

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE CONTAGIO DE COVID-19 EN GRUPOS

Debido a la pandemia de COVID-19 decretada por la Organización Mundial de la Salud el pasado 11 de marzo de 2020, hemos decidido elaborar el presente protocolo de actuación para la prevención de contagios y reacción en caso de detección de síntomas consistentes con enfermedades respiratorias durante el manejo de grupos turísticos.

DMS de México deberá hacer del conocimiento del cliente de la existencia de este protocolo y el cliente deberá estar de acuerdo con las provisiones que aquí se toman. Responsable: ejecutivo de cuenta y cliente.

DMS de México se compromete a lo siguiente:

- En caso de que el guía o coordinador presente síntomas de enfermedad respiratoria, éste deberá notificarlo de inmediato. DMS de México deberá aislarlo de manera inmediata.
- En caso de que el grupo se encuentre a más de 50kms a la periferia de la sede de DMS de México éste deberá de apoyarse con la OCV local o con asociaciones de alcance nacional, como la AMDEMAC, para reemplazar a la persona en cuestión en un período no mayor a 12 horas posteriores al reporte.
- Si el guía se encuentra en a menos de 50kms a la periferia de la sede de DMS de México, éste deberá de proveer un reemplazo en un lapso no mayor a 3 horas hábiles.
- En caso de contratación de staffing para eventos, el proveedor debe de tener disponible personal de reemplazo al momento del inicio de las actividades de ese día.

- Se pondrá a disposición del cliente, la posibilidad de contratar un plan de asistencia con costo adicional por día que cubra riesgos de contagio de enfermedades respiratorias tipo Covid-19

ACCIONES DE PREVENCIÓN

Se han detectado 4 aspectos básicos del servicio que deberán cumplir con ciertas normativas para evitar lo más posible el contagio de participantes en grupo

Guías y/o Staff:

- DMS de México deberá dotar al guía o coordinador con un paquete de prevención de contagio que deberá contener:
 - Gel antibacterial o solución con concentración de alcohol mínimo al 70% suficiente para todos los participantes y todas las ocasiones que se requiera.
 - Al menos 1 cubrebocas por cada participante para ser entregado únicamente en caso de que alguien presente tos, estornudos o algún síntoma que indique probable contagio.
- El guía, coordinador y/o personal del cliente directo tendrá la obligación de informar a DMS de México en caso de detectar cualquier persona con síntomas de enfermedad respiratoria para que éstos a su vez informen a las autoridades pertinentes. Responsable: todo el personal tanto de DMS de México como del cliente final.
- Cualquier persona que de indicaciones al grupo deberá mantener al menos un metro de distancia con el participante más cercano durante todo el tiempo que esté hablando, en caso de no poder mantener un mínimo de un metro de distancia, deberá usar cubrebocas mientras hable. Responsable: guía, coordinador o personal directo del cliente.

En cuanto al autobús y transportes colectivos:

- En caso de que el vehículo cuente con baño, este deberá estar plenamente surtido con jabón antibacterial, agua corriente, papel de baño y toallas desechables para el secado de manos. Responsable: compañía de renta de vehículos, operador.
- El baño deberá tener un letrero como recordatorio en el que se fomente e indique la técnica correcta de lavado las manos. Responsable: compañía de renta de vehículos, operador
- Previo al abordaje al vehículo por parte del grupo, éste debe ser rociado con aerosol desinfectante y las superficies de contacto como rieles, descansabrazos, canastillas y manijas, deben ser limpiadas con toallas o trapos, desechables o reusables, impregnados con solución desinfectante o clorada. Responsable: operador
- Cada vez que el grupo aborde el autobús los participantes deberán desinfectarse manos con gel antibacterial o solución desinfectante de alcohol mínimo al 70%. Responsable: guía o coordinador
- Antes de abordar el autobús por primera ocasión y cuantas veces se considere necesario, el guía o coordinador dará indicaciones al grupo acerca de las acciones que deberán tomar u omitir para prevenir contagios. Responsable: guía o coordinador con script elaborado por DMS de México.
- Antes de subir al autobús por primera ocasión, los participantes recibirán un documento informativo con medidas de prevención de contagios que incluyan cómo toser o estornudar, cómo lavarse las manos, medidas de distanciamiento y acciones a tomar en caso de presentar síntomas. Responsable: guía con documentos procurados por DMS de México.
- Cada vez que el grupo descienda del autobús y antes de que vuelva a subir, se deberán desinfectar las superficies de contacto como descansabrazos, barandales y canastillas. Responsable: operador

Hoteles, manejo de alimentos y restaurantes:

- DMS de México deberá cerciorarse de que el hotel u hoteles en el que se hospede el grupo cuente con protocolos de higiene y prevención de enfermedades respiratorias que sea consistente con el manejo adecuado de Covid-19.
- En caso de manejar Box Lunch: se evitarán menús que incluyan comida cruda, asegurando que el proveedor tenga protocolos establecidos para garantizar la preparación higiénica de los alimentos. Uso obligatorio de cubrebocas, redes para cabellos y correcto y frecuente lavado de manos para cualquier personal que entre en contacto con los alimentos, así como lavado frecuente y concienzudo de los utensilios de preparación. Responsable: proveedor de alimentos.
- DMS de México deberá cerciorarse de que cualquier restaurante o expendio de alimentos cuente con protocolos de limpieza consistentes con la prevención de riesgos de contagio en sus instalaciones tanto en el manejo de alimentos como su personal y en la desinfección de superficies de contacto con los comensales con soluciones desinfectantes o cloradas, no solamente en mesas sino en sillas. De preferencia, se buscarán restaurantes o centros de consumo que mantengan una distancia mínima de 1 metro entre mesas.

Tours y actividades:

- Antes de iniciar el recorrido, el guía informará a los participantes acerca de los protocolos de tours y actividades que se detallan a continuación, asegurando que los éstos estarán de acuerdo con las decisiones que tome el personal, tanto del DMC u operador como algún coordinador por parte del cliente directo y que acatarán las disposiciones que tomen éstos. De lo contrario, no podrán participar de dicha actividad o tour, sin que esto suponga reembolso alguno sobre lo pagado por dicha actividad.

Responsable: guía, coordinador de DMS de México y personal del cliente directo.

- Antes de cualquier visita a un espacio que pudiera ser muy concurrido, el coordinador, guía o personal de avanzada, en conjunto con el personal del cliente directo, en caso de que lo hubiere, deberán hacer una evaluación visual de riesgos de contagio del sitio antes de que el grupo ingrese y decidirán conjuntamente las acciones a tomarse para minimizar riesgos de contagio; incluso podrán decidir evitar la visita si consideran los riesgos de contagio demasiado elevados. Inmediatamente comunicará al grupo sus hallazgos, así como las acciones que deberá tomar el grupo. Se tratará de evitar espacios concurridos en donde el contacto físico con personas ajenas al grupo sea inevitable. Responsable: guía, coordinador de DMS México y personal del cliente directo.
- Se solicitará a los participantes evitar en la medida de lo posible, tener contacto directo con superficies expuestas a estar contaminadas. Responsable: guía o coordinador.

ACCIONES DE PREVENCIÓN

En caso de detectar a cualquier persona, ya sea parte del proveedor o participante del grupo, que presente síntomas de enfermedad respiratoria, se deberán tomar las siguientes acciones:

- En el momento de detección del caso se cortarán en ese momento todas las actividades del grupo, sobre todo aquellas que involucren contacto con otras personas.
- DMS de México deberá informar de manera inmediata al número 800-0044-800 y a las Secretarías de Salud y de Turismo para recibir instrucciones.
- Se proveerá a todos los participantes un cubrebocas y se regresará a todo el grupo a su hotel para su aislamiento.

- Se pedirá a los participantes y a todo el personal que haya estado en contacto con el grupo, llenar una lista de personas con las que han estado en contacto durante los días previos a presentar los síntomas.
- Se seguirán las indicaciones de las autoridades de la manera más rigurosa posible.

