidas de prevención de contagio por el virus de COVID-19, así como estar enterado de las medidas de higiene preventivas que la empresa establezca.
2. Facilitar la disponibilidad de información técnica y recomendaciones de higiene y prevención a seguir sobre la enfermedad por COVID-19, antes, durante y después de la estancia en las instalaciones.
3. Se deberá evitar, mientras lo indique la autoridad competente, las reuniones o eventos que incluyan aglomeración de personas.
4. En ventanillas para cualquier trámite, pago o servicio, minimizar el intercambio de objetos y desinfectar las manos después de la manipulación de objetos, papeles, efectivo, boletos, etc. de cada visitante.
5. Dependiendo del nivel de riesgo, según el contacto con otras personas, se deberán usar mascarillas, cambiarse con frecuencia según las horas de trabajo y desecharse de manera segura en los botes de basura.
6. Asegurar la disposición de estaciones de lavado de manos con agua y jabón o de dispensadores de gel antibacterial de alcohol mínimo al 70% para higiene de manos, distribuidos en las entradas o zonas estratégicas de las diferentes áreas.
7. En asientos corridos de las salas de espera, alternar la ocupación, permitiendo la distancia mínima necesaria.
8. En áreas cerradas, permitir la ventilación y entrada de aire externo varias veces al día.

5. Protocolo POSI nivel de prevención.



Vehículo.

1. Antes de abordar el transporte, el pasajero deberá desinfectarse las manos con gel antibacterial de alcohol mínimo al 70%. Si las autoridades sanitarias y gerenciales lo establecen, también se utilizará mascarilla.
2. Las superficies de contacto común como volante, palanca, manijas de puertas, asientos, ventilas de aire, espejo, etc. deberán limpiarse y desinfectarse con mayor frecuencia antes, durante y después del viaje de pasajeros.
3. Desinfectar el equipo o material de carga antes del ingreso al vehículo.
4. El pasajero deberá implementar las medidas de distanciamiento, alternando la ocupación de asientos entre los pasajeros y no deberá sentarse junto al conductor.
5. Evitar o minimizar el contacto con revistas u otros objetos de recreación por parte del pasajero.

6. Procedimiento de mantenimiento y servicios técnicos.

Funcionamiento de dispensadores y equipos de higiene y aseo personal.

- Revisar diariamente y asegurar el funcionamiento de dispensadores de jabón para manos, gel desinfectante, papel desechable, secador de aire de manos, botes de basura, llaves de tarjas de agua, etc., procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías. Se recomienda disponer de un registro de evidencia de estas acciones (ver formato de programa de mantenimientos preventivos y correctivos).

Mantenimiento de sistemas de ventilación y aires acondicionados.

- Se recomienda mantener la climatización en una temperatura ambiente entre 23 – 26°C, asegurando una renovación del aire suficiente.
- Se debe asegurar el funcionamiento del sistema de ventilación y equipos de aire acondicionado de todas las áreas y vehículos de transporte.
- Asegurar la limpieza y desinfección diaria de las ventilas y filtros de sistema de ventilación y aires acondicionados de todas las áreas y vehículos de transporte.

Mantenimiento preventivo anual y correctivo de los equipos.

- Se debe contar con un programa de mantenimiento preventivo anual de los equipos del establecimiento, así como evidencia de mantenimiento preventivo y correctivo de aires acondicionados, sistemas de ventilación y los equipos de cada área con las que cuente el edificio.

Potabilización de agua.

- Se debe contar con registro de potabilidad de agua de los tinacos o cisternas y tarjas de lavado. Se tendrá un registro de cloro residual libre por cada tinaco o cisterna de agua junto con las respectivas muestras de las tarjas que de ahí emanen. Los rangos normales de cloro residual deberán estar en los límites permitidos de 0.2 a 1.5 mg/L (ppm) según la NOM-127-SSA-1994, “Salud ambiental, agua para uso y consumo humano-límites permisibles de calidad y tratamientos a que debe someterse el agua para su potabilización”.
- Se asegurará el funcionamiento correcto de filtros y limpieza de piscina, asegurando la calidad del agua. El cloro residual libre de agua de las piscinas deberá estar en los niveles permisibles según la NOM-245-SSA1-2010, “Requisitos sanitarios y calidad del agua que deben cumplir las albercas”.

6. Procedimiento de mantenimiento y servicios técnicos.



Control de plagas.

1. Se deberá contar con evidencia de fumigación vigente de los últimos 3 meses de todas las áreas.
2. Si es de proveedor externo, deberá contarse con los siguientes documentos:
 - Licencia sanitaria del fumigador vigente.
 - Contrato o convenio vigente.
 - Programa anual de fumigación.
 - Evidencia de fumigación de los últimos 3 meses de las áreas donde se aplique.
 - Fichas técnicas, hojas de seguridad y cicoplafe de los plaguicidas que se utilicen.

7. Procedimiento para medición de cloro residual de agua potable.

Medición del cloro residual en el agua.

El agua potable que se utiliza en las instalaciones de las empresas debe ser segura, de manera que no represente ningún peligro para la salud de los colaboradores ni clientes de una empresa. Si ésta no es purificada, para que pueda estar libre de microorganismos, debe tener determinada cantidad de cloro (0.2 a 1.5 mg/dl de cloro residual libre) establecida en la NOM-127-SSA1-1994. De ahí que la medición diaria del cloro residual libre en el agua potable de los tinacos, cisternas y tarjas o llaves de agua ayuda a monitorear la calidad e inocuidad de la misma.

Kit de medición.

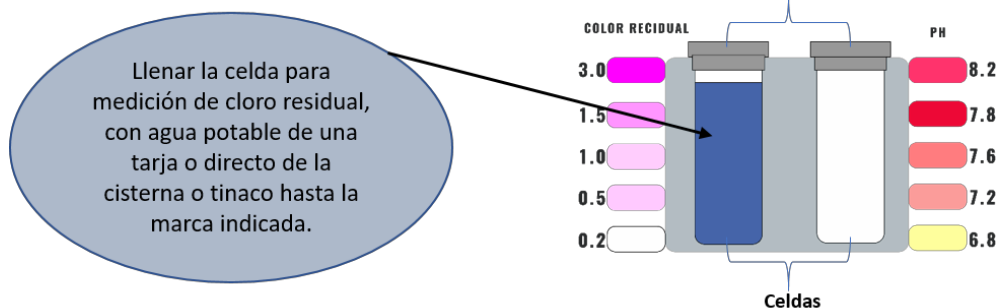
El equipo necesario para realizar la medición de cloro residual del agua potable consiste en un recipiente con escalas colorimétricas con medidas de cloro y pH, pastillas DPD1 (N,N-dietil-para—fenilendiamina) o gotas OTO (Ortotolidina) para medir el cloro residual libre y pastillas o gotas rojo fenol para medir el pH de la muestra de agua (si es necesario).

7. Procedimiento para medición de cloro residual de agua potable.

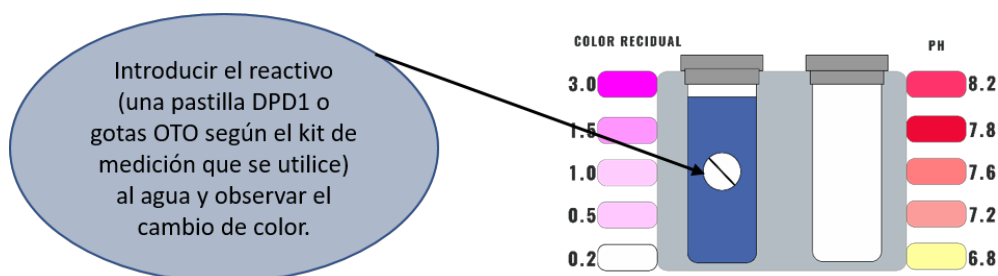


Procedimiento para medir el cloro residual del agua potable.

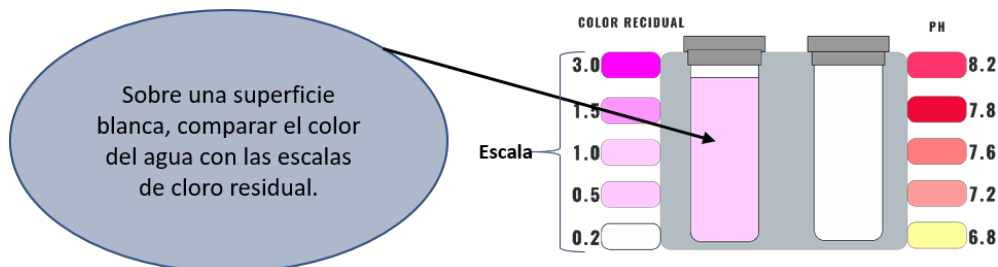
1. Tomar el recipiente con escalas de color e introducir una muestra de agua del tinaco, cisterna o agua de llave de una tarja en la celda de medición de cloro residual hasta la marca requerida. Al tomar una muestra de agua de alguna tarja, se recomienda que sea después de dejar caer unos segundos el agua de la llave.



2. Introducir el reactivo a la muestra de agua, ya sea una pastilla DPD1 (cuidando de no tocarla directamente con las manos) o 4 o 5 gotas del reactivo OTO (dependiendo las indicaciones del fabricante).



3. Voltear varias veces el recipiente de medición para integrar correctamente el reactivo en el agua. Colocarlo frente a una superficie blanca para comparar el color resultante de la solución con las escalas de medición de colores del recipiente.



4. Anotar el resultado en la bitácora de control y con base a ese, realizar las acciones correspondientes.

De acuerdo a la Norma Oficial Mexicana, NOM-127-SSA1-1994 "Salud Ambiental. Agua para uso y consumo humano. Límites permisibles de calidad y tratamientos a que debe someterse el agua para su potabilización", los límites permisibles de cloro residual libre para la desinfección de agua potable son de 0.2 a 1.5 mg/L. Los límites permisibles de pH de acuerdo a la misma norma son de 6.5 a 8.5.

8. Protocolo en la detección de caso sospechoso o confirmado de COVID-19.

Activación de procedimientos de Equipo de Gestión de Crisis.

Las situaciones de emergencia o de crisis pueden ocurrir en cualquier momento y en cualquier lugar. Para ello se debe estar preparado activando protocolos específicos organizados por un equipo que lidere el manejo de la situación y que ayuden a mitigar los efectos de la situación presentada.

Equipo de Gestión de Crisis.

Entre las medidas de contención ante la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, se recomienda que las organizaciones cuenten con un EGC que lidere el manejo de la situación cuando hay sospecha o confirmación de un contagio por COVID-19 en el establecimiento. El personal que conforma este equipo deberá estar capacitado en teoría y práctica sobre los procedimientos de acción y trabajar en conjunto con las autoridades sanitarias para controlar y mitigar la situación.

En el caso de sospecha de contagio de un colaborador o visitante en el establecimiento:

1. Organizar su Equipo de Gestión de Crisis, actualizar su formación y activar procedimientos POSI (Prevención de propagación de infecciones). El personal debe ser consciente de la situación, conocer sus responsabilidades en cuanto a la gestión de crisis.
2. Aplicar las medidas de control establecidas por las autoridades del establecimiento, EGC y autoridades sanitarias locales tales como:
 - Para colaboradores: Si los síntomas se presentan en casa, el colaborador deberá informar a la empresa por vía telefónica y no acudir al centro de trabajo. Mantenerse aislado en casa si presenta síntomas leves siguiendo las recomendaciones de higiene personal, respiratoria y de distancia, especialmente si vive con otras personas. Acudir al médico en presencia de síntomas graves.
 - Para colaboradores/visitantes: Si los síntomas se presentan en el trabajo o área de servicio, se le deberá separar de los demás trabajadores y/o visitantes de preferencia en una zona o habitación con puerta cerrada y que permita la entrada y circulación de aire externo hasta recibir asesoramiento médico. Se debe evitar tocar demasiadas superficies y objetos y aplicar las medidas de higiene respiratoria como el uso de mascarilla, estornudar o toser con pañuelos desechables y desecharlos en un bote con tapa o, si no se cuenta con los pañuelos, hacerlo sobre el ángulo interno de un brazo. Así mismo, deberán implementarse medidas necesarias para que el colaborador pueda ser retirado del edificio a su domicilio o al centro de salud según el caso..

8. Protocolo en la detección de caso sospechoso o confirmado de COVID-19.



Módulo 4

3. Para ambos casos, deberán monitorearse y dar aviso a las autoridades sanitarias a través de los teléfonos de la Secretaría de Salud de Yucatán al teléfono: 800 982 2826 o a la Unidad de Inteligencia Epidemiológica y Sanitaria: 800 00 44 800.
4. Limpiar y desinfectar la superficies y objetos con las que el colaborador o visitante haya estado en contacto y que también, puedan estar visiblemente contaminados, así como todas las superficies y objetos que se tocan con frecuencia por todas las demás personas como puertas, inodoros, teléfonos, palancas, etc.
5. Liderar con el EGC el protocolo interno establecido de comunicación interna y externa en caso de confirmación de contagio. Esto incluye, según el caso, informar a familiares y colaboradores que hayan trabajado frente a la persona afectada y que pudieran haber tenido contacto físico, que hubieran laborado a menos de un metro de distancia o que no tuvieran equipo de protección personal al estar en contacto o cercano a ella. Exhortarlos a aislarse al menos por 14 días asegurando que no presenten síntomas que indiquen contagio.
6. Reforzar estrictamente los procedimientos de limpieza y desinfección de todas las áreas y superficies, así como las medidas de higiene preventivas.
7. Tener en cuenta la aplicación de las normas internas para la reincorporación de colaboradores que se hayan recuperado de COVID-19.
8. Todas las acciones llevadas a cabo deberán hacerse bajo estándares éticos, morales, sin algún tipo de discriminación y siempre de respeto a los derechos humanos de las personas y sus familiares.



Módulo 5. Aseguramiento de la Calidad.



Objetivo.

Los participantes identificarán las necesidades de incorporación de las acciones planificadas por giro turístico, demostrables y controladas (control de documentos, desarrollo de auditorías internas y externas) que permitan el aseguramiento de la calidad de las rutinas y procesos, facilitando el establecimiento de acciones enfocadas al mejoramiento continuo.

Contenido.

Módulo 5

1. Control de documentos.
2. Auditoría interna o externa.
3. Mejora continua.



1. Control de documentos.



Implementar un sistema de gestión de calidad sanitaria requiere de documentos de evidencia que permitan verificar el desarrollo adecuado de los procesos sanitarios estandarizados.

Los beneficios de la documentación de evidencia son múltiples: proporciona un marco claro de trabajo de las operaciones de la organización, permite una consistencia de los procesos y una mejor comprensión del Sistema de Gestión de Calidad Sanitaria, y proporciona evidencias para el logro de los objetivos y las metas.

Los documentos deben presentar ciertas características para que sean efectivos:

Estar debidamente identificados y legibles. La identificación se puede hacer mediante una codificación que no induzca a errores.

- Estar disponibles cuando se requieran.
- Deben ser revisados y actualizados periódicamente.
- Las modificaciones que se vayan a realizar deben ser identificadas al igual que el estado de su revisión.
- Estar vigentes para su uso y así evitar documentos obsoletos en los procesos que puedan inducir a confusiones.

En la clasificación de la documentación, debemos diferenciar entre formatos y registros. Un formato es una plantilla para la toma de datos o para anotar los resultados de actividades realizadas. El registro es la propia plantilla pero ya con datos concretos.

- Para esta certificación de buenas prácticas nos concentraremos en los registros, que deben cumplir ciertos criterios:
- Tener un tiempo de retención (almacenamiento de la información generada).
- Estar accesibles para su consulta.
- Protegidos y seguros, para preservar la información de las condiciones ambientales y de personas no autorizadas.
- Los registros deben tener una disposición final. Una vez que se haya cumplido el tiempo de retención, definir qué medidas se van aplicar.

1. Control de documentos.



Después de haber revisado todas las medidas generales y específicas que se deben de realizar en tiempos de contingencia para evitar la propagación de infecciones, se deben establecer los registros que darán evidencia al cumplimiento de las buenas prácticas de sanidad turísticas.

En la siguiente tabla se puede verificar los documentos que aplican de acuerdo al giro turístico correspondiente.

Documentos	Hoteles	Agencias	Guías	MICE	Transporte	Restaurantes	Módulo de información
GENERALES							
Carta Compromiso de la empresa.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Carta compromiso del EGC.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Registro de formación del EGC.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Diagnóstico Inicial.	✓	✓		✓	✓	✓	✓
CAPACITACION							
Evaluación de conocimientos.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Lista de asistencia de capacitación por parte del EGC.	✓			✓	✓	✓	✓
Lista de Capacitación avalada por SEFOTUR.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
IMPLEMENTACION							
Cuestionario para evitar contagios por COVID-19.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Programa de limpieza por unidad de negocio.	✓	✓		✓	✓	✓	✓
Fichas técnicas y hojas de seguridad de los químicos.	✓	✓		✓	✓	✓	✓
Procedimientos específicos de seguridad e higiene (POES).	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Registro de cloro residual del agua potable o análisis microbiológico.	✓	✓		✓	✓	✓	✓
Registro de mantenimiento: Sistema de purificación de agua.	✓			✓		✓	
Registro de mantenimiento de aire acondicionado.	✓	✓		✓	✓	✓	✓
Programa de mantenimiento preventivo.	✓	✓		✓	✓	✓	✓
VALIDACIÓN Y VERIFICACIÓN							
Listado de verificación.	✓	✓		✓	✓	✓	✓



2. Auditorías internas y externas.



La auditoría interna se realiza como una auto-evaluación que permite la identificación de áreas de oportunidad, para establecer un proceso de mejora continua que beneficie directamente a la unidad de negocio.

Los puntos o criterios que se verifican o auditan, llamados requisitos, son aquellos que tienen relación directa con la satisfacción del cliente, definidos en los registros, y fundamentales en los procedimientos.

Esta actividad toma relevancia en este programa de certificación pues la empresa turística tendrá el compromiso de realizar auditorías bimestrales como requisito para la renovación de su Certificado.

Estas auditorías las realizarán los integrantes del Equipo de Gestión de Crisis o profesionales especializados en ello, designados por el EGC. También se recomienda hacer “auditorías cruzadas”, es decir, que un departamento de la empresa verifique el cumplimiento de los procesos y registros de otro departamento.

En esta auditoría o verificación deben encontrarse evidencias de que los requisitos se están cumpliendo.

Las evidencias son todos aquellos datos, acciones tangibles o, en un momento dado, testimonios (registros, conocimientos, habilidades, etc.), que respaldan la existencia y/o veracidad.

Cuando no hay evidencias que comprueben el cumplimiento de un requisito, se le denomina “Hallazgo no conformidad”, los cuales se traducen en oportunidades para mejorar.

Como herramienta para esta auditoría interna se utiliza la lista de verificación, misma que se diseñó para este Certificado de Buenas Prácticas Sanitarias Yucatán, alineados a los mejores estándares de prácticas sanitarias internacionales ante la pandemia del COVID-19.

En este caso, la auditoría interna tiene como objetivo final corregir las no conformidades que se encontraron.

Por otro lado, también es importante considerar auditorías externas que son realizadas por instituciones gubernamentales, personas físicas o morales externas a la empresa con la finalidad de verificar el cumplimiento de los procedimientos o disposiciones sanitarias que le permitan obtener o renovar su Certificado.

Se trata, por lo tanto, de una evaluación exhaustiva, sistemática y metódica que se realiza para determinar si las actividades y resultados relativos al programa de certificación satisfacen las disposiciones previamente establecidas y que realmente se llevan a cabo. La auditoría externa toma como base de revisión el listado verificación autorizado para el programa.

Este programa de certificación contempla 5 auditorías internas y una auditoría externa una vez al año por parte de una organización autorizada por la Secretaría de Fomento Turístico.

Tanto la auditoría interna como la auditoría externa se realizan con el fin de propiciar la mejora, en ningún momento buscar culpables, sino más bien soluciones.

3. Mejora continua



Mejora continua es un enfoque para la mejora de procesos operativos que se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas y sus posibles soluciones, proporciona una visión continua, medición y retroalimentación sobre el rendimiento del proceso para impulsar la mejora.

Guiar a la empresa hacia la mejora continua requiere tres pilares: una nueva cultura organizacional, trabajo en equipo y liderazgo, que se deben impulsar hoy en día en las organizaciones para salir vencedores de este escenario de crisis e incertidumbre que se presenta.

Este manual es un primer paso para establecer las Buenas Prácticas Sanitarias como medida de prevención a la propagación de infecciones virales, pero es susceptible de mejora. Para ello se requiere que la empresa adopte un compromiso fuerte con este programa mediante la identificación, definición, medición, análisis, mejora y control de los procesos implementados.

Módulo 5



Referencias.



1. Organización Mundial de la Salud. (2020). Obtenido de <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>.
2. Farmacéuticos, Consejo General de Colegios Farmacéuticos. (Marzo de 2020). Coronavirus: COVID-19, Informe técnico.
3. Preverisk Group. Protocolo POSI ¿Está su hotel preparado ante infecciones víricas? (2020). Obtenido de https://preverisk.com/es/gestion/brotes_viricos.
4. Aire acondicionado y COVID-19: seguro en casa, no tanto en comercios concurridos (2020). Obtenido de https://www.eldiario.es/consumoclaro/cuidarse/expertos-advierten-acondicionado-coronavirus-superficies_0_1023998087.html.
5. Sara, N. El blog de Natalia Sara. ¿Que es un manual de crisis y para que sirve? (2014). Obtenido de: <https://nataliasara.com/2014/09/08/que-es-un-manual-de-crisis-y-para-que-sirve/>.
6. Barredo R. R. mglobal, Marketing razonable. Gestión de crisis, ¿cómo actuar? (2018). Obtenido de: <https://mglobalmarketing.es/blog/gestion-de-crisis/>.
7. Servicio de Salud del principado de Asturias. Protocolo de contención de pacientes. Obtenido de: <https://www.astursalud.es/documents/31867/234596/ContencionPacientes.pdf/aff3e9b1-a517-f17f-f0aa-dbde01e6ddb1>.
8. Organización Mundial de la Salud y Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y Alimentación. (Abril de 2020). COVID-19 e inocuidad de los alimentos: orientaciones para las empresas alimentarias.
9. Boston Public Health Commission. Limpiar y desinfectar para evitar el COVID-19. (Marzo de 2020). Boston.
10. Comunicado, Secretaría de Turismo. Actualización del protocolo de atención para personas en centros de hospedaje y restaurantes durante la cuarentena obligatoria por COVID-19, (Publicado por Dirección General de Comunicación Social el 23 de abril de 2020). Ciudad de México.

Referencias.



11. Comunicado, Secretaría de Turismo. Actualización del protocolo de atención para personas en centros de hospedaje y restaurantes durante la cuarentena obligatoria por COVID-19, (Publicado por Dirección General de Comunicación Social el 23 de abril de 2020). Ciudad de México.
12. NOM-251-SSA1-2009, Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios. (Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 01 de marzo de 2010).
13. NMX-F-605-NORMEX-2018, Alimentos – Manejo higiénico en el servicio de alimentos preparados para la obtención del Distintivo H. (Declaratoria de vigencia publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de octubre de 2019).
14. Punto Limpio, Lineamientos implementación del programa de Buenas prácticas para la calidad higiénica de las MIPYMES turísticas. (Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística, Dirección de Capacitación Turística, Diciembre 2012).
15. Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades, CDC. Lo que deben saber los operadores de autobuses sobre el COVID-19. (2020). Obtenido de <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/organizations/bus-transit-operator.html>.
16. Instituto para la Calidad Turística Española. Medidas para la reducción de contagio por el coronavirus SARS-CoV-2. Hoteles y apartamentos turísticos, directrices y recomendaciones. (Mayo de 2020). España.
17. Instituto para la Calidad Turística Española. Medidas para la reducción de contagio por el coronavirus SARS-CoV-2. Servicios de restauración. (Mayo de 2020). España.
18. Instituto para la Calidad Turística Española. Medidas para la reducción de contagio por el coronavirus SARS-CoV-2. Guías de turismo. (Mayo de 2020). España.
19. Instituto para la Calidad Turística Española. Medidas para la reducción de contagio por el coronavirus SARS-CoV-2. Agencias de viaje. (Mayo de 2020). España.
20. Instituto para la Calidad Turística Española. Medidas para la reducción de contagios por el coronavirus SARS-CoV-2. Oficinas de información turística. (Mayo de 2020). España.



CERTIFICADO BUENAS PRÁCTICAS SANITARIAS YUCATÁN

¡Generando entornos turísticos saludables!



Juntos transformemos
Yucatán
GOBIERNO ESTATAL 2018 - 2024

SEFOTUR
SECRETARÍA DE FOMENTO
TURÍSTICO

SSY
SERVICIOS
DE SALUD DE
YUCATÁN

ENSA ●●●
Consultores



Autora:

MPADO. Gertrudis Yukary Rodríguez Góngora, NC

Colaboradores:

LN. Alfonso de Jesús Ramón Paredes

LN. Pablo Manuel Pech Álvarez

M en C. Edwin Enrique Martínez Leo, NC