REPÚBLICA DOMINICANA
Con la gente y para la gente

MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA

Protocolo general de actividades turísticas

*Actualizado el 29 de junio del 2020

Protocolos generales

El Centro de Control y Prevención de Enfermedades (CDC, por sus siglas en inglés) elaboró un documento titulado Directrices sobre la Preparación en el Entorno Laboral para el COVID-19. Las mismas pueden ayudar a prevenir la exposición al COVID-19 en el lugar de trabajo y en entornos que no son de atención médica, además de ofrecer consideraciones de planificación para la prevención de la propagación del COVID-19 en la comunidad.

A partir de estas medidas generalizadas, los sectores económicos deberán implementar medidas y procedimientos específicos para garantizar la salud de los empleados y el resto de la comunidad. En este sentido, ministerios relacionados a reapertura, ministerios sectoriales y gremios empresariales deberán trabajar juntos para diseñar los protocolos pertinentes de cada actividad económica para que la reactivación gradual se minimice el riesgo.

Tabla 1. Medidas del Protocolo General de Reapertura Económica

Interacciones Humanas Saludables	1. Asegurar distanciamiento de 6 pies entre empleados y clientes
	2. Reforzar medidas sanitarias para superficies de alto contacto
	3. Proteger a clientes y empleados de individuos enfermos
	4. Asegurar manejo higiénico de productos que entren en contacto con una alta cantidad de personas
Operaciones Empresariales Saludables	5. Identificar y aislar empleados enfermos (chequear la temperatura de empleados)
	6. Permitir licencias flexibles de enfermedad para que los empleados permanezcan en casa cuando estén enfermos
	7. Apoyar flexibilidad en las funciones (ej. Utilizar segundas alternativas de cadenas de suministro y contratistas)
	8. Gestionar el absentismo y permitir el trabajo remoto
	9. Operar múltiples ubicaciones sin el desplazamiento físico
Entorno Empresarial Saludable	10. Limitar el contacto físico entre empleados (ej. Barreras entre estaciones de trabajo, limitar los equipos compartidos, mantener un metro de distancia entre estaciones)
	11. Mejorar las condiciones del edificio y el flujo de aire (ventilación)
	12. Alentar y educar sobre hábitos de higiene
	13. Practicar cambios ambientales rutinarios y específicos (Ej. Si un empleado es positivo al virus)
	14. Imponer el uso de equipo de protección personal

Fuente: Elaboración propia con información del Centro de Prevención y Control de Enfermedades (CDC, en inglés)

De manera específica, para la satisfacción del cumplimiento de los tres enfoques generales previamente presentados, se requiere:

Interacciones humanas saludables

Uso obligatorio de mascarillas quirúrgicas o de telas de fibra no algodón (non-woven fabrics) antes, durante y después del horario laboral.

• Los trabajadores no pueden compartir ningún equipo de protección personal (EPP) tales como guantes, mascarillas, botas, lentes u otros. El empleador se asegurará de que cada trabajador tenga su EPP.

• Se debe proveer zafacones específicos para desechar equipo de protección personal.

Retrasar la reinserción de empleados de mayor riesgo y promover a que se queden en el hogar

• Las personas mayores a 60 años, VIH positivo, tuberculosis activa, sobrevivientes de cáncer, inmunodeprimidos, pacientes con anemia falciforme o pacientes en diálisis no se reincorporan al trabajo.

• Los diabéticos, asmáticos, hipertensos y mujeres embarazadas su reintegro está condicionado a aprobación de su médico, seguimiento continuo por parte de sus médicos y consumo de sus medicamentos de tratamiento de uso continuo.

Promover activamente a los empleados enfermos a quedarse en casa

• Los empleados que presenten síntomas asociados al virus deben notificar a su supervisor y quedarse en casa.

• Los empleados no deben volver a trabajar hasta que se cumplan los criterios para interrumpir el aislamiento domiciliario de negatividad del virus en pruebas PCR, en consulta con los proveedores de atención médica.

• Los empleados que están negativos en COVID 19 pero que tienen un familiar enfermo en casa con COVID-19 deben notificar a su supervisor y permanecer en el hogar en teletrabajo, enviando a su supervisor evidencias de la positividad del virus en alguien de su núcleo familiar.

Separar empleados enfermos

• Los empleados que parecen tener síntomas (es decir, fiebre, tos o falta de aire) al llegar al trabajo debe ser devuelto al hogar, o que inicien presentación de síntomas durante el día deben separarse inmediatamente de otros empleados, clientes y visitantes y deben ser enviados a sus hogares, pidiendo que se realicen la prueba PCR lo antes posible.

• Si se confirma que un empleado tiene una infección por COVID-19, los empleadores deben informar a sus compañeros de trabajo sobre su posible exposición al COVID-19 en el lugar de trabajo, pero mantener la confidencialidad. Los compañeros de trabajo deben mantener seguimiento para detectar síntomas (es decir, fiebre, tos o falta de aliento), y realizar prueba PCR a los de mayor contacto con el empleado positivo.

Identificar dónde y cómo los empleados pueden exponerse al COVID-19 dentro del espacio laboral

• Rediseñar los espacios de trabajo para minimizar el contacto cara a cara entre empleados y que les permitan mantener una distancia de dos metros o bloqueo físico entre trabajadores, clientes y visitantes.

• Identificar todas las unidades que puedan tele trabajar y mantener en los hogares los empleados de esos departamentos.

Capacitar a los empleados sobre cómo pueden reducir la propagación de COVID-19

• Divulgar por distintos medios físicos y electrónicos informaciones sobre el COVID-19, incluyendo vías de transmisión, formas de prevención, síntomas asociados, entre otros.

• Divulgar material sobre importancia de lavado frecuente de manos con frecuencia con agua y jabón durante al menos 20 segundos o use desinfectante para manos con al menos 60% de alcohol si no hay agua y jabón disponibles.

Mantenimiento de Operaciones Empresariales

Saludables Designar un “Oficial de Cumplimiento normas COVID-19”

• Designar a un coordinador y responsable de la implementación y observancia de los protocolos de prevención del COVID-19, tanto a nivel individual como a nivel organizacional. Este “Oficial de Cumplimiento normas COVID-19” debe reportar a la alta gerencia y debe ser el punto de contacto con el Ministerio de Trabajo.

Implementar políticas y prácticas flexibles y favorables de licencia por enfermedad

• Asegurarse de que las políticas de licencia por enfermedad sean flexibles y consistentes con la guía de salud pública y que los empleados conozcan y entiendan estas políticas.

• Mantener políticas flexibles que permitan a los empleados quedarse en casa para cuidar a un familiar enfermo o cuidar a los niños debido al cierre de escuelas y guarderías.

• Revisar las políticas de recursos humanos para asegurarse de que las políticas y prácticas sean consistentes con las recomendaciones de salud pública y con las leyes existentes en el lugar de trabajo.

• Promover programas de asistencia a empleados, en términos de salud (física y mental), económico y social. Es posible que los empleados necesiten más servicios sociales, conductuales y de otro tipo, por ejemplo para lidiar con el dolor del fallecimiento de un ser querido.

Evaluar sus funciones esenciales y la confianza que otros y la comunidad tienen en sus servicios o productos

• Estar preparados para cambiar sus prácticas comerciales si es necesario para mantener operaciones críticas (por ejemplo, identificar proveedores alternativos, priorizar clientes existentes o suspender temporalmente algunas de sus operaciones si es necesario).

• Identificar cadenas de suministro alternativas para bienes y servicios críticos.

• Promover entre empresas de subcontratación la importancia de que los empleados enfermos se queden en casa y aliéntelos a desarrollar políticas de licencia no punitivas.

• Promover entre proveedores políticas empresariales responsables y observancia estricta de los protocolos. Determinar cómo va a operar si el absentismo incrementa debido al aumento de empleados enfermos, aquellos que se quedan en casa para cuidar a los miembros de la familia enfermos o para vigilar a sus hijos

• Diseñar planes de contingencia para continuar con sus funciones comerciales esenciales en caso de que experimente un absentismo superior al habitual.

• Capacitar a los empleados para realizar funciones esenciales para que el lugar de trabajo pueda funcionar incluso si los empleados clave están ausentes.

Mantenimiento de Ambiente Laboral Saludable

Monitorear posibles síntomas

• Revisión de temperatura con termómetros infrarrojos digitales previo a la entrada de cada colaborador o cliente para empresas medianas y grandes.

• El personal de toma de temperatura del personal al ingreso de las instalaciones debe de usar guantes, mascarillas (quirúrgica o similares) o respiradores y al terminar dirigirse a lavado de manos y brazos correctamente.

Mejorar los controles de ingeniería utilizando el sistema de ventilación del edificio

• Aumentar los niveles de ventilación y evitar las temperaturas muy bajas en las oficinas.

• Aumentar el porcentaje de aire exterior que circula en el sistema.

• Instalar purificadores de aire de alta eficiencia en espacios cerrados o con aire acondicionado

• Inhabilitar relojes dactilares, marcadores y accesos con huella en oficinas y líneas de procesamiento para evitar contaminación cruzada.

Apoyar la higiene de manos para empleados, clientes y visitantes del lugar de trabajo

• Establecer la obligatoriedad del lavado de manos al ingreso al trabajo, estableciendo estaciones de lavado de manos en la entrada principal con jabón líquido. En caso de que no sea posible, proveer de gel líquido con alcohol previo al ingreso al lugar de trabajo.

• Proporcionar pañuelos desechables y recipientes de eliminación sin contacto.

• Mantener constantemente provisto de jabón y agua en los lugares de aseo de la organización.

• Disponer en cada departamento de desinfectante para manos a base de alcohol que contenga al menos 60% de alcohol.

• Colocar desinfectantes para manos en múltiples lugares comunes para fomentar la higiene de manos.

• Colocar carteles que fomenten la higiene de las manos para ayudar a detener la propagación en la entrada de su lugar de trabajo y en otras áreas del lugar de trabajo donde es probable que se vean.

• Fomentar el uso de métodos de saludo sin contacto.

• Eliminar revistas y periódicos en áreas de espera o salas comunes (como salas de descanso y cocinas).

Realizar la limpieza y desinfección ambiental de rutina

• Limpiar y desinfectar rutinariamente (al menos cada dos horas) todas las superficies que se tocan con frecuencia en el lugar de trabajo, como estaciones de trabajo, teclados, teléfonos, pasamanos y perillas de las puertas.

• Eliminar el uso de equipos por más de un trabajador, por ejemplo compartir teléfonos, escritorios, computadoras u otras herramientas.

• Proporcionar toallitas desechables en cada departamento para que los empleados puedan limpiar las superficies de uso común (por ejemplo, perillas de las puertas, teclados, controles remotos, escritorios, otras herramientas y equipos de trabajo) antes de cada uso.

• Para desinfectar, use productos que cumplan con los criterios de la EPA para el uso contra el icono externo SARS-Cov-2, la causa del COVID-19, y que sean apropiados para la superficie.

Realizar una limpieza y desinfección después de que las personas sospechosas / confirmadas de tener COVID-19 hayan estado en la instalación.

Promover desinfección y limpieza generalizada durante los fines de semana, previo al inicio de las labores.

Evitar reuniones presenciales

• Considerar usar videoconferencia o teleconferencia cuando sea posible para reuniones y encuentros relacionados con el trabajo.

• Considere cancelar, ajustar o posponer grandes reuniones o reuniones relacionadas con el trabajo que solo pueden ocurrir en persona. Cuando no sea posible realizar videoconferencias o teleconferencias, celebre reuniones en espacios abiertos y bien ventilados.
Evitar aglomeración de empleados.

• Considerar usar videoconferencia o teleconferencia cuando sea posible para reuniones y encuentros relacionados con el trabajo.

• Considere cancelar, ajustar o posponer grandes reuniones o reuniones relacionadas con el trabajo que solo pueden ocurrir en persona. Cuando no sea posible realizar videoconferencias o teleconferencias, celebre reuniones en espacios abiertos y bien ventilados.

• Aumentar el horario de almuerzo y descanso para reducir la cantidad de personas en lugares comunes. Reducir el horario de presencia en el comedor o cocina, dando el tiempo restante para disfrute personal en el lugar de trabajo.

• Promover el almuerzo en áreas al aire libre.

• Permitir que el personal coma en sus escritorios e intercalar las horas de almuerzo para evitar la aglomeración de personal en los comedores, responsabilizando al empleado de la limpieza de su área de trabajo posterior a su almuerzo.

Desinfección transporte de personal

• Los vehículos de transporte de personal se deberán desinfectar tanto en la ida como la vuelta con hipoclorito de sodio al 0.2%

• El transporte del personal no podrá exceder el 50% de capacidad del vehículo, todos los empleados sentados del lado de la ventana.

• El transporte del personal debe ser con vidrios abiertos para promover circulación del aire.

• Se prohíbe las conversaciones en el vehículo de transporte del personal.

Protocolo sectorial turismo

Subsector HOTELES

Ámbito de aplicación: Las presente medidas son de aplicación obligatoria para hoteles, resorts, paradores, posadas, bed & breakfast, pequeñas posadas, condo-hoteles, casas de huéspedes, hostales y propiedades de tiempo compartido. A fin de salvaguardar la salud de huésped, empleados, visitantes, y colaboradores.

Organismo de supervisión: Se establecen como organismos de supervisión el Ministerio de Turismo de la República Dominicana, conjuntamente con el Ministerio de Salud Pública.

Asimismo, se establece un Programa de certificación a ser llevado a cabo mediante la Creación de un Consejo de Calidad encabezado por la Asociación Nacional de Hoteles y Turismo (ASONAHORES), el cual estará estructurado a nivel regional y subsectorial, con la capacidad de emitir certificaciones diseñadas para supervisar y garantizar el fiel cumplimiento de las medidas establecidas en el presente documento.

Estas certificaciones ayudarán a demostrar que los establecimientos de hospedaje se están gestionando eficazmente para prevenir la propagación del Covid 19, así como proporcionar las herramientas necesarias para mantener un nivel de control en cualquier entorno, para dar a los huéspedes la seguridad de su salud y protección. Por lo que, servirá de soporte de confianza para los clientes sobre la existencia de un programa efectivo de gestión y prevención del Coronavirus.

Protocolo de Chek In (Registro de entrada)

1. Todos los huéspedes al momento del check-in les será realizada un control de salud, el cual consistirá en:

a) La toma de la temperatura corporal mediante el uso de un termómetro infrarrojo sin contacto, la cual deberá quedar registrada a los fines de poder estar sujetas a verificación de los organismos de supervisión competentes.

b) Una Declaración de salud y viaje. Cada huésped debe informar si experimenta síntomas de salud de cualquier tipo e informar si él/ella ha estado en contacto directo con alguien diagnosticado con COVID-19 dentro de los últimos 14 días. Los huéspedes deben indicar si deben completar una auto cuarentena o aislamiento durante su estadía basado en las normas y políticas de Salud Pública.

2. El personal de recepción deberá estar capacitado para informar a los clientes, sobre la aplicación de este protocolo, servicios médicos o farmacéuticos que puedan precisar. Así como el protocolo de aislamiento a seguir en caso de que presente altas temperaturas o hayan declarado algún síntoma sospechoso o contacto de riesgo.

3. Se procurará y fomentará el proceso de check-in de manera digital previo a la llegada al hotel, de forma que el periodo de espera sea mínimo y solo un huésped proceda a retirar la llave de la habitación, evitando así aglomeraciones en el front desk.

4. Instalar marcas en el piso que indique el distanciamiento seguro (2 metros), que se debe tener entre huéspedes o grupos que viajen juntos mientras esperan ser atendidos.

5. Informar a los huéspedes de los protocolos de seguridad en contra del COVID-19 y como obtener más información de así requerirla. Enfatizar el uso esencial de las mascarillas en áreas públicas/comunes.

6. Poner señalización que indique instrucciones para los huéspedes que no se sienten bien y presenten fiebre. Incluya la ubicación de la instalación médica o sala de aislamiento, así como la información para el profesional médico en el sitio. Verbalmente reforzar este mensaje en el check-in.

7. Proveer a los huéspedes una versión impresa o digital de los protocolos de seguridad que se están implementando en el hotel. Esta información debe incluir, como mínimo, lo siguiente:

- Pasos tomados para salvaguardar a los empleados y los huéspedes.
- Expectativas de los huéspedes mientras estén en la propiedad.
- Información de contacto para preguntas o inquietudes mientras estén en la propiedad.
- Procedimientos establecidos ante posibles casos de COVID-19 o exposición al mismo.

8. En la recepción se dispondrá de: Gel desinfectante, solución desinfectante o pulverizador con alcohol 70%, Mascarillas, Guantes desechables, Toallitas húmedas con alcohol, Pañitos de algodón con alcohol, Pañuelos desechables y Zafacones específicos para la eliminación de residuos peligrosos, con tapa accionado con pedal.

9. De manera discreta y amable el personal de recepción le indicará al huésped/cliente el uso de gel antibacterial.

10. El mostrador deberá limpiarse y desinfectarse de forma frecuente, en especial luego de recibir a un huésped/cliente, o grupo de viaje.

11. Reducir al mínimo imprescindible los elementos que puedan manipular los huésped/cliente, en todo caso se procederá a la desinfección de dichos elementos manipulables con frecuencia y después de cada contacto.

12. Entregar kit sanitizante a los huéspedes al momento de hacer check-in, que contenga gel de manos sanitizante, y mascarillas.

13. La implementación de estos nuevos protocolos de interacción entre huéspedes, personal y colaboradores, debe llevarse a cabo teniendo en cuenta en todo momento la personalización en el servicio.

14. Eliminación de estaciones de hidratación en recepciones.

15. Se realizarán pruebas rápidas determinadas de forma aleatoria basado en la tasa de cero prevalencia comunitaria de los pasajeros que desembarquen a la República Dominicana. La realización de las pruebas deberá hacerse en coordinación con el Ministerio de Salud y los Aeropuertos, quienes establecerán los procesos asociados a estas. Debe ser informado a los pasajeros previo a su viaje a la República Dominicana, que pueden ser escogidos para realizárseles una prueba de forma aleatoria a cargo de las autoridades de salud dominicanas.

Protocolo en el manejo de equipaje

16. Todo el equipaje de los huéspedes debe desinfectarse a la llegada al hotel; deben de estar disponibles toallitas húmedas desinfectantes para los huéspedes y empleados para la desinfección del equipaje a la entrada.

17. El servicio de equipaje debe tener una estación de desinfección de manos en la encimera o en el área.

18. Instalar marcas de distanciamiento en el área de espera de recepción de equipaje.

19. La superficie del mostrador del maletero debe limpiarse y desinfectarse después de cada sesión con el huésped.

20. Se recomienda mantener pañitos de algodón con alcohol disponibles para que los huéspedes los usen para desinfectar sus teléfonos o tarjetas de crédito al ingresar al hotel.

21. Desinfectar regularmente los carga maletas y vehículos de transporte interno y de colaboradores y huéspedes; deben ser desinfectados constantemente por lo maleteros.

Protocolo de concierge / kioscos de información y tour operadoras

1. Suspender el uso de folletos y revistas compartidas. Una vez que se comparte un folleto o una revista con un huésped se le entregará para conservarlo o desecharlo como desee.

2. Guardar todos los folletos detrás del escritorio / mostrador y solo compartirlos cuando un huésped lo solicite, para evitar tocar folletos. Para compensar, asegúrese de que haya carteles publicitarios brillantes o atractivos, excursiones o información en lugar de una tabla de folletos.

3. Colocar un bote de basura con tapa de pedal y un contenedor de reciclaje para que los folletos y revistas sean desechados después del uso y toque de los invitados.

4. Desinfectar o lavarse las manos después de cada interacción con el invitado y de manera continua durante la jornada laboral.

5. Desinfectar el escritorio o la mesa continuamente durante las horas de funcionamiento.

6. Desinfectar el área del soporte o escritorio con el cambio de turno de un empleado, incluida la silla, la computadora, el teclado, el escritorio, etc.

Protocolo de áreas comunes

22. Disponer de gel sanitizante en todos los espacios comunes, pasillos y elevadores, con la debida identificación y señalización.

23. Ajustar los protocolos de limpieza y desinfección a fin de que sean intensificados y realizados frecuentemente, con especial énfasis en las superficies duras de contacto con las manos, como pomos de las puertas, muebles, lavabos, taburetes de bares, suelos, teléfonos, etc. Para esta acción puede utilizarse lejía de uso doméstico o desinfectantes de base alcohólica (alcohol 70%) extremándose las medidas de protección a agentes químicos.

24. Aplicar las medidas precisas para que se cumpla el aforo máximo de todas las áreas del establecimiento, incluyendo realizar la redistribución de piso necesarias para que en las áreas comunes (recepción, comedor, restaurantes, bar, spa, piscina, teatro, etcétera) se asegure dos (2) metros de distanciamiento entre las personas.

25. Garantizar una adecuada ventilación de los espacios de mayor concurrencia de personas.

26. Todas las áreas de piscina, playa, parques deberán cumplir con el distanciamiento de 2 metros entre mesas, sillas, camastros, camas balinesas y limitar a sus propios grupos familiares.

27. Las actividades de entretenimiento en la piscina se suspenderán temporalmente.

28. Los guardavías y seguridad con apoyo de Concierge, camareros de playa y piscina deben amablemente velar por mantener una cantidad reducida de huéspedes per-

mitidos en las áreas de piscina y el mar para evitar la aglomeración de personas; además, deberán velar porque el distanciamiento social sea cumplido por los huéspedes o grupos de viaje en las áreas de uso común.

29. Los baños públicos, deberán contar con un personal designado que garantice que el mismo sea limpiado y desinfectado frecuentemente, además, deben incentivar de forma amable que los huéspedes se laven las manos adecuadamente y utilicen gel antibacterial al ingresar y salir de este espacio.

30. Deberán instalar posters/carteles con campañas visuales en los espacios públicos, tales como pasillos, lobby, baños, vestíbulo de ascensores, ascensores, área de restaurante, etc. sobre las medidas de salud y seguridad tomadas en el establecimiento, así como el mandato del lavado de manos frecuentes, uso de gel antibacterial y la buena etiqueta respiratoria.

31. En los alojamientos que cuenten con ascensor, indicar que solo es permitido un huésped, o grupo de la misma familia en el mismo, los controles del ascensor deben de desinfectarse cada 60 minutos; lo ideal sería desalentar el uso de los ascensores, a fin de que los mismos sean únicamente utilizados por las personas que lo necesite; iguales medidas deben adoptarse para los ascensores de servicio.

32. Para evitar acumulación de huéspedes en las áreas comunes, en los primeros meses de reapertura de hoteles, se recomienda limitar la ocupación de los hoteles a un 30%, a partir de agosto un 50%, en diciembre un 75% de ocupación en los hoteles que cuenten con más de 500 habitaciones. Un 50% en julio, 75% a partir de agosto y 100% en diciembre a los que tengan entre 100 y 500 habitaciones. Y un 75% de ocupación en julio y hasta diciembre, para los hoteles de menos de 100 habitaciones.

33. No se compartirán objetos entre varios clientes y dispondrán de instalaciones o productos para el lavado de manos.

34. Zonas que no estén en uso deberán contar con una clara identificación de acceso restringido o clausuradas, existiendo carteles informativos en los idiomas más habituales de los clientes exponiendo las condiciones y las normas de higiene.

1. Desinfectar continuamente cada hora los muebles del área común continuamente como las mesas, reposabrazos, bancos, etc.

2. Desinfecte todos los puntos de contacto públicos de forma rotativa a lo largo de las horas de funcionamiento, limpiándose cada superficie como mínimo cada dos horas. Esto incluye manijas de puertas, barandas, escritorios, superficies planas, botones de elevadores, etc.

3. Garantizar la eliminación segura de los EPP utilizando las pautas de eliminación de seguridad de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Elevadores

1. En los alojamientos que cuenten con ascensor, indicar que solo es permitido un huésped, o grupo de la misma familia en el mismo; los controles del ascensor deben de desinfectarse cada hora; lo ideal sería desalentar el uso de los ascensores, a fin de que los mismos sean únicamente utilizados por las personas que lo necesite; iguales medidas deben adoptarse para los ascensores de servicio.

2. Colocar letreros y limitar el número de invitados que provienen de partes separadas que pueden compartir un elevador.

3. Aliente y dirija a los invitados a las escaleras donde sea posible para permitir un viaje más rápido a su habitación en caso de que haya una fila de espera para el elevador.

4. Demarque espacios de distancia física de 2 metros en el piso para aquellos huéspedes que podrían estar esperando usar los ascensores donde se pueden formar filas dada la menor capacidad / transporte de los ascensores.

5. Instalar gel antibacterial con alcohol al 70% de manos en cada piso fuera de los ascensores para permitir que los huéspedes se desinfecten antes/después de tomar el elevador.

6. Considerar instalar un soporte para servilletas desechables o hisopos de algodón para que los invitados los usen en lugar de tocar los botones de los ascensores.

7. Desinfectar todos los botones y pasamanos del elevador continuamente durante todo el día. Los ascensores deben desinfectarse como mínimo una vez cada hora.

Cajeros automáticos (ATM) (si corresponde)

1. Colocar toallitas y / o gel antibacterial con alcohol al 70% en cajeros automáticos cercanos para permitir que los huéspedes desinfecten antes y después de usar la máquina.

2. Considerar instalar un soporte para servilletas desechables o hisopos de algodón para que los invitados los usen en lugar de tocar los botones de la máquina.

3. Desinfectar las teclas del cajero automático durante todo el día, cada hora.

Uso de playas, piscinas y jacuzzis

Sillas y Sombrillas

1. Configurar las sombrillas / sillas / cabañas de la piscina para que estén al menos a 2 metros una de otra según las pautas de distanciamiento físico y de acuerdo con la ocupación máxima.

2. Desinfectar la silla / sombrilla después de cada uso de invitados.

3. Permitir grupos de hasta 10 personas asistan a la piscina. Si hay más de 10 personas en un solo grupo, el grupo debe dividirse en subgrupos que alcancen el límite para permitir el distanciamiento social.

4. Proporcionar gel antibacterial con alcohol al 70% y toallitas (cuando sea posible) en lugares estratégicos alrededor de la piscina y playa para permitir que los huéspedes desinfecten aún más. Incluya un bote de basura manos libres con tapa.

Entrada a la playa

1. Determine la capacidad máxima del área de playa o parque de playa. Calcule la nueva capacidad en función de los metros de la propiedad dividida por la cifra de ocupación de distanciamiento físico. Coloque letreros con la nueva capacidad máxima.

2. Coloque cinta adhesiva o marcadores en la entrada donde se espera que los huéspedes hagan fila para el procesamiento de la entrada, si hay.

3. Indique a los huéspedes que las máscaras faciales son opcionales para adultos en la playa y desaconsejables para los niños. Publicar señalización indicando lo mismo.

Uso de piscina

1. Hacer cumplir el distanciamiento físico en el agua mediante el uso de asistentes de piscina y socorristas.

2. Permitir que grupos de familiares y amigos que llegaron juntos se congreguen en el agua.

3. Desalentar el uso de máscaras faciales en el agua para niños pequeños, ya que pueden representar un peligro de ahogamiento si se sumergen bajo el agua con una máscara facial. Los adultos mayores de 15 años pueden optar por usar mascarillas en el agua si así lo prefieren.

4. Limitar los juguetes de agua reutilizables (por ejemplo, dispositivos flotantes, hamacas, juegos, trampolines de agua) o asegúrese de que haya procedimientos de desinfección durante todo el día.

5. Mantener la calidad del agua de la piscina utilizando franjas de prueba y realizando pruebas regulares de pH y cloro.

6. Requerir que todo el personal de limpieza use EPP de eliminación cuando realice pruebas de piscina y actividades de limpieza, así como desinfectar la cubierta de la piscina y los muebles de la piscina (sombrillas, sillas, mesas, etc.)

7. Solicitar a todos los huéspedes a ducharse antes de entrar a la piscina.

8. Solicitar a los huéspedes que desinfecten o se laven las manos antes de ingresar al área de la piscina utilizando estaciones gel antibacterial con alcohol al 70% para manos instaladas alrededor de la (s) cubierta (s) de la piscina.

9. Ajustar la capacidad para piscinas y jacuzzis al distanciamiento de 2 metros por persona o grupo de máximo 10 personas.

10. Permitir el entretenimiento de baile mientras haya suficiente espacio en la terraza de la piscina para el distanciamiento físico entre los participantes y el líder del entretenimiento.

Toboganes acuáticos

1. En el caso de toboganes acuáticos, asegurarse de que los invitados no usen una máscara facial cuando bajen por el tobogán acuático y entren al agua.

2. Desinfectar las manijas o puntos de lanzamiento que se tocan con frecuencia después de cada uso del huésped (cuando sea posible si el tobogán de agua tiene un asistente dedicado).

3. Desinfectar la baranda que conduce al tobogán acuático como mínimo una vez cada hora.

4. Desinfectar el equipo de tobogán acuático reutilizable después de cada huésped, como tubos, tablas, colchonetas, etc.

Toallas

1. Suspender el uso de tarjetas de toallas y, en su lugar, documentar la información de identificación de la persona que alquila / utiliza las toallas, su número, número de habitación, etc.

2. Designar un contenedor de devolución de toallas sin contacto donde los huéspedes puedan depositar las toallas sin que los empleados las manipulen.

3. Retirar todas las toallas no devueltas o sin usar periódicamente durante el día y al final del día usando una mascarilla y protección para manos.

Socorristas

1. Animar a los socorristas a usar protectores faciales en lugar de máscaras faciales y tener en cuenta que es opcional.

2. Capacitar a los socorristas sobre las pautas recomendadas de RCP.

3. Desinfectar el puesto de salvavidas / cabaña / silla (s) después de cada cambio de turno.

Deportes acuáticos

1. Colocar una cinta adhesiva o marcadores en la entrada donde se espera que los huéspedes se paren cuando esperan comprar boletos, participar en una actividad o embarcar a bordo.

2. Desinfectar el equipo de agua después de cada uso (chalecos salvavidas, snorkel, kayaks, botes a pedal, botes banana, remos, etc.). Administre este proceso a través de un sistema de inventario y numeración. Todo el equipo debe estar numerado y registrado cuando se extrae, devuelve y limpia. Esto proporcionará un registro de saneamiento.

3. Limpiar el mostrador de boletos de deportes acuáticos regularmente después de cada interacción con el cliente y durante todo el día con cambios de turno.

4. No compartir hojas de precios o menús reutilizables con los invitados. Publicar la información en paneles de señalización o en los medios sociales. Alternativamente, las hojas de precios desechables se pueden compartir pero no se pueden reutilizar. Desinfectar los bolígrafos utilizados para completar las exenciones de deportes acuáticos después de cada uso.

5. Limitar el número de pasajeros por embarcación de deportes acuáticos tomando en cuenta los 2 metros por persona o grupo de máximo 10 personas.

6. Haga cumplir un distanciamiento físico de 2 metros entre huéspedes (individuos o grupos) si es práctico y seguro.

7. Requerir que los huéspedes desinfecten o se laven las manos antes de abordar o participar en una actividad de deportes acuáticos.

8. Ofrecer a los huéspedes guantes desechables si es necesario para las actividades compradas.

9. Asegurarse de que haya barandillas disponibles para abordar las embarcaciones para limitar la exposición de la tripulación a ayudar a las personas a subir a la embarcación.

10. Suspender el servicio de buffet en los barcos de excursión y requerir que el personal sirva alimentos y bebidas. Eliminar las estaciones compartidas de agua y refrescos.

11. Desinfectar los recipientes después de cada excursión con un limpiador a base de alcohol (70% de alcohol o más).

Protocolo frente a clientes:

35. Deberá garantizarse en todo momento que el cliente esté informado sobre las condiciones restrictivas que le aplicarán en el uso de las instalaciones. Se garantizará que el cliente conozca, antes de la confirmación de la reserva y durante su estancia en el alojamiento (en formato escrito y en idioma comprensible por el cliente), las normas especiales que regirán en el establecimiento.

36. Asegurar protección total (boca, nariz y manos), tanto del empleado como del cliente, y un mínimo de 2 metros de distancia. Se le debe proporcionar a los clientes, y al público, con pañuelos desechables y recipientes para basura. Fomentar la etiqueta respiratoria, particularmente cubrir la boca al toser y estornudar.

Protocolo frente a clientes con síntomas sospechosos o confirmados:

37. Disponer de un número determinado de habitaciones que permanecerán desocupadas y limpias en todo momento para alojar posibles clientes con enfermedad confirmada o presuntiva, junto con su unidad de convivencia.

a) Estas habitaciones deben situarse separadas del resto de habitaciones ocupadas del hotel, a ser posible en una misma planta y contiguas unas de otras para facilitar la atención de los clientes aislados.

b) Designar un equipo para la atención de los clientes o miembros del staff en las habitaciones de aislamiento. Este personal estará especialmente formado para atender a los clientes aislados.

c) Disponer de Equipos de Protección Individual (EPI) adecuados, para la atención de los casos sospechosos o confirmados.

d) Suplir a los clientes con casos presuntivos o confirmados de mascarillas quirúrgicas para utilizar en la habitación, al menos cuando haya visitas por parte del staff y/o equipo médico autorizado.

e) Las visitas médicas a los clientes o staff con casos presuntivos o confirmados se llevarán a cabo dentro de las habitaciones de aislamiento y no en el centro médico.

f) Procurar que se mantenga una distancia de dos (2) metros aproximadamente con personas que presenten síntomas de afección respiratoria, tos o estornudos, estas personas deberán ser evaluadas por el personal médico del hotel, quien determinará las medidas de aislamiento pertinentes, de ser estas necesarias.

38. Informar al Ministerio de Turismo, la cantidad de habitaciones aprovisionadas para el aislamiento según este mandato.

39. Disponibilidad de Recursos Materiales:

a) Disponer de los medios económicos, materiales y estratégicos suficientes para desarrollar todas las medidas de prevención recomendadas por las autoridades sanitarias de forma ágil y efectiva.

b) Contar con un stock de Equipos de Protección Individual (EPI) para utilizarlos en los casos antes descritos. También contar con termómetros infrarrojos suficientes para la toma de temperatura de clientes y miembros del staff.

40. Informar a las autoridades sanitarias y disponer de la máxima colaboración por parte de la gerencia o dirección.

41. Todos los desechos generados en la habitación del paciente (guantes, mascarillas, pañuelos, entre otros) deben colocarse en un recipiente con bolsa dentro de la habitación, y eliminarlos posteriormente con el resto de los residuos del hotel.

42. Evitar el contacto de personas sanas con objetos contaminados del paciente (no compartir cepillos de dientes, platos, cubiertos, bebidas, toallas, sabanas, entre otros.) Los utensilios como platos y cubiertos deben ser de uso único del paciente, lavados con agua y detergente adecuadamente después de cada uso.

43. Comunicar a los huéspedes sobre la presencia de una persona infectada. El anuncio temprano de un brote es la mejor estrategia y contribuye a la contención en una situación donde cada día cuenta, ocultar la información puede parecer que se preocupa más por la pérdida de ingresos, que de la protección de la salud pública.

Protocolo para proveedores y abastecimiento

44. Llevar registro y control de la entrada/salida de proveedores:

a) Asegurarse de que lleve puesto todo el equipo EPP en todo momento, siendo acompañados con staff del hotel para asegurarse de que cumplan las debidas reglas.

b) Toma de temperatura corporal con termómetro infrarrojo y guardar registro de ello.

c) El ingreso de estos al hotel debe ser calendarizado para seguimiento oportuno con seguridad y responsable del departamento, a fin de evitar la aglomeración de personas en las áreas de servicio.

45. Las mercancías recibidas y empaques deben ser desinfectados en su totalidad con cloro o sustancia definida por expertos.

1. La recepción de la mercancía debe ser lo más rápida posible y manteniendo la distancia social recomendada.

2. Tome la temperatura de cada repartidor. Aquellos con temperatura elevada deben reportarse y se debe denegar su entrada.

3. Asegurarse de que lleve puesto todo el equipo EPP en todo momento, siendo acompañados con personal del hotel para asegurarse de que cumplan las debidas reglas.

4. Designar un área específica para la recepción de mercancías y evitar la circulación de suplidores dentro del área del bar.

5. Desinfecte las áreas de recepción después de cada entrega.

6. Todos los productos (botellas de bebidas, alimentos, cajas) utilizados en los establecimientos deberán ser debidamente desinfectados antes de su ingreso al establecimiento.

7. Embotellados: fumigar con solución clorada para su desinfección. Dejar aplicar el producto por al menos 5 minutos y enjuagar con un paño desechable o papel toalla.

8. Productos frescos (no empacados al vacío): descartar el empaque original y almacenar en un recipiente seguro

9. Productos congelados en general: eliminar la caja de origen lo más pronto posible, almacenar a -18°C de inmediato

Protocolo para áreas de cocina y restaurantes

46. Seguridad alimentaria, y manipulación de alimentos. El manipulador mantendrá correctas prácticas de manipulación adecuadas a su puesto de trabajo. Tomando en cuenta que este enfoque de las nuevas medidas de prevención de contagio persona-persona no debe relajar en ninguna circunstancia relajar los estándares de seguridad alimentaria.

47. Mantendrá en sus puestos de trabajo una distancia superior a 2 metros.

48. El personal de cocina llevará en todo momento mascarilla.

49. Realizará un lavado de manos consciente, regular y adecuado después de haber estado en contacto con posibles fuentes de contaminación.

50. Uso de guantes desechables:

a) Cambiar frecuentemente y entre cambios lavar las manos.

b) Se deberá valorar las tareas que desarrolla, a fin de evitar la contaminación cruzada. Por lo que, se recomienda el uso para servir alimentos listos para consumo.

51. Visitantes en cocina / Site Inspections / Fam Trips de Comercial. Todas las personas que accedan a las instalaciones del hotel respetarán las normas de seguridad y salud establecidas.

a) Toma de temperatura corporal
b) Rellenar cuestionario de salud

c) Lavado de manos al ingresar y constantemente mientras dure la visita, uso de gel sanitizante, uso de mascarilla y opción de guantes).

52. Realizar limpieza intensificada de todas las áreas, llevando control y registro permanente de las mismas.

53. Eliminar el autoservicio de alimentos y bebidas, se priorizará el servicio de porciones de uso individual frente a bandejas de uso colectivo.

54. Instalar estación con dosificadores de desinfectante tanto en la zona de clientes, como en la zona de personal de cocina, teniendo un personal designado que de manera discreta induzca a las personas al lavado de las manos antes de entrar al restaurante.

55. El Personal de servicio de las áreas en contacto con los huéspedes deben usar mascarillas obligatorio, así como supervisión del estado de estos.

56. Disponer de carteles en el área de servicio para informar al cliente que las mesas se limpian y desinfectan antes de sentarse.

57. Mantener la mayoría de los restaurantes a la carta abiertos independientemente de la ocupación del hotel.

58. Eliminar la carta de menú de los restaurantes y ofrecer ver el menú mediante el uso de código QR o a través de una aplicación para teléfono móvil.

59. Eliminar las estaciones de hidratación con auto servicio tanto de los restaurantes como en las áreas comunes.

60. Capacidad de los restaurantes y distanciamiento.

a. Reducir cupos en buffets y restaurantes un 15-30% para obtener más espacio y evitar gran cantidad de clientes en un solo lugar y horario.

b. Respetar el aforo previsto en cada sala, aconsejando una densidad máxima de 4 personas por cada 10 metros cuadrados y una separación de 2 metros entre clientes de diferentes unidades familiares. Si es preciso se establecerán turnos en el uso del restaurante.

• Eliminar la capacidad de los usuarios de sentarse solos y guiar a los huéspedes a los asientos para garantizar que se mantenga la distancia entre las mesas. Si esto no es posible dado el cumplido del personal, indique claramente qué asientos se pueden usar mediante el uso de marcas y letreros.

• Colocar marcadores en el piso para marcar el espacio de distanciamiento físico requerido mientras está en el área de espera y fuera del restaurante si está lleno.

• Colocar los muebles en el área de espera / recepción para permitir el distanciamiento físico.

• Eliminar los condimentos compartidos como el ketchup, la mostaza, la salsa picante y los saleros / pimenteros.

• Animar a los grupos grandes (6 y superiores) a hacer reservas de antemano y establecer una cantidad máxima de reservas que se pueden hacer para cualquier día. El tamaño máximo del grupo no debe ser más de 10 individuos.

• Colocar los muebles en el área de espera y recepción de forma que se pueda permitir el distanciamiento físico.

c. Después de cada turno se procederá a la retirada de todos los elementos desechables y limpieza y desinfección de aquellos elementos que hayan podido estar en contacto con las manos de los clientes.

d. Replantear la disposición de las mesas, debería ser de tal forma que las distancias entre el respaldo de silla a silla, de una mesa a otra sea superior a 2 metros.

61. Evitar el contacto de los clientes con alimentos:

a) Retirar todas las pinzas, cucharones y demás elementos de menaje que puedan manejar varios clientes en el buffet, para ello personal del establecimiento debe servir a los clientes.

b) El cliente no tendrá opción de acceder a cubertería, las mesas estarán montadas con mantel desechable, cubiertos, vasos, servilletas. Se recomienda en la medida de lo posibles los utensilios desechables.

c) Cuando el cliente finalice, se retirarán todos los elementos de la mesa, y se procederá a su desinfección, y se volverá a montar con todos los elementos nuevos para el próximo comensal.

d) Servicio de comida para llevar:

• Designar una ubicación dentro o fuera del restaurante que atienda únicamente pedidos para llevar. Mantener el distanciamiento físico a través del proceso de pedido y recogida.

• Asegurarse de que los alimentos estén empacados en bolsas desechables que cumplan con las regulaciones gubernamentales.

• Referirse al protocolo de las condiciones del servicio al cliente para las medidas correspondientes al proceso de pago dentro de los restaurantes.

62. Conductas del personal de servicio de A&B:

a) Vigilar y evitar completamente la manipulación por parte del cliente de alimentos, equipos, piezas de menaje, etcétera que puedan ser utilizados por un cliente de otra unidad de convivencia.

b) El personal de sala mantendrá la distancia de seguridad mínima de 2m. Mantendrá una estricta higiene de manos. Bajo ningún concepto abrazará, besará o tocará a los clientes o a otros empleados.

c) Evitar compartir objetos con clientes o empleados. En caso de que sea imprescindible compartir objetos, estos se higienizarán adecuadamente. Si el camarero debe servir las mesas, llevará mascarilla quirúrgica y guantes desechables.

d) Cubrir la comida hasta que se entregue a la mesa y limpiar las tapas de comida entre usos.

63. Toda la vajilla, cubertería y cristalería que haya sido expuesta en el restaurante se limpiará y desinfectará en el lavavajillas o lavacopas, incluida la que no se haya usado, pero haya podido estar en contacto con las manos de los clientes. Lavar y desinfectar la vajilla a temperaturas superiores a 80°.

64. Los manteles y servilletas deben ser lavados de forma industrial; estos serán de un solo uso y se deben cambiar en cada servicio. Manteles, servilletas y ropa de trabajo deberán lavarse a una temperatura de a más de 60°.

65. Se ventilarán después de cada servicio los salones y comedores abriendo las ventanas.

66. Tras cada servicio se deberá realizar limpieza y desinfección de superficies, máquinas dispensadoras, pomos de puertas, mostradores de bufés, etc., y en general, cualquier superficie que haya podido ser tocada con las manos siguiendo los protocolos de limpieza establecidos

67. Las máquinas dispensadoras de café, zumos, bebidas carbonatadas (sodas) serán limpiadas y desinfectadas después de cada servicio.

68. Los alimentos se deben cocinar por encima de los 70°C, mantener la cadena de frío y conservar los alimentos protegidos en todo momento con films, vitrinas, envases y etiquetas.

69. El personal de servicio del área de alimentos y bebidas deberá recomendar a los clientes desinfectar sus manos con alcohol en gel a la entrada y a la salida del comedor, bar o salones, siempre utilizando mascarilla y guantes de forma habitual, manteniendo una adecuada higiene con lavado frecuente de manos.

Protocolo para los servicios técnicos y mantenimiento en las habitaciones:

70. Reparaciones en habitaciones con clientes; para acceder el personal de mantenimiento deberá protegerse con el equipo de protección que establezca el servicio de prevención, el cual se desechará a la salida de la habitación. Además, se deberá desinfectar las manos antes y después de ingresar a la habitación.

71. El cliente deberá llevar puesta la mascarilla mientras el trabajador permanezca en la habitación.

Protocolo para bares:

Desinfección General Periódica:

1. Cada 17 días, todos los establecimientos deberán realizar una jornada de desinfección exterior e interior. Esto es con el fin de mantener un entorno libre de bacterias, y virucidad, creando así una zona más segura y debidamente desinfectada para los huéspedes y visitantes.

2. Esterilice y lave todos los platos, vasos, tenedores, etc, usados en agua caliente a 70° C.

3. El personal debe utilizar una máscara facial en todo momento. Limpie y esterilice sillas, mesas. Asegúrese de reemplazar todos los cubiertos y vasos en la mesa, independientemente de si parece usado.

4. Limpie las superficies durante el horario de apertura y realice una desinfección completa de la barra después de cierre de operaciones.

5. Limpie y esterilice las barras cada hora como mínimo.

6. Desinfecte todos los grifos de soda, equipo de bar y boquillas diariamente.

7. Limpie todas las barras, equipos de servicio reutilizables, y equipos de cocina de acuerdo con los estándares .

8. Toda la cristalería, vasos, copas, mezcladoras, medidores, platos, cubertería, deberán ser debidamente desinfectados antes y después de su uso.

Capacidad Operativa y redistribución de asientos

1. Los establecimientos operarán con 2 metros por persona o grupo de máximo 10 personas, implementando señalizaciones en todas las áreas del establecimiento.

2. Todas las sillas y mesas, estarán colocadas igualmente a 2 metros de distancia, ofreciendo servicio, solamente, a los huéspedes en mesas y área de barra y terraza. En caso de que los muebles sean inmóviles, asegúrese de que los huéspedes y grupos de invitados estén sentados a 2 metros de distancia de otros grupos.

3. Limpie las sillas y la barra con una toalla limpia con un limpiador a base de alcohol (70% de alcohol o más) en intervalos regulares y cuando el cliente lo necesite. Deseche la toalla usada en un basurero manos libres con tapa.

4. Retire todos los condimentos y artículos de autoservicio o compartidos, como servilletas, palillos de dientes, sorbetes, fósforos y ceniceros. Estos artículos se deben proporcionar a pedido y los recipientes deben desinfectarse entre usos si no están en recipientes de un solo uso

5. No se permiten grupos mayores a 10 personas.

6. No se les permite a los huéspedes aglomerarse en la barra ni espacios frecuentemente transitados, deben permanecer en sus mesas.

7. Solo se les brindará servicio a las personas sentadas.

Métodos de ingreso para huéspedes y visitantes

1. El personal de seguridad de los establecimientos estará provisto de: termómetros para medir la temperatura a los huéspedes antes de ingresar a establecimiento, no se permitirá la entrada de personas que presenten una temperatura mayor o igual a los 38°C .

2. Colocar desinfectante en codos, antebrazos, manos y calzado de los huéspedes y visitantes antes de ingresar al establecimiento.

3. Para ingresar las personas deben de usar de manera obligatoria mascarillas, solo pudiendo retirarlas después de tomar asiento en la mesa asignada, nunca antes de este momento.

4. Para trasladarse a los baños o dispensadores de gel antibacterial con alcohol al 70% deberá colocar la mascarilla nuevamente.

5. Coloque marcadores en el piso para delinear el espacio de distanciamiento físico requerido mientras está en el área de espera o recepción y fuera del bar si está lleno.

6. Instale o ponga a disposición gel antibacterial con alcohol al 70% para manos en el área de entrada. Requerir que los huéspedes desinfecten o se laven las manos a la entrada del bar.

Servicio de bebidas

1. Designe áreas detrás de la barra exclusivamente para la preparación de bebidas. Si es posible, instale vidrio / plástico para cubrir la barra donde se están preparando bebidas para crear una barrera entre los huéspedes y bartenders.

2. Los camareros deben desinfectarse o lavarse las manos entre ordenes de bebidas, es decir, después de recoger una bebida del bar y entregarla a la mesa de un cliente y de recogerlo para enviar a lavar.

3. Desaliente el uso de menús de uso múltiple (alimentos, bebidas, especiales). Si las operaciones digitales no están disponibles, use señalización o menús impresos desechables. Los menús impresos en papel deben desecharse después de su uso. En caso de que decidan seguir usando menús reutilizables, asegúrese de que estén plastificados y desinfectados después de cada uso.

Gimnasio:

Salón principal, entrada y maquinaria

1. Limitar el uso del gimnasio, reduciendo el aforo permitido en el local. Se debe determinar la nueva capacidad del gimnasio para garantizar las medidas recomendadas de distanciamiento social. Se debe señalizar esta nueva capacidad.

2. Se debe contar con personal en los gimnasios a todo momento para garantizar el cumplimiento del distanciamiento social.

3. Se deben llevar a cabo limpiezas rutinarias en el gimnasio. Las máquinas y las pesas deben ser desinfectadas al menos cada hora.

4. Disponer de estaciones de gel antibacterial con alcohol al 70%.

5. Se debe disponer para el uso de los huéspedes toallitas húmedas desinfectantes y spray desinfectante para que los huéspedes puedan desinfectar los utensilios antes y después de su uso.

6. No compartirán objetos entre varios huéspedes y dispondrán de instalaciones o producto para el lavado de manos.

7. Eliminar estaciones de bebidas comunes (agua, café, té, etc.) al igual que estaciones de autoservicio de comida.

8. Provea toallas a los huéspedes que las pidan. Eliminar estaciones de auto servicio de retiro de toallas.

9. Se debe desinfectar la mesa recepción y toda el área a su alrededor de manera continua. Desinfectar todo el espacio de trabajo con los cambios de turno (incluyendo mesa, silla, teclado, etc).

Baños y Vestuarios

1. Instalar dispensadores de gel antibaceterial en la entrada de los baños.

2. Instalar indicaciones en el piso que sirvan de guía para los huéspedes de manera que sepan dónde deben ubicarse al esperar su turno para utilizar las facilidades.

3. Utilizar botes de basura con pedales, de manera que no se deba utilizar las manos para disponer de desechos y basura.

4. Cerrar las fuentes de agua potables e incluir señalización de que las mismas se encuentran fuera de servicio.

5. Remover todas las toallas de mano reusables y los secadores de aire. Utilizar solo toallas de mano desechables.

6. Higienizar los baños de manera regular (al menos cada dos horas).

Clases grupales

1. Considerar descontinuar clases grupales.

2. Ajustar la cantidad máxima de participantes por clase, basado en los requerimientos de distanciamiento social. Señalizar visiblemente esta nueva capacidad máxima.

3. Señalizar los pisos con las posiciones que los participantes pueden adoptar para garantizar el distanciamiento social.

4. Disponer de dispensores de gel antibacterial con alcohol al 70% y pañuelos desinfectantes desechables en cada clase. Incluir un bote de basura con pedal para evitar el uso de las manos.

5. Requerir que los huéspedes higienicen sus colchonetas de yoga antes y después de sus usos.

6. Esparcir los horarios de las clases para garantizar el tiempo de limpieza de los salones de clases grupales.

Tratamiento y Sauna

1. Requerir que los proveedores de servicios y tratamientos se laven las manos previo a iniciar el tratamiento.

2. Determinar cuales tratamientos son sanos de proveer tanto para el cliente como el empleado. Eliminar temporalmente los tratamientos considerados como de alto riesgo.

3. Descontinuar el tratamiento de spa que incluya la interacción con las caras, nariz y boca de los huéspedes.

4. Descontinuar el uso de los saunas de manera temporal.

Eventos y entretenimientos

Entretenimiento

1. Determinar la nueva capacidad del espacio de entretenimiento basado en las guías de distanciamiento social de garantizar 2 metros por persona o grupo de máximo 10 personas.

2. Limitar las actividades de entretenimiento a aquellos que pueden ser completadas desde una distancia de 2 metros de distancia (conciertos, shows de danza etc.)

3. Desinfecte los micrófonos antes de cada uso para actividades musicales y de karaoke.

4. Desinfectar todo el equipo audiovisual utilizado por los intérpretes.

5. Espaciar a los huéspedes con una silla de separación en los teatros u otros formatos de silla y obligar el uso de mascarilla. Solo los grupos que llegan juntos pueden obviar esta regla.

6. Las bandas en vivo se limitarán a ubicaciones exteriores y dos bandas por semana.

7. La cartelera / de la semana será generada por QR y se entregará en la recepción durante el check-in. Incluidos todos los programas del hotel.

8. El club infantil se abrirá con los más estrictos protocolos de salud y seguridad.

9. Asegure 2 metros de espacio entre el cliente y los artistas en el escenario o el área designada del escenario. Igualmente, delimitar el espacio entre grupos para limitar la interacción entre personas de distintos núcleos familiares/grupos.

10. Limite el número de actividades y concursos que se llevan a cabo dentro del espacio del restaurante y bar que rompen las reglas de distanciamiento físico.

11. Disponer de estaciones de gel antibacterial con alcohol al 70%.

12. No compartirán objetos entre varios huéspedes y dispondrán de instalaciones o producto para el lavado de manos.

Eventos Privados (Bodas/Fiestas)

1. Determinar un protocolo de seguridad a ser validado por el Ministro de Salud, previo a organizar y desarrollar cualquier evento privado.

2. Determinar la nueva capacidad del espacio, de acuerdo a las prácticas de distanciamiento social de 2 metros por persona o grupo de máximo 10 personas.

3. Tomar la temperatura de cada huésped en la entrada. Aquellos con temperatura elevada o síntomas visibles debe ser documentado y trasladado a un espacio designado de cuarentena para ser examinado. Se debe contactar el Ministerio de Salud de manera inmediata.

4. Higienizar las mesas y sillas después del evento.

Conferencias

1. Determinar un protocolo de seguridad a ser validado por el Ministro de Salud, previo a finalizar y desarrollar cualquier evento privado.

2. Utilizar puertas automáticas, mantener las puertas abiertas de ser posible o tener un empleado designado a la apertura de las puertas para mitigar el contacto excesivo de muchos huéspedes con una superficie.

3. Utilizar el espacio limitando el distanciamiento social a 2 metros por persona o grupo de máximo 10 personas.

4. Tomar la temperatura de cada huésped en la entrada. Aquellos con temperatura elevada o síntomas visibles debe ser documentado y trasladado a un espacio designado de cuarentena para ser examinado. Se debe contactar el Ministerio de Salud de manera inmediata.

5. Higienizar las mesas y sillas después del evento.

Protocolo para centros de negocios y centros de adolecentes/ salón de videojuegos

Considere cerrar los centros de negocios hasta nuevo aviso a menos que se considere necesario según la demanda del cliente. Dirija a los huéspedes a la recepción para acceder a los servicios del centro de negocios. Si se determina que los centros de negocios son necesarios, siga estos protocolos.

1. Utilice puertas automáticas, mantenga las puertas abiertas (si es posible) o haga que las puertas estén atendidas por una persona para mitigar el contacto excesivo de una superficie por parte de múltiples personas.

2. Determine la nueva capacidad del centro de negocios con base en las pautas de distanciamiento físico. Coloque letreros con la nueva capacidad máxima.

3. Instale o ponga a disposición gel antibacterial con alcohol al 70% para manos en el área de entrada. Solicite a los huéspedes que desinfecten o se laven las manos al entrar a la sala y que usen mascarillas.

4. Coloque gel antibacterial de manos y / o toallitas (cuando sea posible) en lugares convenientes para permitir que los huéspedes desinfecten los juegos y otros puntos de contacto según sea necesario.

5. Organice el plano del piso para permitir un distanciamiento físico de 2 metros con las mesas, sillas, bancos, etc.

6. Asegúrese de que un empleado supervise el uso del centro de negocios en todo momento.

7. Desinfecte los artículos usados del centro de negocios (por ejemplo, computadora, impresora, grapadora, bolígrafos) y estaciones de desinfección, si no con manos libres, después de cada uso.

8. Desinfecte juegos y controladores de juegos y estaciones de desinfección de manos, si no con manos libres, después de cada uso.

Protocolo para tiendas

Capacidad y Distanciamiento

1. Determine el número máximo de huéspedes en la tienda y monitoree la puerta para asegurarse de que el límite sea no excedido.

2. Instale dispensadores de gel antibacterial con alcohol al 70% para manos en la entrada de la tienda / mercado de artesanías o permita que la persona en la entrada que está abriendo la puerta proporcione gel antibacterial a los huéspedes que ingresan, asegurándose de que todos los huéspedes desinfecten o se laven las manos al ingresar.

3. Hacer cumplir el uso de mascarillas en las tiendas por parte de los huéspedes y denegar la entrada a personas que no cumplan.

4. Coloque cinta adhesiva o marcadores en la entrada donde se espera que los huéspedes hagan filas para entrar si el límite de la tienda está al límite.

Vestidores

1. Cierre completamente los vestuarios o implemente un plan de desinfección para la ropa que se está probando. Si los vestuarios no están cerrados, incluya un proceso para limpiar al vapor la ropa antes de reabastecerla.

2. Coloque un contenedor en el vestuario / área de cambio para que los huéspedes depositen la ropa que se han probado pero decidieron no comprar (si corresponde).

3. Vacíe el contenedor de rechazos de prueba de forma regular, como mínimo cada cuatro horas, dependiendo del tráfico de la tienda / tienda para el vapor.

4. Desinfecte el cambio de manijas / puntos de contacto con frecuencia, como mínimo cada dos horas.

Mercancía

1. Exhiba una pieza de un solo tamaño (XS, S, M, L, XL) de la ropa más vendida para reducir el contacto innecesario y el contacto de la mercancía por parte de los huéspedes. Proporcione un nuevo artículo según el tamaño al cliente si está disponible.

2. Devuelva la ropa al piso de la sala de exposición después de la limpieza a vapor si un cliente la ha manipulado o probado visiblemente.

3. Asegúrese de que los mostradores de joyería tengan gel antibacterial con alcohol al 70% para manos y toallitas (cuando sea posible) cerca. Para aquellos artículos que no pueden desinfectarse de manera segura, se requiere que los huéspedes y empleados desinfecten o se laven las manos antes de tocar / manipular el artículo.

4. Limpie los artículos de joyería después de cada contacto con un cliente usando un gel antibacterial a base de alcohol (70% de alcohol o más).

Área de Caja

1. Instale un protector de vidrio / plástico alrededor de ciertas áreas de las estaciones de cajero, si es posible, para crear una barrera entre los huéspedes y los cajeros.

2. Fomentar el uso de sistemas POS digitales (conocido como verifone) donde sea posible para reducir las transacciones en efectivo. Notifique a los huéspedes de preferencia para pagos sin efectivo antes de ingresar para que puedan planificar en consecuencia. Desinfecte la máquina POS después de cada uso.

3. Haga cumplir el distanciamiento físico con marcadores de distancia en los pisos o el uso de puntales para guiar a los huéspedes y la distancia que deben mantenerse entre sí.

4. Fomentar el distanciamiento físico de las cajas registradoras separando las estaciones a 2 metros de distancia, cuando sea posible, cuando haya varias estaciones de caja registradora.

5. Limpie las estaciones (teléfonos, registros, mesas) regularmente durante todo el día y después del final de cada turno.

SPAS:

Entrada al Spa/Recepción

1. Las citas de Spa y Salón serán limitadas y se programarán con anticipación.

2. Señalizar en el piso el espacio adecuado entre huéspedes durante el tiempo de espera.

3. Incluir preguntas al historial médico digital para preguntar acerca de potenciales exposiciones a COVID-19 y tomar la temperatura de todos los huéspedes previo al inicio del tratamiento. Si la temperatura se encuentra elevada se debe negar el servicio.

4. Permitir que los huéspedes completen los formularios de salud digitalmente desde sus dispositivos celulares.

5. Eliminar estaciones de bebidas comunes (agua, café, té, etc.) al igual que estaciones de autoservicio de comida.

6. Provea toallas a los huéspedes que las pidan. Eliminar estaciones de auto servicio de retiro de toallas.

7. Se debe desinfectar la mesa recepción y toda el área a su alrededor de manera continua. Desinfectar todo el espacio de trabajo con los cambios de turno (incluyendo mesa, silla, teclado, etc).

Day care:

1. Determinar la nueva capacidad de la guardería, guardando el distanciamiento social de 2 metros por persona o grupo de máximo 10 personas.

2. Tomar la temperatura de cada niño antes de recibirlos. Aquellos con temperatura elevada y/o síntomas visibles deben ser documentados, y en consulta con su padre o tutor, movilizado a un cuarto designado para cuarentena en la propiedad para ser evaluado. El Ministerio de Salud debe ser informado de manera inmediata.

3. Higienizar las manos de cada niño al ser recibidos.

4. Higienizar las manos de los niños de manera frecuente a lo largo del día. Los empleados y huéspedes adultos deben usar mascarillas en todo momento.

5. Organizar las cunas y camas con suficiente espacio para garantizar un distanciamiento social apropiado.

6. Desinfectar el cuarto de juego y la guardería en general de manera continua a lo largo del horario laboral (incluyendo juguetes, muebles, sillas de bebe, cunas, televisiones, control remotos, manillas, teléfonos etc.)

Servicios médicos

Nota: Todos los hoteles, sin importar el tamaño, deben contar con una estación médica en la propiedad que cuente con un profesional certificado (i.e. enfermera certificada) o una relación establecida con profesionales del sector salud, que respondan a llamadas en casos de emergencias. Para todos los hoteles es mandatorio contar con al menos una habitación de aislamiento a cualquier empleado o huésped que muestre una temperatura elevada u otro síntoma del COVID-19. Le prueba rápida en el local no debe ser cobrada al huésped.

Estación Médica

1. La estación médica debe contar, como mínimo, con lo siguiente:

- Cama
- Escritorio y silla
- Termómetro infrarrojo
- Estación de lavado
- Gel antibacterial con alcohol al 70%
- Bote de basura con pedal
- Kit de primeros auxilios
- Teléfono
- Numero de contacto de emergencia del Ministerio de Salud
- Utensilios protectivos de grado médico (mascaras faciales N95, escudos faciales, etc.)
- Numero de contacto de un personal médico en caso de emergencia

2. Requerir que los huéspedes se desinfecten las manos previo a entrar a la estación médica.

3. Se le requiere al profesional médico en el lugar que reporte inmediatamente al Ministerio de Salud, si existen sospechas de un potencial caso de COVID-19.

4. Desinfectar la estación de salud luego de cada paciente. Se debe tratar a cada paciente con una mascarilla puesta y siguiendo todos los lineamiento de seguridad.

Animación, salones y gimnasio

72. Limitar el uso del gimnasio.

73. Limitar el uso del spa, haciendo una evaluación de los servicios que sean menos propenso para el contagio y propagación del COVID-19.

74. Las actividades de animación serán coherentes con los principios establecidos por el presente protocolo.

75. Respetarán el aforo, el distanciamiento social en estas áreas.

76. No compartirán objetos entre varios clientes y dispondrán de instalaciones o producto para el lavado de manos.

77. Se deben limpiar y desinfectar pesas, pelotas, utensilios, bicicletas antes y después del uso de los huéspedes y delante de ellos.

78. Se debe disponer para el uso de los clientes toallitas húmedas desinfectantes.

79. Disponer de estaciones de gel sanitizante

Protocolo para el housekeeping

80. El ama de llaves deberá llevar puesta mascarilla y guantes desechables para la limpieza de habitaciones de clientes, y deberá de desechar los guantes al terminar con la limpieza de la habitación.

81. Para la limpieza de habitaciones de clientes presuntivos o confirmados, llevará además protección ocular y traje completo de protección desechable (EPI).
1. Deberán de realizar una la limpieza y desinfección exhaustiva de las superficies en contacto con las manos, como manillas de puertas, botón wc, grifos, barandillas, botones del ascensor, interruptores. Así como, en el mando a distancia, interruptores, manillas puertas, nevera, lámparas de mesa, mesitas, teléfonos, controles de televisión, pantallas táctiles, etc.

2. Transporte la ropa a las instalaciones de lavandería utilizando una bolsa cerrada.

82. Desinfección de elementos textiles fijos. Los elementos textiles que no hayan sido cambiados, como cortinas, cojines, moquetas, cortina de baño, etc. se les aplicará desinfección térmica usando un limpiador a vapor tipo vaporeta.

83. Para el lavado de toallas, sábanas y tejidos se utilizarán bolsas de lavandería marcadas y se lavarán a temperaturas elevadas (mínimo 70ºC).

84. Designar a un supervisor que certifique internamente que las habitaciones estén "Covid Free" con un candado en la puerta luego del proceso de lugar con ama de llaves y mantenimiento, así como llevar registro de estas actividades.

85. Al Check out de algún huesped que haya sido positivo o asintomático, hacer limpieza profunda de la habitación con el personal usando EPP completo y no ocuparla en los siguientes 3 días; de esta manera, si hay presencia de virus, este desaparece en ese intervalo de tiempo, según recomendaciones de profesionales.

86. Es recomendable suspender el servicio de minibar.

87. La ropa de cama debe cambiarse al menos cada dos días, o cuando el huésped lo solicite si es antes del mínimo establecido. Todas las camas deben ser desvestidas después de cada estadía de huéspedes, incluso si no se usa una de las camas.

88. Las toallas de baño y los artículos de tocador deben reemplazarse después de la estadía de cada cliente. Toallas y los artículos de tocador sin usar no se pueden reutilizar.

89. Colocar una tarjeta de certificación de limpieza y desinfección en la parte superior de la cama después de terminar el servicio de limpieza, y antes de salir de la habitación. La tarjeta debe indicar que la habitación fue limpiada y desinfectada adecuadamente. Debe estar firmado con la fecha y hora del servicio.

90. Las habitaciones deberán ser equipadas con jabón líquido para el lavado de manos, el cual deberá estar disponible durante toda la estancia del huésped. Deberá ser supervisada el abastecimiento del jabón líquido.

1. Ofrecer a los huéspedes la opción de un horario de limpieza flexible donde la limpieza ocurre con menos frecuencia en lugar de cada día según lo determinado por la propiedad y el huésped.

2. Suspender el servicio nocturno para facilitar el contacto mínimo y la entrada a la habitación.

91. Revisar y limpiar periódicamente los filtros de aire acondicionado y rejillas.

92. Se deben diseñar e implementar protocolos mejorados de limpieza y desinfección de las habitaciones para situaciones en las que hay invitados confirmados o sospechosos con COVID-19.

93. Utilizar aplicaciones digitales con toda la información que requiera el huésped como, menús, servicios, cartas de cocteles, actividades, reservas para excursiones y restaurantes, horarios de tal forma que sea eliminado el manejo de papel en la habitación.

94. Agregar al estándar de habitaciones gel sanitizante y jabón líquido, los cuales deben estar en la habitación al momento de check-in, reponiéndose diariamente aparte de estar disponible por solicitud.

1. Entrega de kit con toallitas y mascarillas en la habitación.

2. Retire las decoraciones móviles o las comodidades de la habitación para limitar el contacto de los invitados.

3. Retire almohadas, mantas, sábanas, etc. extra en la habitación para limitar la exposición.

4. Incluya al menos 2 tarjetas de contacto con los números de contacto del Ministerio de Salud. Se debe colocar una tarjeta en el área común y una tarjeta en el dormitorio. Deseche las tarjetas después de que los invitados se vayan.

Protocolo para gestión de colaboradores

Esta sección describe los pasos básicos que cada empleador puede tomar para reducir el riesgo de exposición de los trabajadores al COVID-19, en su lugar de trabajo. A saber:

95. Desarrollar un plan de preparación y respuesta para enfermedades infecciosas. Los planes deben considerar y abordar los niveles de riesgo asociados con varios sitios de trabajo y tareas laborales que los trabajadores realizan en esos sitios.

96. Manténgase al tanto de la orientación del Ministerio de Salud, y considere cómo incorporar esas recomendaciones y recursos en los planes específicos del lugar de trabajo.

97. Promueva el lavado de manos frecuente y exhaustivo, incluso proporcionando a los trabajadores, clientes y visitantes del lugar de trabajo un lugar para lavarse las manos. Si no hay jabón y agua corriente disponibles de inmediato, proporcione desinfectantes para manos a base de alcohol que contengan al menos 60% de alcohol.

98. Fomentar la etiqueta respiratoria, cubrir con el codo la boca al toser y estornudar

99. Crear la figura de un encargado de salud dentro de cada empresa y/o alojamiento turístico, cuyas funciones principales sean:

a) Asegurar la ejecución de las pautas establecidas y liderar los procesos de implementación.

b) Debe tomar las medidas correctivas y preventivas adecuadas de acciones cuando sea necesario y esforzarse por mejorar constantemente la efectividad de las medidas de seguridad y salud.

100. Coordinar talleres de capacitación detallado para que todos los empleados revisen las directrices establecidas y asegurar el compromiso para su implementación. Reforzar la higiene personal a lo largo de cada jornada laboral.

101. Instruir sobre salud ocupacional.

102. Una certificación de estos entrenamientos y de la institución que los imparta debe depositarse en el Ministerio de Turismo, así como el detalle del alcance y objetivo de estos talleres.

103. Todo personal de contacto con el huésped, en toda hora, debe usar mascarilla y tener consigo gel anti bacterial para las manos para ser utilizado en todo momento. Debe ser vigilado y penalizado por el no cumplimiento.

104. El empleado debe practicar en todo momento distanciamiento social, evitando abrazos, besos o estrechar las manos, y no compartir objetos con huéspedes u otros empleados.

105. Asegúrese de que cada empleado tenga el equipo de protección personal adecuado. Suministrado por el empleador y que sea utilizado correctamente

106. Proporcionar materiales de higiene como pañuelos de papel y estaciones de desinfección de manos.

107. Sugerir a los trabajadores de no usar sus teléfonos o pantallas personales durante los turnos a menos que sea un asunto urgente.

108. Identificar un protocolo para proteger a aquellos que están en alto riesgo o vulnerables. Identificación y aislamiento de individuos potencialmente infecciosos.

109. Asegurarse de que todo el personal conozca los signos y síntomas de COVID-19, y qué hacer si un miembro del personal o cliente se convierte sintomático.

110. Establecer un plan de comunicaciones de emergencia

111. Sepa dónde encontrar información local sobre COVID-19 y las tendencias locales de Casos de COVID-19.

112. Asegurar la suficiencia de la señalización de salud y seguridad que promueve la higiene y el lavado de las manos se muestran en las áreas de descanso de los empleados. Donde se comunique claramente el papel de cada empleado, sus responsabilidades y cómo puede

contribuir a la efectividad de la implementación de estas medidas. Indicar las implicaciones y posibles consecuencias de no seguir las pautas.

113. Establecer una estación de control y desinfección de empleados y colaboradores en la que cada día al inicio de las jornadas se pueda hacer un análisis físico de los empleados que incluya la desinfección, tomar la temperatura, y someter al personal a las siguientes preguntas:

• ¿Muestra síntomas asociados con COVID-19?
• ¿Le han diagnosticado COVID-19?
• ¿Ha tenido contacto cercano en los últimos 14 días con alguien que ha sido diagnosticado con COVID-19?
• ¿Le ha informado un proveedor de atención médica o un oficial de salud pública que debería ponerse en auto-cuarentena debido a la potencial exposición al COVID19, o han sospechado de que tiene COVID-19?, entre otras.

Los empleados con una temperatura inferior a 100.3 ° F y que hayan respondido "no" a todas las preguntas, se les permitirá comenzar su turno.

Los empleados con una temperatura de 100.4 ° F o más o respondió "sí" a cualquiera de las preguntas anteriores, debe ser enviado a casa por su gerente y no puede volver a trabajar hasta que haya recibido la autorización de un médico profesional. Si un empleado se niega a que le revisen la temperatura o se niega a responder alguna de las preguntas de control, él / ella debe ser enviado a casa y no podrá ingresar al trabajo o servir a los clientes.

114. Se debe llevar registro detallado de estos controles diarios de salud. Y disponerlo en un área de fácil acceso en caso de que sea requerido por la autoridad sanitaria.

115. Los empleadores deben explorar si pueden establecer políticas y prácticas, como sitios de trabajo flexibles (por ejemplo, teletrabajo) y horarios de trabajo flexibles (por ejemplo, turnos escalonados) para aumentar la distancia física entre los empleados.

116. Disuadir a los trabajadores de usar los teléfonos, escritorios, oficinas u otras herramientas y equipos de trabajo de otros trabajadores, cuando sea posible.

117. Mantenga prácticas regulares de limpieza, incluida la limpieza y desinfección de rutina de superficies, equipos y otros elementos del entorno de trabajo.

118. Desarrollar políticas y procedimientos para la pronta identificación y aislamiento de personas enfermas, si corresponde. Este es un paso crítico para proteger a los trabajadores, clientes, visitantes y otros en un lugar de trabajo.

119. Los empleadores deben informar y alentar a los empleados a auto controlarse para detectar signos y síntomas de COVID-19 si sospechan una posible exposición.

120. Los empleadores deben desarrollar políticas y procedimientos para que los empleados informen cuando están enfermos o experimentan síntomas de COVID-19.

121. Mueva a personas potencialmente infecciosas a un lugar alejado de trabajadores, clientes y otros visitantes. Aunque la mayoría de los sitios de trabajo no tienen salas de aislamiento específicas, las áreas designadas con puertas que se pueden cerrar pueden servir como salas de aislamiento hasta que las personas potencialmente enfermas puedan ser retiradas del sitio de trabajo.

122. En las áreas de dispensario médico, para evitar contagio usar traje de atención médica y una barrera permanente (por ejemplo, pared / habitación diferente) o temporal (por ejemplo, láminas de plástico).

123. Restrinja la cantidad de personal que ingresa a las áreas de aislamiento.

124. Proteger a los trabajadores en contacto cercano con (es decir, a menos de 6 pies) una persona enferma o que tiene contacto prolongado / repetido con dichas personas mediante el uso de controles administrativos y de ingeniería adicionales, prácticas de trabajo seguras.

125. Desarrollar, implementar y comunicarse sobre flexibilidad y protección en el lugar de trabajo.

126. Alentar activamente a los empleados enfermos a quedarse en casa.

127. Asegúrese de que las políticas de licencia por enfermedad sean flexibles y consistentes con la guía de salud pública y que los empleados conozcan estas políticas.

128. Hable con compañías que le brindan a su empresa empleados contratados o temporales sobre la importancia de que los empleados enfermos se queden en casa y aliéntelos a desarrollar políticas de licencia no punitivas.

129. Mantenga políticas flexibles que permitan a los empleados quedarse en casa para cuidar a un familiar enfermo. Los empleadores deben ser conscientes de que es posible que más empleados deban quedarse en casa para cuidar a los niños u otros familiares enfermos de lo habitual.

130. Realizar pruebas periódicas PCR o de anticuerpos para empleados previo a entrar al hotel y mantener el lugar libre de COVID-19, acorde a la muestra de protocolos epidemiológicos.

131. Las tarjetas de presentación deberán ser digitalizadas. Se recomienda que tengan código QR para ser descargada en el momento por parte de los que la reciben.

Planes de acción y equipo directivo alineado

132. Establecer un plan de acción adaptado a la situación e implementarlo de acuerdo con las recomendaciones de locales y autoridades nacionales de salud pública con el objetivo de prevenir casos, gestionar casos de manera efectiva y mitigar el impacto entre el staff y los clientes.

133. Implementar programas de entrenamiento a los empleados sobre los nuevos estándares y los modelos de higiene y limpieza que demandara el mercado después del COVID-19.

Protocolo para casinos

Los casinos deberán permanecer cerrados hasta el 24 de agosto.

Una vez abiertos, los establecimientos hoteleros que cuenten con Casinos en sus instalaciones deben seguir las siguientes pautas:

1. Limpieza y desinfección, todos los equipos y las superficies deben estar completamente limpias y desinfectadas con frecuencia durante las horas de funcionamiento del casino.

2. Las mesas de juego, los rieles de la mesa, las sillas, los pasamanos y los portavasos deben desinfectarse al menos cada 60 minutos o cuando cada invitado deja un juego.

3. Las máquinas tragamonedas se desinfectarán después de que cada jugador abandone una estación o una vez cada 60 minutos en las Estaciones no utilizadas.

4. Un empleado designado del casino debe asegurarse de completar un registro en cada sección para rastrear cada programa de desinfección de las máquinas.

5. Las fichas de juego deben limpiarse y desinfectarse regularmente.

6. Las cartas y los dados deben ser reemplazados diariamente y desinfectados adecuadamente cuando no se desechan.

7. Las estaciones de trabajo de los empleados y las superficies del área de trabajo deben desinfectarse regularmente. Recomendado cada 60 minutos y después de cada cambio de turno.

8. Los huéspedes siempre pueden solicitar que se desinfecte una estación. El casino debe hacerlo inmediatamente y desinfectarlo.

9. Distanciamiento seguro y social. La administración del casino debe reorganizar el casino para asegurar que se conserve la distancia social segura recomendada entre jugadores y estaciones de juego.

10. La administración del casino debe asegurarse de que haya una distancia segura a los lados y la parte posterior de cada jugador. Debe haber una distancia segura para caminar mientras los jugadores están sentados.

11. Los juegos de mesa deben reconfigurarse y remover sillas para asegurar el distanciamiento. o Según la configuración regular, la siguiente silla debe retirarse de la mesa permitiendo un máximo de tres a cuatro jugadores (dependiendo del tamaño de la mesa).

12. La gerencia del casino debe asegurarse de que el distanciamiento también esté asegurado al costado y a la espalda de jugadores.

13. El área del cajero debe tener calcomanías de piso claramente marcadas para asegurar la separación de 2 metros mientras los invitados esperan en la línea.

14. Los acomodadores del casino deben asegurarse de que los invitados no se congreguen alrededor de las máquinas tragamonedas y las mesas de juego.

15. Se deben establecer controles internos para gestionar el conteo y el control de capacidad. En caso de exceder la capacidad y tener jugadores esperando, los casinos deben establecer un sistema para controlar la espera de los jugadores mientras se asegura el distanciamiento seguro.

Actividades fuera del hotel

Subsector: Lineamientos para operaciones turísticas de Agencias de Viajes, Tour Operadores Receptivo / Emisivo y Time Share (Tiempo Compartido)

Atención y Servicio al cliente:

1. Medición de temperatura a los clientes antes de estos ingresar al establecimiento.

2. Todos los visitantes deben utilizar, así como los prestadores de servicios, mascarillas faciales en todo momento.

3. A la entrada del establecimiento y en los escritorios de servicio, debe haber dispensadores de solución desinfectante para manos o gel Hidroalcohólico.

4. Fomentar el pago con tarjeta de crédito o medios electrónicos, para disminuir el contacto.

5. Establecer un sistema de propaganda digital, como sustitución de los folletos informativos y material promocional impreso. Se recomienda el uso de correo electrónico, guía del destino o actividad en PDF, códigos QR, etc.

Protocolo adicional para control y prevención de posibles expansiones de contagio y de uso obligatorio para establecimientos de operación en espacios de ventilación controlada:

6. Todas las empresas deben llevar un control de visitantes, la cual incluya: nombre, fecha y hora de visita y teléfono de contacto, con el fin de contactar en caso de ser necesario si se detecta algún contagio dentro del marco de la fecha de su visita.

Puntos específicos para:

Time Share (Tiempo Compartido)

Por la naturaleza del tiempo compartido, que no es más que el uso de las facilidades de un hotel o condominio, el cual es compartido a lo largo de una temporada por distintas personas o familias, las condiciones del servicio, seguridad e higiene, deben de ser las mismas que un hotel.

Front desk

1. Los artículos de equipaje serán desinfectados a la llegada de los invitados por los botones.

2. Las temperaturas de los huéspedes se verificarán a su llegada a través de un termómetro.

3. Esta área estará claramente marcada para un distanciamiento físico apropiado.

4. Todas las pulseras y llaves del hotel se desinfectarán antes de proporcionarlas a los huéspedes.

Habitaciones

1. Se utilizan protocolos de desinfección extremadamente estrictos para limpiar las habitaciones.

2. Desinfección completa de las habitaciones después de cada salida.

3. Se proporcionan máscaras y guantes a los equipos de limpieza y mantenimiento.

4. El servicio de habitaciones se empacará en consecuencia y se entregará directamente a la puerta sin contacto.

5. Instalación de alfombras desinfectantes.

6. Desinfección de habitaciones de hotel y áreas con nebulizadores.

7. Desinfección de colchones con máquina ultravioleta después de cada salida.

8. Desinfección de maletas de huéspedes por parte del personal del hotel, tratando de evitar entrar a la habitación.

9. Entrega de kit con toallitas y mascarillas en la habitación.

10. Las toallas de piscina se entregarán en toalleros con tarjeta de toallas en las áreas de la piscina.

11. El servicio de mayordomo será proporcionado por teléfono celular para evitar entrar a la habitación.

12. Cambio mensual del filtro de A / C en las habitaciones.

Áreas comunes

1. Se aumentará la frecuencia de limpieza profunda y desinfección de todos los espacios comunes y públicos. Medidas dedicadas para superficies de alto contacto, como mostradores de recepción, elevadores y botones de elevadores, manijas de puertas, baños públicos, llaves y cerraduras de habitaciones, cajeros automáticos, pasamanos, mesas, equipos de gimnasia, club infantil, áreas de comedor, áreas de descanso, piscina sillas y demás.

2. Las citas de Spa y Salón serán limitadas y se programarán con anticipación.

3. Las actividades de entretenimiento en la piscina se suspenderán temporalmente.

4. Las sillas de playa y piscina se limpiarán entre cada uso y se espaciarán para garantizar un distanciamiento físico adecuado.

5. Los niveles de cloro de la piscina se elevarán de forma segura dentro de un rango permitido.

Restaurantes

1. Los buffet serán eliminados de los restaurantes.

2. Los menús de los restaurantes estarán disponibles a través de un código QR y en folletos desechables de un solo uso para minimizar la exposición y el contacto.

3. Los bares dentro de la piscina no funcionarán por el momento. El servicio de bebidas y alimentos estará disponible junto a la piscina y junto a la playa a través los servidores.

Reuniones

1. Las medidas estándar en los diseños de reuniones y eventos se han rediseñado para garantizar la distancia física necesaria entre los asistentes.

2. Agregar a todas las salas de reuniones y centros de ventas un sistema de purificación de aire que elimine entre 98% y 100% de las bacterias y virus.

Entretenimiento y shows

1. Solo se realizarán actividades diurnas y al aire libre (pueden aplicarse algunas restricciones).

2. Las bandas en vivo se limitarán a ubicaciones exteriores y dos bandas por semana.

3. La cartelera / de la semana será generada por QR y se entregará en la recepción durante el check-in. Incluidos todos los programas del hotel.

4. El club infantil se abrirá con los más estrictos protocolos de salud y seguridad.

Servicio de transporte por parte de los Tour Operadores

Transportación del cliente:

1. Higienización del vehículo antes de la recogida de los clientes. Los grupos deben de ser reducidos.

2. Toma de temperatura al cliente antes de abordar el transporte. Es obligatorio el uso de desinfectante para las manos al subir a los clientes a las unidades en las cuales serán transportados.

3. Los autobuses o vehículos de transporte, deben tener un letrero que indique que tanto los pasajeros como los prestadores del servicio, deben utilizar en todo momento mascarilla facial.

4. En el vehículo de transporte, debe de haber un sillón de por medio o la medida indicada por las autoridades, entre cada pasajero, así se evitan grandes concentraciones de personas en un mismo ambiente, ya sea de ventilación reducida o no.

5. Los choferes deben de tener gel antibacterial, mascarillas y pañuelos desechables para ofrecer a los pasajeros.

6. Los choferes deben de higienizar las manijas internas y externas de sus unidades luego de desmontar los pasajeros, así como cualquier otra superficie en la que los pasajeros puedan posar sus manos para moverse dentro de estos. (Manijas, barandales, asientos, etc.), y ventilar las unidades luego de cada transporte.

Subsector: Rancho de Caballos, Paseo Turístico, Zip Line, Parque Temático Acuático y/o Recreativo y Paint Ball.

Ámbito de aplicación: Las presente medidas son de aplicación obligatoria para Rancho de Caballos, Paseo Turístico, Zip Line, Parque Acuático y/o Recreativo y Paint Ball. A fin de salvaguardar la salud de los turistas, empleados y colaboradores.

Protocolos para llevar a cabo durante la transportación para las excursiones a Ranchos de Caballos, Paseo Turístico, Parques Temáticos Acuáticos y/o Recreativos.

1. Higienización del vehículo antes de la recogida de los clientes. Los grupos deben ser reducidos, la ocupación del vehículo no debe sobrepasar el 50% de su capacidad.

2. Toma de temperatura al cliente antes de abordar el transporte. Es obligatorio el uso de desinfectante para las manos al subir a los clientes a las unidades en las cuales serán transportados.

3. Los autobuses o camiones, deben tener un letrero que indique que tanto los pasajeros como los prestadores del servicio, deben utilizar en todo momento mascarilla facial.

4. En el vehículo de transporte, debe de haber un sillón de por medio o la medida indicada por las autoridades, entre cada pasajero, así se evitan grandes concentraciones de personas en un mismo ambiente, ya sea de ventilación reducida o no.

5. Los choferes deben de tener gel antibacterial y pañuelos desechables para ofrecer a los pasajeros.

6. Los choferes deben de higienizar las manijas internas y externas de sus unidades luego de desmontar los pasajeros, así como cualquier otra superficie en la que los pasajeros puedan posar sus manos para moverse dentro de estos. (Manijas, barandales, asientos, etc.), y ventilar las unidades luego de cada transporte.

7. Las ventanas deben mantenerse abiertas.

8. Los shuttles o vehículos recreacionales solo pueden ser usado para transportar grupos individuales (cliente que llegan o residen juntos), todos deberán usar mascarilla en todo momento.

Medidas generales para todos los servicios de actividades turísticas:

Facilidades de almacenamiento y casilleros

1. Higienizar las superficies de los casilleros y las facilidades de almacenamiento luego de la utilización de los mismos si se utilizan por grupo, o cada hora de lo contrario.

2. Instalar dispensadores de gel antibacterial cerca de los casilleros y facilidades de almacenamiento para que los huéspedes puedan usar antes y después de guardar y/o retirar sus pertenencias.

3. Usar casilleros automáticos o con combinaciones, dentro de lo posible, para evitar la necesidad de utilizar candados de llave. Si se necesita utilizar llaves, instalar un recipiente para depositar las llaves utilizadas e higienizar las mismas cada vez que sean recibidas.

Baños y vestuarios

1. Instalar dispensadores de gel antibaceterial en la entrada de los baños.

2. Instalar indicaciones en el piso que sirvan de guía para los huéspedes de manera que sepan dónde deben ubicarse al esperar su turno para utilizar las facilidades.

3. Utilizar botes de basura con pedales, de manera que no se deba utilizar las manos para disponer de desechos y basura.

4. Cerrar las fuentes de agua potables e incluir señalización de que las mismas se encuentran fuera de servicio.

5. Remover todas las toallas de mano reusables y los secadores de aire. Utilizar solo toallas de mano desechables.

6. Higienizar los baños de manera regular (al menos cada dos horas).

Medidas preventivas durante venta o reserva de la actividad:

1. Poner indicaciones de espacios prudentes entre los clientes en la fila de espera para llegar al mostrador de compra o reserva de las actividades.

2. Desinfectar el mostrador regularmente luego de cada interacción con un cliente y a lo largo del día de acuerdo al cambio de turno de los empleados.

3. No utilizar hojas de precios ni menús reusables con los clientes. Se recomienda que la información se encuentre en letreros o en medios digitales. De manera alternativa, utilizar hojas de precios desechables de un solo uso. Los lapiceros deben de higienizarse luego de cada uso.

Fotógrafos y videógrafos

1. Enforzar distanciamiento físico entre los fotógrafos y los turistas.

2. No permitir que se utilicen planillas de precios reutilizables con los huéspedes. La información debe estar en letreros o accesible en los medios sociales. Si no es posible, utilizar planillas desechables. Desinfectar los lápices/lapiceros luego de cada uso.

3. Higienizar el equipo en intervalos regulares a lo largo del día, al menos cada dos horas.

4. Distribuir fotos y videos de manera digital, para prevenir intercambios físicos.

5. Los fotógrafos deben tener consigo desinfectante (basado en alcohol 70% o más) y utilizarlo luego de cada interacción con los clientes, incluyendo el intercambio de divisas.

Dentro de las instalaciones y durante el recorrido a los ranchos de caballos:

9. Al iniciar el paseo a caballo, las riendas y sillas a utilizar por cada cliente, deben de ser higienizadas en su presencia antes de estos montar.

10. Tener diseminadas estaciones con desinfectante antibacterial para las manos, guantes, mascarillas y pañuelos desechables para dotar a los excursionistas; estos también deben de estar disponibles en las locaciones donde se llevarán a cabo las actividades de excursión.

11. Los baños de los centros de excusiones o establecimientos a visitar dentro de su plan de excursión, deben de estar aseados y disponer en todo momento de agua, jabón y papel desechable, así como tener una persona que se encargue de la desinfección constante de las cerraduras, manivelas de los inodoros y lavamanos.

12. Elaborar recorridos de sentidos únicos (una sola vía de dirección), para evitar cruces con otros grupos.

13. Al finalizar el paseo a caballo, los clientes deben de ser dirigidos a los baños, para el correcto lavado de brazos y manos.

14. Al finalizar el paseo a caballo, las riendas y sillas deben de ser higienizadas.

15. Las medidas para el servicio de alimentos y bebidas serian aconsejable hacerlo manteniendo rigurosas medidas higiénicas, con empaques individuales para cada cliente.

Dentro de las instalaciones y durante el recorrido del Paseo Turístico:

1. En tirolinas y telesilla se mantendrá la distancia de seguridad de 6 pies, durante toda la actividad y todos los equipos de seguridad que utilicen los clientes para la actividad deberán desinfectarse antes y después de cada uso. Para un buen manejo del proceso de limpieza se debe llevar una bitácora con la numeración de cada artículo y registrar cuando se utilicen e higienicen los mismos.

2. Tener diseminadas estaciones con desinfectante antibacterial para las manos, guantes, mascarillas y pañuelos desechables para dotar a los excursionistas; estos también deben de estar disponibles en las locaciones donde se llevarán a cabo las actividades de excursión.

3. Los baños del establecimiento a visitar dentro de su plan de excursión, deben de estar aseados y disponer en todo momento de agua, jabón y papel desechable, así como tener una persona que se encargue de la desinfección constante de las cerraduras, manivelas de los inodoros y lavamanos.

4. Las medidas para el servicio de alimentos y bebidas serían aconsejables hacerlo manteniendo rigurosas medidas higiénicas, con empaques individuales para cada cliente.

5. Elaborar recorridos de sentidos únicos (una sola vía de dirección), para evitar cruces con otros grupos.

6. Limitar la cantidad del grupo, que no exceda 6 visitantes por experiencias guiadas.

7. Los proveedores deben maximizar la distancia entre grupos en experiencias guiadas y entre individuos en experiencias no guiadas.

8. Reducir los usuarios en las plataformas, ya que es seguro y práctico hacerlo. Los grupos no deben estar juntos en plataformas o en los cruces.

9. Siempre que sea posible, todos los procesos de salida, entrada y pago deben realizarse al aire libre.

10. Siempre que sea posible, use soluciones tecnológicas para reducir de persona a persona interacción para reservas y pago.

11. Siempre que sea posible, barreras físicas como particiones o plexiglás en las cajas registradoras u otras áreas de interacción.

Dentro de las instalaciones de los Parques Temáticos Acuáticos y/o Recreativos:

1. Todos los equipos a ser utilizados por los clientes, deben de ser higienizados delante de ellos para la seguridad y confianza de estos. Para un buen manejo del proceso de limpieza se debe llevar una bitácora con la numeración de cada artículo y registrar cuando se utilicen e higienicen los mismos.

2. Se mantendrá la distancia de seguridad establecida, durante toda la actividad.

3. Todos los equipos que utilicen los clientes para la actividad deberán desinfectarse después de cada uso.

4. Tener diseminadas estaciones con desinfectante antibacterial para las manos, guantes, mascarillas y pañuelos desechables para dotar a los excursionistas; estos también deben de estar disponibles en las locaciones donde se llevarán a cabo las actividades de excursión.

5. Los baños del establecimiento a visitar dentro de su plan de excursión, deben de estar aseados y disponer en todo momento de agua, jabón y papel desechable, así como tener una persona que se encargue de la desinfección constante de las cerraduras, manivelas de los inodoros y lavamanos.

6. Elaborar recorridos de sentidos únicos (una sola vía de dirección), para evitar cruces con otros grupos.

Protocolo para área de cocina y restaurante dentro de los parques temáticos acuáticos y/o recreativos

7. Seguridad alimentaria, y manipulación de alimentos. El manipulador mantendrá correctas prácticas de manipulación adecuadas a su puesto de trabajo. Tomando en cuenta que este enfoque de las nuevas medidas de prevención de contagio persona-persona no debe relajar en ninguna circunstancia relajar los estándares de seguridad alimentaria.

8. Mantendrá en sus puestos de trabajo una distancia superior a 2m.

9. El personal de cocina llevará en todo momento mascarilla.

10. Realizará un lavado de manos consciente, regular y adecuado después de haber estado en contacto con posibles fuentes de contaminación.

11. Uso de guantes desechables:

a) Cambiar frecuentemente y entre cambios lavar las manos.

b) Se deberá valorar las tareas que desarrolla, a fin de evitar la contaminación cruzada. Por lo que, se recomienda el uso para servir alimentos listos para consumo.

12. Realizar limpieza intensificada de todas las áreas, llevando control y registro permanente de las mismas.

13. Eliminar el autoservicio de alimentos y bebidas, se priorizará el servicio de porciones de uso individual frente a bandejas de uso colectivo.

14. Instalar estación con dosificadores de desinfectante tanto en la zona de clientes, como en la zona de personal de cocina, teniendo un personal designado que de manera discreta induzca a las personas al lavado de las manos antes de entrar al restaurante.

15. Disponer de carteles en el área de servicio para informar al cliente que las mesas se limpian y desinfectan antes de sentarse.

16. Eliminar la carta de menú de los restaurantes y ofrecer ver el menú mediante el uso de código QR o a través de una aplicación para teléfono móvil.

Capacidad de los restaurantes y distanciamiento.

17. Reducir cupos en bufets y restaurantes un 15-30% para obtener más espacio y evitar gran cantidad de clientes en un solo lugar y horario.

18. Respetar el aforo previsto en cada sala, aconsejando una densidad máxima de 4 personas por cada 10 metros cuadrados y una separación de 2m entre clientes de diferentes unidades familiares. Si es preciso se establecerán turnos en el uso del restaurante.

19. Después de cada turno se procederá a la retirada de todos los elementos desechables y limpieza y desinfección de aquellos elementos que hayan podido estar en contacto con las manos de los clientes.

20. Replantear la disposición de las mesas, debería ser de tal forma que las distancias entre el respaldo de silla a silla, de una mesa a otra sea superior a 2m.

21. Evitar el contacto de los clientes con alimentos:

a) Retirar todas las pinzas, cucharones y demás elementos de menaje que puedan manejar varios clientes en el buffet, para ello personal del establecimiento debe servir a los clientes.

b) El cliente no tendrá opción de acceder a cubertería, las mesas estarán montadas con mantel desechable, cubiertos, vasos, servilletas. Se recomienda en la medida de lo posibles los utensilios desechables.

22. Cuando el cliente finalice, se retirarán todos los elementos de la mesa, y se procederá a su desinfección, y se volverá a montar con todos los elementos nuevos para el próximo comensal.

Conductas del personal de servicio de A&B:

23. Vigilar y evitar completamente la manipulación por parte del cliente de alimentos, equipos, piezas de menaje, etcétera que puedan ser utilizados por un cliente de otra unidad de convivencia.

24. El personal de sala mantendrá la distancia de seguridad mínima de 2m. Mantendrá una estricta higiene de manos. Bajo ningún concepto abrazará, besará o tocará a los clientes o a otros empleados.

25. Evitar compartir objetos con clientes o empleados. En caso de que sea imprescindible compartir objetos, estos se higienizarán adecuadamente. Si el camarero debe servir las mesas, llevará mascarilla quirúrgica y guantes desechables.

26. Toda la vajilla, cubertería y cristalería que haya sido expuesta en el restaurante se limpiará y desinfectará en el lavavajillas o lavacopas, incluida la que no se haya usado, pero haya podido estar en contacto con las manos de los clientes. Lavar y desinfectar la vajilla a temperaturas superiores a 80º.

27. Los manteles y servilletas deben ser lavados de forma industrial; estos serán de un solo uso
y se deben cambiar en cada servicio. Manteles, servilletas y ropa de trabajo deberán lavarse a una temperatura de a más de 60º.

28. Se ventilarán después de cada servicio los salones y comedores abriendo las ventanas.

29. Tras cada servicio se deberá realizar limpieza y desinfección de superficies, máquinas dispensadoras, pomos de puertas, mostradores de bufés, etc., y en general, cualquier superficie que haya podido ser tocada con las manos siguiendo los protocolos de limpieza establecidos

30. Las máquinas dispensadoras de café, zumos, bebidas carbonatadas (sodas) serán limpiadas y desinfectadas después de cada servicio.

31. Los alimentos se deben cocinar por encima de los 70°C, mantener la cadena de frío y conservar los alimentos protegidos en todo momento con films, vitrinas, envases y etiquetas.

Protocolo para llevar a cabo durante la actividad de paint ball dentro de las instalaciones y durante el desarrollo de la actividad:

1. Todos los equipos a ser utilizados por los clientes (cascos, pistolas, tanques, caretas, chalecos, etc.) deben de ser higienizados delante de ellos para la seguridad y confianza de estos.

2. Se mantendrá la distancia de seguridad establecida, durante toda la actividad.

3. Todos los equipos que utilicen los clientes para la actividad deberán desinfectarse después de cada uso.

4. Tener diseminadas estaciones con desinfectante antibacterial para las manos, guantes, mascarillas y pañuelos desechables para dotar a los excursionistas; estos también deben de estar disponibles en las locaciones donde se llevarán a cabo las actividades de excursión.

5. Los baños del establecimiento a visitar dentro de su plan de excursión, deben de estar aseados y disponer en todo momento de agua, jabón y papel desechable, así como tener una persona que se encargue de la desinfección constante de las cerraduras, manivelas de los inodoros y lavamanos.

6. Las medidas para el servicio de alimentos y bebidas serian aconsejable hacerlo manteniendo rigurosas medidas higiénicas, con empaques individuales para cada cliente.

7. Los grupos serán de un máximo de 10 jugadores. Divididos en 2 equipos de 5 jugadores.

8. Se tomará la temperatura corporal a la entrada en las instalaciones.

9. Se tendrá la disposición de poder comprar máscaras de paintball nuevas y embolsadas.

10. Una vez terminada la actividad de paintball, deberán abandonar las instalaciones para evitar la aglomeración de gente.

11. Se proporcionará buzo limpio y desinfectado, si bien el grupo prefiere traer ropa propia, puede hacer con total libertad, y si es así, recomendamos el grupo entero traer camiseta blanca y otra negra por persona para hacer los equipos en el campo.

Protocolo Sectorial Turismo

Actividad: Transporte Marítimo y Deportes Acuáticos

Ámbito de aplicación: Las presente medidas son de aplicación obligatoria para Transporte Marítimo y Deportes Acuáticos. A fin de salvaguardar la salud de los turistas, empleados y colaboradores.

Protocolos para llevar a cabo durante excursión de Transporte Marítimo y Deportes Acuáticos que incluyen: Snorkel, Escuela de Surf, Vela, Kayac y Bananas.

Transportación terrestre del cliente hacia el punto donde se realizará la actividad o embarcarán para realizar alguna de estas:

1. Higienización del vehículo antes de la recogida de los clientes. Los grupos deben ser reducidos, la ocupación del vehículo no debe sobrepasar el 50% de su capacidad.

2. Toma de temperatura al cliente antes de abordar el transporte. Es obligatorio el uso de desinfectante para las manos al subir a los clientes a las unidades en las cuales serán transportados.

3. Los autobuses o camiones, deben tener un letrero que indique que tanto los pasajeros como los prestadores del servicio, deben utilizar en todo momento mascarilla facial.

4. En el vehículo de transporte, debe de haber un sillón de por medio o la medida indicada por las autoridades, entre cada pasajero, así se evitan grandes concentraciones de personas en un mismo ambiente, ya sea de ventilación reducida o no.

5. Los choferes deben de tener gel antibacterial y pañuelos desechables para ofrecer a los pasajeros.

6. Los choferes y capitanes deben de higienizar las manijas internas y externas de sus unidades luego de desmontar los pasajeros, así como cualquier otra superficie en la que los pasajeros puedan posar sus manos para moverse dentro de estos. (Manijas, barandales, asientos, etc.), y ventilar las unidades luego de cada transporte (si aplica).

7. Asegurarse de que haya barandillas disponibles para abordar las embarcaciones para limitar la exposición de la tripulación a ayudar a las personas a subir a la embarcación.

Durante el desarrollo de la actividad:

8. Todos los equipos a ser utilizados por los clientes (tanques, caretas, tubo de snorkel para respirar, chapaletas, remos, asiento de kayak, baranda de vela, asientos y agarraderas de bananas, etc.) deben de ser higienizados antes y después de cada uso.

9. Se mantendrá la distancia de seguridad establecida, durante toda la actividad.

10. Tener diseminadas estaciones con desinfectante antibacterial para las manos, mascarillas y pañuelos desechables para dotar a los excursionistas; estos también deben de estar disponibles en las locaciones donde se llevarán a cabo las actividades de excursión.

11. Los baños de los establecimientos a visitar dentro de su plan de excursión, deben de estar aseados y disponer en todo momento de agua, jabón y papel desechable, así como tener una persona que se encargue de la desinfección constante de las cerraduras, manivelas de los inodoros y lavamanos.

12. Las medidas para el servicio de alimentos y bebidas serian aconsejable hacerlo manteniendo rigurosas medidas higiénicas, con empaques individuales para cada cliente.

13. No compartir con otras personas cremas protectoras del sol o barras de labios.

14. Buenas prácticas en los picos para el surf (por ejemplo: respeto de turno por orden de llegada a la zona de rompiente o pico, no saltar olas, respeto de distancia mínima recomendada de 4 metros...).

15. No permitir que se compartan sillas de playa, sombrillas, refrigeradores, etc. entre personas de diferentes hogares.

16. Todo material utilizado para snorkeling, surf, vela, kayak y bananas debe ser utilizado desinfectado después de usado.

Al finalizar la actividad deportiva:

1. No usar duchas públicas.
2. Evitar utilizar mangueras y lavapiés compartidos.
3. Cada persona debe utilizar su propia toalla, no debe de compartirse.
4. No realizar la desinfección del equipo deportivo en duchas o lavapiés compartidos.

Protocolos para llevar a cabo práctica de Parasailing

Transportación terrestre del cliente hacia el punto donde se realizará la actividad o embarcarán para realizar alguna de estas:

1. Higienización del vehículo antes de la recogida de los clientes. Los grupos deben ser reducidos, la ocupación del vehículo no debe sobrepasar el 50% de su capacidad.

2. Toma de temperatura al cliente antes de abordar el transporte. Es obligatorio el uso de desinfectante para las manos al subir a los clientes a las unidades en las cuales serán transportados.

3. Los autobuses o camiones, deben tener un letrero que indique que tanto los pasajeros como los prestadores del servicio, deben utilizar en todo momento mascarilla facial.

4. En el vehículo de transporte, debe de haber un sillón de por medio o la medida indicada por las autoridades, entre cada pasajero, así se evitan grandes concentraciones de personas en un mismo ambiente, ya sea de ventilación reducida o no. Esta medida también aplicar para las embarcaciones.

5. Los choferes o capitanes deben de tener gel antibacterial y pañuelos desechables para ofrecer a los pasajeros.

6. Los choferes y capitanes deben de higienizar las manijas internas y externas de sus unidades luego de desmontar los pasajeros, así como cualquier otra superficie en la que los pasajeros puedan posar sus manos para moverse dentro de estos. (Manijas, barandales, asientos, etc.), y ventilar las unidades luego de cada transporte (si aplica).

Durante el desarrollo de la actividad:

7. Todos los equipos a ser utilizados por los clientes (chalecos salvavidas, cascos, barras, arnés, etc.) deben de ser higienizados antes y después de cada uso.

8. Al terminar la actividad, que requiera la remoción de la mascarilla, al terminar esta deberán usar nuevamente mascarillas faciales.

9. Se mantendrá la distancia de seguridad establecida, durante toda la actividad, incluyendo en las embarcaciones.

10. Tener estaciones con desinfectante antibacterial para las manos, mascarillas y pañuelos desechables para dotar a los excursionistas; estos también deben de estar disponibles en las locaciones donde se llevarán a cabo las actividades de excursión.

11. Los baños del establecimiento a visitar dentro de su plan de excursión, deben de estar aseados y disponer en todo momento de agua, jabón y papel desechable, así como tener una persona que se encargue de la desinfección constante de las cerraduras, manivelas de los inodoros y lavamanos.

12. Las medidas para el servicio de alimentos y bebidas serian aconsejable hacerlo manteniendo rigurosas medidas higiénicas, con empaques individuales para cada cliente.

13. Las embarcaciones deben ser higienizadas antes y luego de cada servicio.

14. No compartir con otras personas cremas protectoras del sol o barras de labios.

15. No permitir que se compartan sillas de playa, sombrillas, refrigeradores, etc. entre personas de diferentes hogares.

16. Todo material utilizado para parasailing debe ser utilizado desinfectado después de usado.

Protocolos para llevar a cabo práctica Escuela de Buceo

Transportación terrestre del cliente hacia el punto donde se realizará la actividad o embarcarán para realizar alguna de estas:

1. Higienización del vehículo antes de la recogida de los clientes. Los grupos deben ser reducidos, la ocupación del vehículo no debe sobrepasar el 50% de su capacidad.

2. Toma de temperatura al cliente antes de abordar el transporte. Es obligatorio el uso de desinfectante para las manos al subir a los clientes a las unidades en las cuales serán transportados.

3. Los autobuses o camiones, deben tener un letrero que indique que tanto los pasajeros como los prestadores del servicio, deben utilizar en todo momento mascarilla facial.

4. En el vehículo de transporte, debe de haber un sillón de por medio o la medida indicada por las autoridades, entre cada pasajero, así se evitan grandes concentraciones de personas en un mismo ambiente, ya sea de ventilación reducida o no. Esta medida también aplicar para las embarcaciones. Solo las personas que pertenecen a un mismo núcleo familiar/grupo pueden sentarse uno al lado del otro.

5. Los choferes o capitanes deben de tener gel antibacterial y pañuelos desechables para ofrecer a los pasajeros.

6. Los choferes y capitanes deben de higienizar las manijas internas y externas de sus unidades luego de desmontar los pasajeros, así como cualquier otra superficie en la que los pasajeros puedan posar sus manos para moverse dentro de estos. (Manijas, barandales, asientos, etc.), y ventilar las unidades luego de cada transporte (si aplica).

Dentro de las instalaciones y durante el desarrollo de la actividad:

7. Todos los equipos a ser utilizados por los clientes (respiradores, tanques, arnés, caretas, chapaletas, etc.) deben de ser higienizados antes y después de cada uso.

8. Al terminar la actividad, deberán usar nuevamente mascarillas faciales.

9. Se mantendrá la distancia de seguridad establecida, durante toda la actividad, incluida en las embarcaciones.

10. Las embarcaciones deben ser higienizadas antes y luego de cada servicio.

11. Tener estaciones con desinfectante antibacterial para las manos, mascarillas y pañuelos desechables para dotar a los excursionistas; estos también deben de estar disponibles en las locaciones donde se llevarán a cabo las actividades de excursión.

12. Los baños del establecimiento a visitar dentro de su plan de excursión, deben de estar aseados y disponer en todo momento de agua, jabón y papel desechable, así como tener una persona que se encargue de la desinfección constante de las cerraduras, manivelas de los inodoros y lavamanos.

13. Las medidas para el servicio de alimentos y bebidas serian aconsejable hacerlo manteniendo rigurosas medidas higiénicas, con empaques individuales para cada cliente.

14. No compartir con otras personas cremas protectoras del sol o barras de labios.

15. No permitir que se compartan sillas de playa, sombrillas, refrigeradores, etc. entre personas de diferentes hogares.

Medidas preventivas antes de salir del domicilio:

1. Toma de temperatura antes de salir del domicilio o habitación del hotel.

2. En caso de tener alguno de los síntomas no salir del domicilio o habitación del hotel.

3. Equipos de protección individual a utilizar (mascarillas, guantes, etc...).

4. Llevar botella de hidro-alcohol portátil, llevar botella de líquidos bebibles propia y señalizada con iniciales.

5. Preferiblemente llevar un compartimento para el “traje mojado” impermeable y de uso único.

6. Emplear calzado cerrado (no chancletas) y pantalón largo preferiblemente.

Al finalizar la actividad deportiva:

5. No usar duchas públicas.

6. Evitar utilizar duchas, mangueras y lavapiés compartidos.

7. Cada persona debe utilizar su propia toalla, no debe de compartirse.

Limpieza del área utilizada:

1. Los baños deben limpiarse y desinfectarse cada hora.

2. La ventilación cruzada debe maximizarse para los baños, manteniendo las puertas y ventanas abiertas si es posible.

3. Debe colocarse una señalización fuera y dentro de los baños enfatizando el requisito de usar cubiertas faciales y la importancia de la higiene.

Mantener bitácora de limpieza de áreas comunes en las cuales se requiere realizar limpieza y desinfección.

Subsector: Bares

Ámbito de aplicación: Las presente medidas son de aplicación obligatoria para Bares. A fin de salvaguardar la salud de los turistas, empleados y colaboradores.

• Hasta el 24 de agosto solo podrán abrir los bares que dispongan de mesas en áreas abiertas de ventilación natural. No podrán utilizar espacios cerrados. Tampoco está permitido hasta fecha la actividad de Karaoke en ningún establecimiento comercial.

1. Desinfección del establecimiento: Todos los establecimientos deberán cumplir con normas de desinfección, en todas las superficies del establecimiento: Barras, mesas, sillas, taburetes y todo el mobiliario, antes de abrir puertas al público y luego de concluir la jornada de trabajo

a. Disponer de carteles en el área de servicio para informar al cliente que las mesas se limpian y desinfectan antes de sentarse.

b. Desarrolle un cronograma para una mayor limpieza y desinfección de rutina.

2. Protocolo para el Personal de Trabajo: Todo el personal de trabajo deberá realizarse la prueba del Covid 19, antes de aperturar el establecimiento. Y cada 15 días, realizarse la prueba rápida, como forma de seguimiento.

Todo el personal de trabajo (Bartender, Camareros, Host, Gerentes) deberán tener máscaras y guantes, así como integrar en su rutina laboral desinfección de codos, antebrazos, y manos, mantener un metro de distancia de sus compañeros de labor, así como también de los clientes.

Observación, este punto se puede reforzar con las siguientes medidas:

1. Seguridad alimentaria, y manipulación de alimentos. El manipulador mantendrá correctas prácticas de manipulación adecuadas a su puesto de trabajo. Tomando en cuenta que este enfoque de las nuevas medidas de prevención de contagio persona-persona no debe en ninguna circunstancia relajar los estándares de seguridad alimentaria.

2. Mantener en sus puestos de trabajo una distancia superior a 2m.

1. Notificar a los empleados que deben mantener todas sus pertenencias personales en una bolsa contenida que pueda ser atada o sellada para ser guardada en sus casilleros.

3. Realizar un lavado de manos consciente, regular y adecuado después de haber estado en contacto con posibles fuentes de contaminación.

4. Se debe entrenar a los empleados en procedimientos apropiados de limpieza, desinfección, higiene de las manos y etiqueta respiratoria.

5. Los empleados que muestren síntomas de enfermedad deben de quedarse en casa.

6. Aquellos empleados que han estado expuestos a personas COVID positivas deben de hacer cuarentena por 14 días de manera obligatoria.

7. Proporcione guías físicas, como cinta adhesiva en los pisos o las aceras y señalización, para garantizar que las personas permanezcan separadas al menos 6 pies. Considere proporcionar estas guías donde se formen las líneas, en la cocina y en la barra.

8. Uso de guantes desechables:

a) Cambiar frecuentemente y entre cambios lavar las manos.

b) Se deberá valorar las tareas que desarrolla, a fin de evitar la contaminación cruzada. Por lo que, se recomienda el uso para servir alimentos listos para consumo.

(Desinfección de las carpetas en la que se llevan la cuenta al cliente y de los lapiceros con que los clientes firman)

(Las bandejas de los camareros deben ser desinfectadas luego del retiro del servicio de cada mesa, esto evita que el camarero pueda transferir algún patógeno que pueda quedar en esta.)

2. Medidas de recepción de mercancía, contempla las siguientes medidas:

10. La recepción de la mercancía debe ser lo más rápida posible y manteniendo la distancia social recomendada.

11. Tome la temperatura de cada repartidor. Aquellos con temperatura elevada deben reportarse y se debe denegar su entrada.

12. Exigir el uso de máscaras faciales del personal de entrega.

13. Designar un área específica para la recepción de mercancías y evitar la circulación de suplidores dentro del área del bar.

14. Embotellados: fumigar con solución clorada para su desinfección. Dejar aplicar el producto por al menos 5 minutos y enjuagar con un paño desechable o papel toalla.

15. Productos frescos (no empacados al vacío): descartar el empaque original y almacenar en un recipiente seguro.

16. Productos congelados en general: eliminar la caja de origen lo más pronto posible, almacenar a -18°C de inmediato.

17. Desinfecte las áreas de recepción después de cada entrega.

Desinfección general periódica:

1. Cada 17 días, todos los establecimientos deberán realizar una jornada de desinfección exterior e interior. Esto es con el fin de mantener un entorno libre de bacterias, y virucidad, creando así una zona más segura y debidamente desinfectada para los huéspedes y visitantes.

2. Esterilice y lave todos los platos, vasos, tenedores, etc, usados en agua caliente a 80° C..

3. El personal debe utilizar una máscara facial en todo momento. Limpie y esterilice sillas, mesas. Asegúrese de reemplazar todos los cubiertos y vasos en la mesa, independientemente de si parece usado.

4. Limpie las superficies durante el horario de apertura y realice una desinfección completa de la barra después de cierre de operaciones.

5. Limpie y esterilice las barras cada 30 minutos como mínimo

6. Desinfecte todos los grifos de soda, equipo de bar y boquillas diariamente.

7. Limpie todas las barras, equipos de servicio reutilizables, y equipos de cocina de acuerdo con los estándares

8. Toda la cristalería, vasos, copas, mezcladoras, medidores, platos, cubertería, deberán ser debidamente desinfectados antes y después de su uso.

Capacidad operativa y redistribución de asientos

1. Los Establecimientos operarán con un 35% de su aforo, para garantizar la distancia recomendada por la OMS, de al menos un metro y medio de distancia.

2. Para esto se debe implementar señalizaciones en todas las áreas del establecimiento, indicando la distancia de dos metros a mantener para evitar contacto.

3. Todas las sillas y mesas, estarán colocadas igualmente a dos metros de distancia, ofreciendo servicio, solamente, a los clientes en mesas y área de barra y terraza. En caso de que los muebles sean inmóviles, asegúrese de que los huéspedes / grupos de invitados estén sentados a un metro y medio de distancia de otros grupos.

4. Cerrar espacios comunes, y solo dejar habilitadas las mesas designadas para los grupos.

5. No permitir la congregación en el bar.

6. Limpie las sillas y la barra con una toalla limpia con un limpiador a base de alcohol (70% de alcohol o más) en intervalos regulares y cuando el cliente lo necesite. Deseche la toalla usada en un basurero manos libres con tapa.

7. Retire todos los condimentos y artículos de autoservicio o compartidos, como servilletas, palillos de dientes, sorbetes, fósforos y ceniceros. Estos artículos se deben proporcionar a pedido y los recipientes deben desinfectarse entre usos si no están en recipientes de un solo uso

8. Limitación de grupos: No se permiten grupos mayores a 10 personas.

9. Prohibición de espacios: No se les permite a los clientes aglomerarse en la barra ni espacios frecuentemente transitados, deben permanecer en sus mesas.

10. Atención Limitada: Solo se les brindará servicio a las personas sentadas.

Preparación del local

1. Dispensadores de Desinfectante: en todas las áreas de los establecimientos estarán colocados dispensadores de fácil acceso para los clientes, con gel antibacterial.

2. Ventilación: Asegurar el funcionamiento adecuado de los sistemas de ventilación e incrementar la circulación del aire externo lo más posible (abriendo ventanas y priorizando las mesas en el exterior).

3. Comanda y Menú: Se implementará un sistema de menú digital, para evitar el uso de menús físicos y se pondrá a disposición del cliente guantes biodegradables, a la hora de entregarles la comanda o cuenta para evitar contacto.

Métodos de ingreso para clientes y visitantes

1. El personal de seguridad de los establecimientos estará provisto de: termómetros para medir la temperatura a los clientes antes de ingresar a establecimiento, no se permitirá la entrada de personas que presenten una temperatura mayor o igual a los 38 grados centígrados.

2. Colocar desinfectante en codos, antebrazos, manos y calzado de los clientes y visitantes antes de ingresar al establecimiento.

3. Para ingresar las personas deben de usar de manera obligatoria mascarillas, solo pudiendo retirarlas después de tomar asiento en la mesa asignada, nunca antes de este momento.

4. Para trasladarse a los baños o dispensadores con desinfectante deberá colocar la mascarilla nuevamente.

5. Coloque marcadores en el piso para delinear el espacio de distanciamiento físico requerido mientras está en el área de espera o recepción y fuera del bar si está lleno.

6. Instale o ponga a disposición desinfectante para manos en el área de entrada. Requerir que los clientes desinfecten o se laven las manos a la entrada del bar.

Servicio de bebidas

1. Designe áreas detrás de la barra exclusivamente para la preparación de bebidas. Si es posible, instale vidrio / plástico / plexiglás para cubrir la barra donde se están preparando bebidas para crear una barrera entre los clientes y bartenders.

2. Los camareros deben desinfectarse o lávarse las manos entre ordenes de bebidas, es decir, después de recoger una bebida del bar y entregarla a la mesa de un cliente y de recogerlo para enviar a lavar.

3. Desaliente el uso de menús de uso múltiple (alimentos, bebidas, especiales). Si las operaciones digitales no están disponibles, use señalización o menús impresos desechables. Los menús impresos en papel deben desecharse después de su uso. En caso de que decidan seguir usando menús reutilizables, asegúrese de que estén plastificados y desinfectados después de cada uso.

Actividades sociales y culturales

1. Limite las actividades sociales y culturales a aquellas que se pueden lograr desde una distancia física segura de 2 metros, tales como las actuaciones musicales, espectáculos de baile, etc.

2. Asegure 2 metros de espacio entre el cliente y los artistas en el escenario o el área designada.

3. Desinfecte los micrófonos antes de cada uso para actividades musicales y de karaoke.

4. No llevar a cabo concursos o actividades dentro del espacio del bar que rompen las reglas de distanciamiento físico.

Medidas de pagos

1. Instale un protector de vidrio / plástico / plexiglás alrededor de ciertas áreas de las estaciones de cajero, si es posible, para crear un barrera entre mecenas y cajeros.

2. Fomentar el uso de sistemas digitales de puntos de venta (PDV) conocido como verifone, donde sea posible para reducir las transacciones en efectivo. Notificar a los clientes de preferencia por pagos sin efectivo antes de ingresar para que puedan planificar en consecuencia. Desinfecte la máquina POS después de cada uso.

3. Desinfectar las carpetas en la que se llevan la cuenta al cliente y de los lapiceros con que los clientes firman.

4. Hacer cumplir el distanciamiento físico con marcadores de distancia en los pisos o el uso de puntales para guiar a los clientes que deseen pagar en caja.

5. Los empleados deben desinfectarse o lavarse las manos después de interactuar con las tarjetas de crédito, máquinas de tarjetas y efectivo de los clientes. Desinfectar o lavarse las manos después de aceptar las propinas.

6. Limpie las estaciones (teléfonos, registros, mesas) regularmente durante todo el día y después del final de cada turno.

Baños

1. Coloque estaciones desinfectantes para manos en la entrada de los baños.

2. Coloque marcadores de piso o indicadores en el suelo para guiar a los clientes sobre dónde deberán formarse las líneas para los baños.

3. Utilice botes de basura manos libres con tapas para la eliminación de desechos sin contacto.

4. Apague las fuentes de agua de decoración incluyendo letreros que las marquen como cerradas hasta nuevo aviso.

5. Retire las toallas de mano reutilizables y no permita el uso de secadores de aire. Solo utilizar toallas de mano desechables.

6. Dejar de proporcionar productos de higiene o sanitarios compartidos, p. peine, cepillo, mentas, spray para el cabello, loción, colonia, etc.

7. Desinfecte los baños regularmente (como mínimo cada dos horas).

Protocolo Especial Post COVID-19 para el sector turístico dominicano aplicado actividades reguladas por el Ministerio de Turismo: Restaurantes

Ámbito de aplicación: Las presente medidas son de aplicación obligatoria para Restaurantes. A fin de salvaguardar la salud de los turistas, empleados y colaboradores.

Area de almuerzo

Guía de limpieza y desinfección

• Las partículas de coronavirus que se encuentran sobre superficies y objetos mueren de forma natural al cabo de horas o días. Las temperaturas Cálidas y la exposición a la luz solar reducirán el tiempo de supervivencia del virus sobre superficies y objetos.

• La limpieza normal de rutina con agua y jabón elimina gérmenes y suciedad de las superficies. Reduce el riesgo de propagar la infección por COVID-19.

• Los desinfectantes matan los gérmenes de las superficies. Al matar los gérmenes de una superficie luego de limpiarla, disminuye aún más el riesgo de propagar infecciones.

Higiene del personal

1. El uso de Mascarillas es obligatorio para todo el personal y el uso de guantes opcional según las funciones a desarrollar. (El empleador debe de dotar al empleado de una nueva mascarilla al inicio de la jornada, para garantizar que esta sea aséptica). Los clientes tienen que usar la mascarilla al entrar y podrán removérsela cuando estén sentados.

2. Una persona asignada le tomará control de temperatura a la llegada; la persona que presente fiebre será directamente reportada al centro de salud. (Deben indicar que será excluido del servicio, hasta tanto sea examinado por autoridades sanitarias)

3. El trabajador debe comunicar a la empresa si ha estado en contacto con alguna persona infectada por el virus.

4. Todo el Personal deberá lavarse las manos por lo menos 20 segundos, después de ir al baño, antes de comer, y después de toparse la nariz, toser o estornudar.

5. El personal no podrá agruparse a conversar, siempre deben mantener al menos 1 metro de distancia.

6. Evitar tocarse los ojos, nariz y boca.

7. Se recomienda no utilizar el móvil y en el caso de utilizarlo se debe proceder a una nueva higiene de manos.

8. Limite la cantidad de empleados permitidos simultáneamente en las salas de descanso. (Deben colocar dispensador de gel sanitizante en esta área)

Medidas específicas para el salón

1. Reducir cupos en buffets y restaurantes un 15-30% para obtener más espacio y evitar gran cantidad de clientes en un solo lugar y horario.

2. Animar a los grupos grandes (6 y superiores) a hacer reservas de antemano y establecer una cantidad máxima de reservas que se pueden hacer para cualquier día. El tamaño máximo del grupo no debe ser más de 10 individuos.

3. Después de cada turno se procederá a la retirada de todos los elementos desechables y limpieza y desinfección de aquellos elementos que hayan podido estar en contacto con las manos de los clientes.

4. Replantear la disposición de las mesas, debería ser de tal forma que las distancias entre el respaldo de silla a silla, de una mesa a otra sea superior a 2 metros, en el caso de restaurantes en espacios cerrados y con aire acondicionado, y un metro y medio en los establecimientos al aire libre, en espacios abiertos o con ventilación natural.

5. Eliminar la capacidad de los usuarios de sentarse solos y guiar a los clientes a los asientos para garantizar que se mantenga la distancia entre las mesas. Si esto no es posible dado el cumplido del personal, indique claramente qué asientos se pueden usar mediante el uso de marcas y letreros.

6. Realizar la limpieza y desinfección de las mesas y sillas antes de la apertura del restaurante y entre servicios.

7. Preparar las mesas justo antes de la reserva o montar la mesa delante del cliente.

8. Reducir el tiempo de exposición ambiental de cubiertos y vajilla. Protegerlos hasta su uso.

9. Desinfectar los pisos de los salones dos veces al día o cuantas veces sea necesario.

10. Instalar dispensadores/sistemas de geles desinfectantes en las mesas para los clientes. (Debe haber un dispensador a la entrada del restaurante, para el uso obligatorio de cada comensal al entrar al establecimiento).

11. Menús: Implementar sistemas que reduzcan el contacto físico. Desalentar el uso de menús de uso múltiple (alimentos, bebidas, especialidades) si no se dispone de opciones digitales. Utilice la señalización o los menús impresos desechables. Los menús impresos en papel deben desecharse después de su uso. Si decide seguir utilizando menús reutilizables, asegúrese de que estén laminados y desinfectados después de cada uso.

12. Cartas digitales, cartas desechables. Pueden implementar menú en pantallas o a través de códigos QR para ser visualizados en sus teléfonos móviles). Utilizar las redes sociales del restaurante cuando sea posible para mostrar los menús y animar a los clientes a utilizar sus teléfonos personales para buscar opciones de comida en lugar de recibir un menú físico. La información para el enlace debe colocarse en la entrada y/o en la(s) pared(s) del restaurante. De ser posible, se debe permitir el uso de WiFi de cortesía para los clientes, si es necesario para acceder al menú.

13. Cambio de la mantelería completa entre todos los servicios y posterior limpieza y desinfección de mesa y sillas.

14. Fomentar el uso de servilletas de papel.

15. Utilizar papel para la limpieza de superficie.

16. Colocar marcadores en el suelo para marcar el espacio de distancia física requerido mientras se está en el área de espera/recepción y fuera del restaurante si está lleno.

17. Retirar los refrigerios compartidos de autoservicio, por ejemplo, agua, café, té, etc. de las áreas de recepción. Eliminar el material de la zona de recepción compartida, incluyendo revistas y libros.

18. Quitar los condimentos compartidos como el ketchup, la mostaza, la salsa picante y los saleros.

19. Indicar a los comensales claramente qué asientos pueden utilizarse mediante el uso de marcas y señales.

20. Instalar un protector de vidrio / plástico / plexiglás entre la comida y los clientes si es posible.

21. Toda la vajilla, cubertería y cristalería que haya sido expuesta en el restaurante se limpiará y desinfectará en el lavavajillas o lavacopas, incluida la que no se haya usado, pero haya podido estar en contacto con las manos de los clientes. Lavar y desinfectar la vajilla a temperaturas superiores a 80º.

22. Los manteles y servilletas deben ser lavados de forma industrial; estos serán de un solo uso y se deben cambiar en cada servicio. Manteles, servilletas y ropa de trabajo deberán lavarse a una temperatura de a más de 60º.

23. Se ventilarán después de cada servicio los salones y comedores abriendo las ventanas.

En el momento de recepción, se explicarán al cliente las medidas preventivas excepcionales para transmitir seguridad.

1. Se recomienda el uso de cámaras termales o termómetros digitales para medir la temperatura de los clientes.

2. Ofrecer gel antibacterial con alcohol al 70% en las mesas para los clientes.

3. Arreglar los muebles en el área de espera / recepción para permitir el distanciamiento físico.

4. Minimizar el número de camareros que interactúan con el cliente.

5. Mantener la máxima distancia posible entre el personal trabajador y los clientes

6. Mantener la limpieza y desinfección constante en el área de los baños

7. Desinfecte frecuentemente las superficies que los empleados o clientes tocan, como las manijas de las puertas, las asas del equipo, el mostrador donde se paga.

8. Desinfección de las carpetas en la que se llevan la cuenta al cliente y de los lapiceros con que los clientes firman.

9. Las bandejas de los camareros deben ser desinfectadas luego del retiro del servicio de cada mesa, esto evita que el camarero pueda transferir algún patógeno que pueda quedar en esta.

Medidas específicas para la cocina

Se recomienda lavarse las manos con agua templada y jabón durante al menos 20 segundos antes y después de manipular alimentos. (Especificar el uso de mascarilla obligatoria en todo momento y de guantes para toda manipulación de alimento)

1. Reorganización de los espacios de trabajo que permitan el distanciamiento físico.

2. Lave, enjuague y desinfecte las superficies que tocan los alimentos, como los platos, utensilios, superficies donde se preparan alimentos y el equipo para las bebidas después de usar

3. Lavado de utensilios: Preferiblemente en lavavajillas

4. No intercambiar utensilios entre chefs sin realizar una limpieza previa

5. Utilizar papel para la limpieza de superficies.

6. Alimentos crudos: Proceder a la limpieza y desinfección de todos los alimentos que se van a consumir en crudo. Emplear desinfectantes de uso alimentario.

7. Alimentos cocinados: Aplicar condiciones que garanticen la pasteurización.

8. Seguir los 4 pasos clave para la seguridad de alimentos: limpiar, separar, cocinar y enfriar

9. Separar las estaciones de trabajo (cuando sea posible) para que el personal no esté frente a frente al trabajar. Escalonar a los trabajadores en los mostradores, mesas y cocinas para la preparación de alimentos.

10. Usar mascarillas y redes para el cabello durante la preparación de alimentos.

11. Restringir el acceso de la cocina y las áreas de almacenamiento a la cocina y al personal de servicio solamente. Negar el acceso del usuario y descontinuar (cuando corresponda) una “mesa de chef” en la cocina.

12. Mantener inventarios más pequeños de lo normal en caso de posible contaminación y la necesidad de destruir los artículos almacenados.

Limpieza y Desinfección: Medidas de Recepción de Mercancía

1. La recepción de la mercancía debe ser lo más rápida posible y manteniendo la distancia social recomendada.

2. Designar un área específica para la recepción de mercancías y evitar la circulación de suplidores dentro del área del restaurante.

3. Todo debe desinfectarse, según las especificaciones de cada producto.

4. Embotellados: fumigar con solución clorada para su desinfección. Dejar aplicar el producto por al menos 5 minutos y enjuagar con un paño desechable o papel toalla.

5. Vegetales: Desinfectar todos los vegetales por medio de triple lavado, y almacenar secos en el cuarto frio o nevera.

6. Proteínas frescas (empacados al vacío): asegurarse de que ninguna funda este rota, desinfectar y enjuagar con un paño de un solo uso o papel toalla, almacenar lo más rápido posible a 5°C o menos.

7. Productos frescos (no empacados al vacío): descartar el empaque original y almacenar en un recipiente seguro.

8. Productos congelados en general: eliminar la caja de origen lo más pronto posible, almacenar a -18°C de inmediato.

Medidas de take-out y delivery

1. Asegúrese de que las envolturas y los envases que se usen para transportar alimentos prevengan la contaminación de los alimentos.

2. Limpie y desinfecte regularmente las neveras y bolsas térmicas que se usan para entregar comidas.

3. Implementar sello de seguridad en el empaque de los alimentos para llevar y reforzar el empacado de los alimentos a transportar, para garantizar el consumidor pueda verificar que al recibirlo no haya sido abierto durante el trayecto

4. Exigir a las empresas de servicio a domicilio o delivery, el cumplimiento de todas las medidas de higiene y seguridad exigidas a cada establecimiento, para transporte de alimentos

5. Al entregar alimentos a los clientes, ya sea en una ventanilla o en la puerta, o en otra área del exterior del restaurante, evite, lo más posible, el contacto cercano con otras personas.

6. Fomentar el pago electrónico o con tarjeta de crédito o débito, para disminuir el contacto con billetes en efectivo.

Medidas para el pago

1. Instale un escudo de vidrio/plástico/plexiglás alrededor de ciertas áreas de las cajas, si es posible, para crear una barrera entre los clientes y los cajeros.

2. Fomentar el uso de sistemas digitales de puntos de venta (PDV) cuando sea posible para reducir las transacciones en efectivo. Notificar a los clientes de su preferencia por los pagos sin dinero en efectivo antes de entrar para que puedan planificar en consecuencia. Desinfectar la máquina de punto de venta después de cada uso.

3. Imponer el distanciamiento físico con marcadores de distancia en los pisos o el uso de soportes para guiar a los clientes y la distancia que deben mantener entre sí.

4. Fomentar el distanciamiento físico de las cajas registradoras espaciando las estaciones a 2 metros de distancia, cuando sea posible, cuando haya varias estaciones de caja registradora.

5. Sanear o lavar las manos después de la interacción con las tarjetas de crédito de los clientes, las máquinas de tarjetas y el dinero en efectivo. Desinfectar o lavar las manos después de aceptar las propinas.

6. Desinfectar las carpetas de presentación de cheques con un desinfectante a base de alcohol (70% de alcohol o más) después de que cada huésped las manipule y las use.

7. Limpiar las estaciones (teléfonos, registros, mesas) regularmente a lo largo del día y después del final de cada turno.