



**PROTOCOLO DE SEGURIDAD E HIGIENE
ANTI-COVID 19 PARA EL PROCESO DE
REINTEGRACIÓN A LA NUEVA NORMALIDAD DEL
HOTEL PARADOR DEL DOMINICO**



CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN

II. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS

III. LINEAMIENTOS

- Capacitación y Sensibilización del personal
- Practicas de higiene personal y de interacción con compañeros
- Equipo y uso de protección para el personal.

IV. PREPARACIÓN DE ZONAS PÚBLICAS Y HABITACIONES PARA LOS HUÉSPEDES

1. Areas internas del personal
2. Areas públicas y transitadas por los huespedes
 - Area de entrada y salida de huespedes
 - Preparacion de habitaciones
 - Zona de consume de alimentos y bebidas
 - Zonas comunes

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



I. INTRODUCCIÓN.

El brote mundial de COVID-19 ha llevado al mundo a su paralización y el turismo ha sido el más afectado de todos los grandes sectores económicos, mantener la seguridad e higiene como propósito básico de la preservación de la salud e integridad física de los turistas y trabajadores constituye la norma general que se deberá aplicar en cada una de las áreas de los hoteles y espacios turísticos tras su reapertura, para evitar el contagio por COVID-19.

Por ello, se presenta el protocolo de medidas a implementar desde la zona de recepción y espacios comunes del hotel que asegure la protección al contagio siguiendo a las pautas de la Organización Mundial de Salud (OMS) y “Lineamiento Nacional para la Reapertura del Sector Turístico” emitido por la Secretaría de Turismo.

A. SISTEMA DE SEMAFORIZACIÓN DE REGRESO A LA “NUEVA NORMALIDAD”. Plan federal para la reactivación ante pandemia COVID 19.

El sistema de semaforización, es una herramienta del plan federal de la “Nueva Normalidad” que busca la reactivación de actividades económicas, sociales, culturales y educativas tras la fase crítica de la pandemia por COVID-19, se pondrá en marcha a partir del 1 junio, consistirá en el monitoreo preventivo y constante de la enfermedad, realizandose por estados y municipios; será acompañado por una campaña de consejos e información que buscan moralizar a la población, además de brindarle las herramientas al sector público y privado para una transición consciente y paulatina a sus actividades previas a la enfermedad.

El semáforo está compuesto por cuatro colores: (1) Rojo, (2) Naranja, (3) Amarillo y (4) Verde. De acuerdo con esta escala se evaluará el regreso paulatino de cada actividad del cual se incorpora como anexo de este Protocolo. Mientras se desarrolla el plan gradual de reapertura a la “Nueva Normalidad”, se mantendrán fijas las medidas de higiene y prevención descritas en este protocolo.

II. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS.

Objetivo General.

Desarrollar y promover el protocolo de seguridad e higiene obligatorio para el proceso de reintegración a la nueva normalidad del centro e instalaciones operativas de los servicios del hotel, que sirva como herramienta para la transición al plan de reactivación económica la nueva normalidad tras los programas de seguridad anti-covid 19.

Objetivos Específicos.

- a) Establecer parámetros para la implementación de la seguridad e higiene en los espacios privados, así como en las áreas públicas y comunes.
- b) Proponer la señalización y medidas de seguridad e higiene acorde a las instalaciones.

Derivado de la estrategia implementada por el gobierno federal para la reapertura de las actividades sociales, educativas, economicas, se informo y solicito mediante circular numero COC19/20 del 24 de junio de 2020, a todo el personal para asistir al curso informativo y capacitacion para la reapertura en su caso del hotel y restaurant con apego al comunicado tecnico de la secretaria de salud y de conformidad con el Sistema de Semáforo por estados y regiones mismo que sera modificado paulatinamente con las estadisticas correspondientes.

Por lo anterior se reiteraron las disposiciones para prevenir la propogacion del virus Covid-19 en las instalaciones del Hotel Parador del Dominico entre las que se incluyen que:

- El personal con padecimientos preexistentes, tales como diabetes, hipertension arterial y asma, adultos mayores, mujeres embarazadas y lactancia, permaneceran en sus domicilios apoyando labores a distancia.
- El personal que asista al Hotel y Restaurante, deberá hacer uso obligatorio del cubre bocas, gel antibacterial y mantener sana distancia de otros compañeros de trabajo.
- Asi mismo se acordo que la debida aplicacion de la disposiciones recaera en dos personas asignadas como responsables de la supervision via oficio de fecha 30 de junio de 2020; debiendo enviar los reportes de asistencia, roles de descansos al area administrativa de acuerdo a los comunicados de la Secretaria de Salud.

III. LINEAMIENTOS.

Con el proposito de dar cumplimiento a los acuerdos señalados, El Hotel Parador del Dominico determina lineamientos especificos para iniciar y continuar las actividades bajo protocolos de seguridad sanitaria que garanticen al trabajador como a los clientes del hotel y restaurant el cumplimiento de los estandares que reducen el riesgo asociado al COVID-19, asi como establece las medidas especificas para implementar y lograr un cambio para el retorno o la continuidad de las actividades laborales seguro, escalonado y responsable.

Por lo que el Hotel y Restaurante ponderando el derecho a la salud y a la vida de sus trabajadores, observa protocolos de prevencion de mitigacion y control de riesgos de salud emitidos por al Secretaria de Saludo Federal. Asimismo no discrimina a las personas que hayan tenido COVID-19 o hayan convivido con algun familiar que tenga o haya tenido.

1. Capacitación y Sensibilización del Personal.

Para que lleven a cabo los procedimientos aquí descritos, es importante concientizar a los colaboradores que no solo este protocolo tiene que ser llevado a cabo en las instalaciones del Hotel y Restaurante, sino incluir su cuidado personal, es decir, desde casa, y durante su traslado deberán llevar acabo todas las medidas de seguridad necesarias establecidas. A continuación, se enlistan los principales requerimientos de capacitación con base en el lineamiento Nacional para la reintegración a la nueva normalidad del sector turístico.

- Información general sobre el SARS-CoV-2 (COVID-19), mecanismos de contagios, sintomas que ocasiona y las mejores formas de prevenir la infección y el contagion de otras pesonas.
- El tipo de equipo de protección personal – EPP a utilizar.
- Lavarse con frecuencia las manos y la tecnica apropiada.
- Como utilizar adecuadamente el cubrebocas



- El descarte del equipo de protección personal - EPP diario o por turnos, en contenedores apropiados.
- Limpieza y desinfección de acuerdo a las áreas, equipos, materiales y mobiliario.
- No acudir al trabajo o reuniones sociales con síntomas compatibles con el COVID-19 y de permanecer en casa y evitar acudir a concentraciones de gente, en su horario libre o de descanso.
- Mantener una sana distancia al menos 1.5 metros, durante los contactos y recordar la importancia de usar cubrebocas u otras barreras en el transporte
- Evitar el hacinamiento en espacios y supervisor la disponibilidad permanente de agua potable, jabón, papel higiénico, gel a base de alcohol y toallas desechables para el secado de manos-
- No tocarse la cara, nariz, boca y ojos sin previamente se hayan lavado o desinfectado las manos
- No escupir, si es necesario utilizar un pañuelo desechable y tirarlo a la basura; después lavarse las manos.
- La práctica de la etiqueta respiratoria: cubrirse la nariz y boca al toser o estornudar con un pañuelo desechable o el ángulo interno del brazo.
- Limpiar y desinfectar superficies y objetos de uso común en oficinas, sitios cerrados, transporte, comedor, manijas, controles de climas, televisiones, lavabos, mesas de servicio, buroes, lámparas, comodas de habitaciones, etc.
- Comunicación entre el personal y los mandos superiores en caso de presentar síntomas propios del COVID-19, para aislar inmediatamente al personal, proveedor, contratista y/o visitante, así como aplicar el Plan Preventivo ante caso sospechoso de COVID-19.
- Trato al Huésped para informarle cordialmente sobre las normas de convivencia y uso de las instalaciones, así como de la observación y aplicación de las políticas, lineamientos y/o recomendaciones de seguridad e higiene.
- Proporcionar el número de emergencias en salud (UIES): 800-770-8437.
- Tomar los cursos de capacitación recomendados para un retorno seguro al trabajo ante COVID-19; Todo sobre la prevención del Covid-19;

2. Prácticas de higiene personal y de interacción con compañeros.

- Uso constante de equipo de protección personal- EPP.
- Respeto a la sana distancia (mínimo de 1.5 m).
- Lavado de manos durante al menos 20 segundos con abundante agua y jabón, se puede usar soluciones alcoholadas al 60%.
- Saludo y despedida sin contacto físico (no abrazar, no saludar de manos, no beso u otro gesto de acercamiento).
- Se recomienda que entre personal de la empresa no se compartan utensilios ni accesorios como celular, careta, llaves, material de papelería, etc.
- Higiene respiratoria (Protección de estornudo y tos con la parte interna del antebrazo).
- Restricciones del contacto de la cara (boca, nariz y ojos) con las manos.
- Supervisión mutua y constante entre el personal para el uso obligatorio de equipo de protección personal – EPP y aplicación obligatoria de las políticas de seguridad e higiene.
- Omitir elementos estéticos durante los tiempos de pandemia que son:
 - Corbata o moño
 - Barba o bigote
 - Pelo largo suelto
 - Pulseras

3. Equipo y Uso de protección para el personal.

El hotel contará y brindará el equipo de protección personal necesario de acuerdo a su plantilla de trabajadores apropiado a sus respectivas funciones, considerando al menos un cambio diario, así como el que se debe tener disponible para los huéspedes son los siguientes.

- Cubre bocas de tela.
- Lentes de seguridad y/o careta transparente.
- Dispensadores de gel y/o jabón antibacterial, ubicados en todas las áreas y puntos estratégicos del hotel.
- Señalización de sana distancia (De 1.5 m) en las áreas comunes de trabajadores y clientes.
- Al ingreso de su personal, el hotel revisa el equipo de protección personal por turno, para su uso obligatorio durante su jornada de trabajo.

IV. PREPARACIÓN DE ZONAS PÚBLICAS Y HABITACIONES PARA LOS HUÉSPEDES

1. Áreas internas del personal.

a. Área de entrada y salida del personal.

El Hotel y Restaurante establecen controles para el ingreso de su personal, proveedores, contratistas y visitantes; Dichos protocolos de seguridad son los siguientes:

- Tomar de temperatura con dispositivo digital al ingreso y salida de las instalaciones para toda persona.
- Persona con temperatura mayor a 37°5 no se le permitirá el acceso o en su caso se enviara a un area privada para que en un lapso de 10 minutos tomar nuevamente la temperatura, y si no presenta cambios positivos se apoyará para canalizarla a la unidad médica más cercana. A continuación, se facilita el número telefónico único estatal para solicitar información ante sospechas de COVID-19: UNIDAD DE INTELIGENCIA PARA EMERGENCIA EN SALUD (uies): ncia para Emergencias en Salud (UIES)800 770 8437
- El uso obligatorio del equipo de protección personal- EPP al ingreso, salida y en todo momento dentro del hotel.
- Se establece una division fisica para la entrada y salida, a fin de contar con espacios especificos para ingreso y salida.
- Se establecen tapetes sanitizantes con hipoclorito de sodio con concentraciones de al menos 0.5%, asegurandose que esten limpias y saturdas de este producto en las entradas del Hotel y Restaurante.
- Proporcionar solucion gel a base de alcohol al 60% para el lavado de manos y verificar el uso de cubrebocas para todas las personas que ingresen o egresen del Hotel o Restaurante.
- Usar la careta o lentes plásticas para el personal de primer contacto con el futuro huésped.
- Respetar la sana distancia (mínimo de 1.5m).
- Saludo y despedida sin contacto físico (no abrazar, no saludar de manos, no beso u otro gesto de acercamiento)



- Limpieza y desinfección de maletas u otros equipajes que lleven los huéspedes,
- Limpieza de equipos y materiales que se utilicen en recepción para la atención del visitante.
- Atender la higiene respiratoria (Protección de estornudo y tos con la parte interna del antebrazo).
- Restricciones del contacto de la cara (boca, nariz y ojos) con las manos.
- Se establece que el número máximo de visitantes al hotel es de acuerdo a los señalado por la Secretaría de Salud Federal en el semáforo de contingencia.
- Se establecen horarios escalonados para entrada del personal del hotel y restaurante, así como para la recepción de productos y servicios de los proveedores, de las obras de contratistas, de las actividades de mantenimiento o cualquier otra actividad que se caracterice por la agrupación de personas).

b. Oficinas.

- Se promueve la limpieza y desinfección de cada área, mobiliario y equipo, terminales de cómputo, artículos de escritorio, etc.
- Se colocaran la señalización de sana distancia (mínimo 1.5m) en puntos estratégicos.
- Reacomodo de la disposición de escritorios y sillas / sillones, para asegurar una sana distancia (mínimo de 1.5m).

c. Sala de reunión del personal y vestidores.

- Limpieza y desinfección del área y equipamiento que entra en contacto con el personal (jaladeras, puertas, barandales, interruptores, mesas, sillas, etc.).
- Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 1.5m) en puntos estratégicos.
- Procurar limitar el número de personas conforme a las dimensiones de cada espacio cerrado respetando la sana distancia (1.5 m).
- Colocación de recipientes con solución desinfectante y tapete sanitizante (para suela de zapatos) para el acceso y salida, estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, material sanitizante
- Diseño y reacomodo de la disposición de mesas y sillas, para asegurar un aforo de sana distancia (mínimo de 1.5m).

d. Zonas de preparación de alimentos y bebidas.

- Limpieza y desinfección del área, equipos, mobiliario y utensilios.
- Colocación de recipientes con solución desinfectante y tapete sanitizante (para suela de zapatos) en los accesos y salidas.
- Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 1.5m) en puntos estratégicos.

e. Lavandería.

- Limpieza y desinfección del área, de lockers, armarios, etc. y de todo el equipamiento que entra en contacto con el personal (manijas, puertas, etc.)
- Colocación de recipientes con solución desinfectante
- Contar con separaciones físicas para segregar la ropa limpia de la sucia (usada) y evitar la contaminación cruzada.
- Contar con cajones para recolección diferenciada, en caso de contar con un huésped con síntomas de Covid-19.

f. Zona de recepción de productos y bodega

- Limpieza y desinfección del área.
- Habilitación de una “zona / área sucia” para uso exclusivo de recepción de mercancías. Esta es la única área a la que puede acceder el proveedor. Esta área debe contar con: contenedor de desechos para cartón, contenedor de desechos para plástico, hoja de registro de limpieza y recepción realizada.
- Colocación de recipientes con solución desinfectante y tapete sanitizante (para suelas de zapatos, “Diablitos”, carros con plataforma, o cualquier otro dispositivo en contacto con el suelo).
- Colocación de paneles informativos a proveedores en la entrada y en área de carga y descarga a modo de recordatorio, que contengan las políticas de seguridad e higiene de aplicación obligatoria.
- Comunicado general a proveedores informando del protocolo de recepción de mercancías e ingreso a las instalaciones.
- Establecer horarios escalonados de entrega de mercancía a fin de evitar que coincidan con otros proveedores.
- Pautar con los proveedores, el uso de embalajes de entrega más adecuados para facilitar su desinfección y posterior desecho.

2. Áreas públicas y transitadas por los huéspedes.

a. Área de entrada y recepción de huéspedes -Lobby-.

El acceso contará con señalización e infografías, desde la entrada hasta recepción, contando con los tapetes sanitizantes y la solución clorada, esto con la finalidad de limpiar las suelas de los zapatos con ayuda de un rociador y un tapete antes de permitir el acceso. A la llegada del huésped, será recibido por una persona responsable designado por el hotel, se le pedirá que se desinfecte las manos con gel antibacterial; también se le pedirá el uso de un cubrebocas, si no cuenta con uno, el hotel debe proporcionárselo.

Se exhibirá de manera destacada, infografías que describan el uso adecuado del cubrebocas, además de las prácticas actuales de distanciamiento físico acompañado con una leyenda de



exigencia: Una vez registrado el huésped, con ayuda de una franela y líquido sanitizante, se le ayudará a limpiar maletas y objetos de contacto frecuente con las manos, ya sean lentes, llaves, tarjetas de crédito o monedas.

A continuación, se describen de manera más detallada los requerimientos técnicos que se deben de considerar para el cumplimiento idóneo del proceso descrito anteriormente, con base en el protocolo de lineamiento nacional para la reapertura del sector turístico.

- Se deberán instalar en las entradas de los hoteles tapetes con solución de agua y cloro para asegurar la desinfección de las suelas de los zapatos y ruedas de maletas o en su defecto túnel desinfectante en las entradas principales.
- Sanitizar maletas de huéspedes con producto sanitizante.
- Señalética de sanidad desde la entrada del hotel, restaurantes, entrada de mercancía o personal (uso cubre boca, lavado manos, etc).
- Contar con desinfectantes para manos a base de alcohol al 70%.
- Instalar, de ser posible, marcas que indiquen la distancia de 1.5 mts de seguridad en el suelo. Y equipar a los recepcionistas con caretas que les protejan el rostro.
- Se implementara una cláusula en el contrato de servicio donde se especifique que cualquier contagio que pudiese ocurrir durante su estancia, no es responsabilidad del hotel; además de aclarar que el hotel ha asumido las medidas de seguridad e higiene requeridas por gobernación para su operación en conjunto de la siguiente leyenda *“El hotel ha tomado medidas especiales en favor de la salud del Huésped y sus acompañantes durante su estancia. Usted asume el riesgo inherente de exposición a COVID-19 en un espacio público durante su visita...”*.
- Implementar una bitácora de acceso al inmueble, tanto para trabajadores, proveedores, huéspedes, además de personas que ingresen por otro motivo, tales como solicitar información o de paquetería; dicho registro debe solicitar información básica como: No. de personas que ingresan, nombres, lugar de procedencia, no. de identificación e información de contacto. En vista de un brote, esto ayudará a contactar de manera precisa a los que estuvieron en contacto.
- Se realizará un chequeo rutinario a los huéspedes y trabajadores de temperatura. Creando otro registro de temperaturas, se tomará con profesionalismo y seriedad, si el sujeto registra altas temperaturas, se repetirá dicho análisis después de 20 min., si la temperatura continúa alta se sugiere contactar a la Unidad de Inteligencia Epidemiológica y Sanitaria del Estado (UIES).
- Desinfección de llaves de habitación, y bolígrafos en la recepción. Colocar un recipiente con leyenda “bolígrafos desinfectados”.
- Desinfectar también las tarjetas de crédito o de preferencia que el huésped la inserte en la terminal cuando se le indique para poner su nip. Al término de la operación, se debe limpiar la terminal PDV punto de venta de la tarjeta de crédito.
- En dado caso, que se tenga que realizar un pago en efectivo, separar en cajas el dinero del recibido con uno desinfectado para cambio.
- Entrega de información al huésped vía digital (ya sea vía whatsapp o e-mail).



- Cada habitación después de haber sido aseada con las medidas establecidas, es necesario sanitizarla. Preferentemente dejar de usarla 24 horas mínimo antes de volver a rentarla.
- Todo personal debe ser visto con cubrebocas y obedeciendo los protocolos de seguridad descritos en el presente documento.

b. Preparación de Habitaciones.

El hotel respetara la semaforización de COVID 19, y de acuerdo al color en el que se encuentre será la ocupación de habitaciones y huéspedes. Cada habitación sera sometida a un proceso de pausa de 24 horas, el cual se aprovechará para realizar limpieza rigurosa después del check out; además se someterá a limpieza constante las zonas comunes de acceso a las habitaciones.

Todas las habitaciones deben de contener un letrero que informe sobre las acciones que realiza la administración del hotel para su seguridad. Con ello, se busca reforzar la tranquilidad de los huéspedes. Por ejemplo:

"Todos nuestros empleados reciben formación permanente para garantizar las medidas de seguridad e higiene y proteger la salud de nuestros clientes"

A continuación, se describe de manera más detallada el listado de requerimientos y de sanitización de las habitaciones, con base en el lineamiento nacional para la reapertura del sector turístico.

- (1) En las habitaciones se realizará un procedimiento de limpieza y sanitización de todas las áreas, las toallas, sábanas, cubre camas y almohadas después de cada uso serán remplazados por otros limpios y desinfectados, esto último aplica a llaves de los sanitarios, manijas, muebles, controles de TV, clima y teléfono. El personal (camaristas y amas de llaves) deberá contar con equipo de protección, como guantes y cubre bocas. La limpieza de sanitarios y botes de basura se realizará bajo estrictos controles de seguridad, así como la disposición de los residuos. Se sanitizará toda la habitación previa a asignarla nuevamente.
- (2) Las superficies más altas deben limpiarse con un paño/tela/franela/toalla/jerga impregnada con agua con detergente, evitando dispersar el polvo.
- (3) Las paredes, ventanas y puertas que incluyen las manijas deben limpiarse en forma regular, además de cuando estén visiblemente sucias.

- (4) Las superficies horizontales que incluyen mesas, sillas, camas, repisas u otras instalaciones adheridas a la pared deben limpiarse con un paño con agua con detergente, enjuagarse con agua limpia y desinfectarse con solución clorada.
- (5) Evitar las decoraciones que sean difíciles de limpiar o desinfectar.
- (6) Reducción de alfombras.
- (7) Se pondrá una atención específica de saneamiento a las siguientes áreas de las habitaciones:
 - Escritorios, encimeras, mesas y sillas.
 - Teléfonos, tabletas y controles remotos.
 - Termostatos
 - Gabinetes, tiradores y herrajes.
 - Puertas y picaportes
 - Tocadores de baño y accesorios
 - Accesorios de baño y hardware
 - Ventanas, espejos y marcos.
 - Luces y controles de iluminación.
 - Armarios, perchas y otras comodidades.
- (8) La administración asegurara la correcta reposición y aprovisionamiento de los diferentes materiales necesarios para el cumplimiento de las medidas de seguridad.
- (9) Asegurar el cumplimiento de las medidas operativas e higiénicas por parte de todo el personal.

Se cuenta con la hab 204 y 205 como una habitación de aislamiento temporal para los huéspedes (no mayor a 12 horas), mientras se le informa a las autoridades de salud. Para ello se deben de contar con los siguientes protocolos de seguridad durante el periodo que acuden las autoridades de salud, además de la sanitización posterior con la habitación.

- ✓ Las personas que presentan síntomas respiratorios, se aislarán de forma preventiva en las habitaciones 204 y 205 (salvo aquellas personas que requieran de acompañamiento).
- ✓ En caso de que alguna de las personas en los centros de hospedaje comiencen con síntomas respiratorios, el personal deberá notificar de inmediato al servicio médico y a las autoridades sanitarias estatales, de acuerdo con el "Lineamiento estandarizado para la vigilancia epidemiológica y por laboratorio de COVID-19".



- ✓ Al liberar una habitación que haya albergado a personas con sospecha o confirmación de COVID-19, se deberá realizar una limpieza y desinfección profunda, antes de volver a ocuparla con otra persona. Dicha limpieza deberá cumplir con dichos protocolos específicos:
- Se llenará un balde con agua tibia y detergente en cantidad suficiente para que haga espuma, otro con agua limpia y un tercero con solución clorada.
 - En principio, se limpiarán con la solución de detergente el equipamiento, paredes, aberturas y todos aquellos elementos que sea necesario limpiar.
 - Se enjuagará luego con el agua limpia y se secará.
 - Finalmente, se realizará la desinfección por contacto directo aplicando sobre las superficies, solución clorada y se dejará secar.
 - Los pisos se limpiarán aplicando la misma técnica anteriormente descrita.
 - Las superficies más altas deben limpiarse con un paño/tela/franela/toalla/jerga impregnada con agua con detergente, evitando dispersar el polvo.
 - Las paredes, ventanas y puertas que incluyen las manijas deben limpiarse en forma regular, además de cuando estén visiblemente sucias.
 - Las superficies horizontales que incluyen mesas, sillas, camas, repisas u otras instalaciones adheridas a la pared deben limpiarse con un paño con agua con detergente, enjuagarse con agua limpia y desinfectarse con solución clorada (ver más adelante técnica de los tres baldes).
 - Retirar ropa de cama y las toallas y ponerlas en una bolsa separada del resto (se recomienda disponer de bolsas amarillas / rojas) hasta el momento de lavarlas, advirtiendo de ello al personal de lavandería para su manipulación higiénica (no sacudir la ropa sucia y evitar el contacto directo de la piel). Y lavar a máquina a 60o-90oC con detergente ordinario.
 - El material desechable utilizado por la persona enferma (pañuelos, mascarillas, y vasos.) se eliminarán mediante su introducción en una bolsa de plástico que cierre herméticamente y se desecharán junto a la basura normal.
 - Cuando el cliente enfermo abandone definitivamente la habitación, hay que retirar y sustituir todas las facilidades de aseo (rollos de papel higiénico, bolsas de aseo, etc.) y desecharlas.
 - Tener un esmero especial en la limpieza de sanitarios y de superficies de contacto como perillas, interruptores, teléfonos, mando de control de televisión o del aire acondicionado, mesitas, etc.

El hotel no proporcionara información alguna del Huésped a terceros, UNICAMENTE A LA AUTORIDAD DE SALUD, esto se describe dentro del artículo no. 116. De la ley estatal de Salud.

A continuación, se facilita el número único estatal para solicitar información ante sospechas de COVID-19:e inteligencia para rencias en Salud (UIES): **800 770 8437**

c. Zonas de consumo de alimentos y bebidas.

Para brindar servicios de alimentos y bebidas dentro del hotel, principalmente se evitaran dar menús físicos. Se realizaran menús electrónicos con ayuda de plataformas digitales, promoviendo el servicio a la habitación.

Se lavará y desinfectará la loza, cubiertos y cristalerías, incluidas aquellas que no se hayan usado pero que haya podido estar en contacto con las manos de los clientes. Limpiar de forma continua, después de cada comensal, asegurando la higiene en todas las superficies de contacto como sillas y mesas.

En las zonas de consumo de alimentos y bebidas se colocarán carteles para recordar las medidas de distanciamiento social.

A continuación se describe de manera más detallada el listado de requerimientos para la reactivación del servicio de consumo de alimentos y bebidas, tanto para restaurantes como de buffet; esto con base en el lineamiento nacional para la reapertura del sector turístico.

- Restaurante

Como se mencionó antes, se promueve el servicio a la habitación, sin embargo, conforme la situación de la contingencia avanza, se iniciará el servicio de restaurante a partir que la semaforización marque el **color amarillo** solo si se lleva el cumplimiento del siguiente protocolo:

- Limpieza y desinfección **CONSTANTE** del área, máquinas de autoservicio, mesas, sillas y demás mobiliario que entra en contacto con el huésped.
- Asegurar que exista gel antibacterial en el restaurante; además de promover que los empleados se limpien las manos cada media hora durante veinte segundos, con bastante jabón y aplicar gel.
- Se acomodaron mesas y sillas, para asegurar un aforo máximo de sana distancia (mínimo de 1.5 m).
- El número máximo de personas por mesa que se puede recibir es de acuerdo a la disposición federal aplicable.
- Durante la fase de **color naranja**, no se le podrá negar el acceso al huésped a las áreas de restaurante o terraza, **sin embargo**, se deben de cumplir los protocolos necesarios de sana distancia.
- Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 1.5 m) en puntos estratégicos, tales como: líneas de Buffet, barra de bares y acceso principal al restaurante, entre otros.
- Colocación de recipientes con solución desinfectante y tapete sanitizante (para suela de zapatos) en los accesos y salidas.
- Montar el servicio en la mesa cuando llegue el cliente. Todos los alimentos deberán estar cubiertos desde el área de cocina hasta que lo reciba el comensal, ya sea por tapa de loza, la cual requerirá lavarse por cada uso.
- Adaptación del proceso de toma de orden, con: comandas desechables.
- Se eliminaron objetos que se encuentren en la mesa, tanto floreros, porta velas, y todos los demás artículos de contacto reutilizables para huéspedes.
- Desinfectar las bandejas (todos los tipos) y las bandejas desinfectadas después de cada uso
- Supervisar la correcta aplicación y seguimiento de las medidas de seguridad e higiene

- Buffet

- (1) Mantener una limpieza **CONSTANTE**, si es posible realizar dicha limpieza en periodos no mayores a cuarenta minutos; se debe de mantener la pulcritud



en la línea de buffet, máquinas de autoservicio, barra y demás mobiliario que entra en contacto con el huésped.

- (2) Se contará con personal que será el encargo de servir los alimentos, este debe de contar con el equipo de protección – EPP.
- (3) Se sugiere preferentemente servir porciones individuales a los huéspedes.
- (4) Líneas en el suelo en el Buffet que indiquen la sana distancia (de 1.5 m).
- (5) Colocación de estaciones de gel antibacterial.
- (6) Supervisar la correcta aplicación y seguimiento de las medidas de seguridad e higiene.

d. Zonas comunes.

Conforme a la reintegración de las actividades recreativas en el hotel se deberán seguir empleando los protocolos de seguridad y saneamiento descritos en torno al documento, no se deben de descuidar. Principalmente la frecuencia de limpieza y desinfección de las áreas comunes y objetos que tengan contacto con la mano, por ejemplo, dinero, vasos o envases. Los empleados en todo momento deben de utilizar cubrebocas y con pañuelos realizar dicha labor constantemente.

- Terraza o patio central.
 - Limpieza y desinfección del área y del equipamiento que entra en contacto con el huésped de manera CONSTANTE: mesas, sillas, sombrillas, pasamanos, etc.). No dejar a un lado el reacondicionamiento de la disposición de mesas, sillas, camastros, sombrillas, etc. para asegurar un aforo máximo de sana distancia (mínimo de 1.5m).
 - Colocación de carteles e infografías de sana distancia (mínimo 1.5m) en puntos estratégicos.
 - Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para el acceso al inmueble, estaciones de reposición de cubrebocas, guantes desechables, material sanitizante de preferencia con dispensador automático - sensor, etc.
 - Mantener la concentración de desinfectante en el agua de piscinas dentro de los límites recomendados según las normas internacionales, preferiblemente en los límites superiores del rango definido.
 - El área de alberca asegurar una medida de cloro residual (1.5 partes por millón con un PH de 6.8), así como limpiar y desinfectar mesas, sillas y sillones.
 - Preferentemente colocar lavamanos portátiles con dispensadores de agua, jabón y toallas desechables con sensor.
 - Adaptación de un área exclusiva para entrega de toallas limpias y colocación de un contenedor exclusivo para depósito de toallas sucias.
 - Designar a un responsable de limpieza, que deberá desinfectar los siguientes productos especialmente, esto debido a que está en contacto frecuentemente por los huéspedes:
 - Las mesas, sillas, después de cada uso del huésped.
 - Los mostradores / barras de la palapa cada hora.
 - Los accesos, pasillos y andadores cada hora.
 - Limpieza de los baños cada cuarenta y cinco minutos o una hora.



- La palapa, accesos, pasillos y andadores deben ser lavados y desinfectados a presión todas las noches.
- Supervisar la correcta aplicación y seguimiento de las medidas de seguridad e higiene.
 - Baños en Areas Publicas
 - (1) limpieza de materiales y equipos de contacto con el huésped o personal (manijas, puertas, etc.) de manera CONSTANTE.
 - (2) Colocación de:
 - Recipientes con solución desinfectante.
 - Dispensador de jabón en espuma y gel antibacterial de sensor.
 - Dispensador de papel para el secado de mano de sensor o air dryer.

V. CONCLUSIONES.Y RECOMENDACIONES

Para el Hotel Parador del Dominico es de máxima prioridad cubrir las necesidades de sensibilización y capacitación para el cumplimiento total y formal de los procedimientos descritos en el presente protocolo, es importante que cada colaborador lleve a cabo bajo conciencia y con suma profesionalización sus funciones durante la contingencia sanitaria promovida por la Organización Mundial de Salud (OMS) ante la enfermedad del COVID-19; esto con la finalidad de socorrer por la seguridad de los trabajadores, además de los visitantes nacionales y extranjeros que incidan en sus instalaciones.

Por último, se listan las siguientes acciones:

- Realizan horarios de trabajo en el que se escalonen los horarios; distribuyendo a los empleados por turnos se evita crear grupos numerosos.
- Distribuyen tareas de sanitización de manera permanente en el hotel y ubicar en puntos estratégicos de acceso y salida del personal y de los clientes.
- Descargar e informar de infografías validadas por sector salud, ofreciendo información motivacional alrededor de las instalaciones de forma impresa.
- Mantener registros precisos de los huéspedes. Esto incluye datos de procedencia, nombres, No. de identificación y contacto. En vista de un brote esto ayudará a contactar de manera precisa a los que estuvieron en contacto.
- Supervisar constantemente la efectiva aplicación de este protocolo para todo el personal, visitantes y proveedores del Hotel
- Acreditar a la empresa bajo los estándares de supervisión, saneamiento e higiene del **DISTINTIVO PUNTO LIMPIO**; acreditación ofertada por la dirección de profesionalización turística, de la Secretaría de Turismo del Gobierno del estado.

Los presentes lineamientos se emiten de conformidad a los acuerdos emitidos por la Secretaria de Salud Federal y entraran en vigor a partir del 1 de Julio de 2020, y estaran vigentes hasta en tanto, no se emitan nuevas disposiciones por parte de la Secreraria de Salud Federal o cualquier autoridad competente en la materia.