

Plan Jalisco para la
Reactivación
Económica 

Protocolo de acción ante Covid-19

para Hoteles

con énfasis en áreas comunes.


Si lo hacemos mal **retrocedemos** | Si lo hacemos bien **avanzamos**



Protocolo de acción ante Covid-19

para Hoteles

con énfasis en áreas comunes.



Introducción

Ante el panorama actual de la pandemia por COVID- 19, el Gobierno del Estado trabaja para asegurar el bienestar de la población promoviendo un equilibrio entre la salud y la economía, dado que, el turismo es uno de los sectores más importantes de nuestro país, el panorama actual obliga a establecer protocolos para que en la reapertura de las instalaciones no aumente el riesgo de contagio comunitario.

En respuesta al alto compromiso que han expresado las empresas del sector, se ha generado el presente documento, que es un complemento del Protocolo para el sector turismo y tiene como objetivo alinear las medidas específicas a implementar dirigidas a la prevención de contagios, en el marco de la estrategia de Reactivación Económica para la “Nueva Normalidad”.

Lo anterior bajo los principios rectores establecidos por la federación en el Diario Oficial de la Federación el 29 mayo 2020 mediante el ACUERDO por el que se establecen los Lineamientos Técnicos Específicos para la Reapertura de las Actividades Económicas:

1. Privilegiar la salud y la vida.
2. Solidaridad y no discriminación.
3. Economía moral y eficiencia productiva.

El regreso a las actividades laborales deberá darse en el marco de una nueva cultura de seguridad y salud en el trabajo, necesario para lograr el bienestar de personas empleadoras y personas trabajadoras y el impulso a la economía.

4. Responsabilidad compartida (pública, privada y social)

Aspectos generales

En la fase 1, los hoteles podrán operar con un aforo del 25% de su capacidad total, y serán empleados únicamente para hospedaje, sin promover actividades grupales. Esta medida se modificará de acuerdo con la evolución de la enfermedad en el estado y las instrucciones de la autoridad competente.

En esta etapa el aforo en áreas comunes se debe limitar 1 persona por cada 7m² y 25% de su capacidad.

Queda suspendido temporalmente el uso de teatros, cines, spa y otras áreas de esparcimiento que generan aglomeración.

Cada hotel debe:

- Asegurar la adquisición y disposición de insumos para desinfección de espacios y colocación de barreras físicas en los espacios que así se requieran.
- Asignar a un responsable dedicado asegurar la correcta implementación de las medidas sanitarias.
- Identificar y asegurar el resguardo de personal que se encuentre en alguno de los grupos de riesgo.
- Capacitar al personal del centro laboral en materia de:
 - Medidas para la atención de los usuarios
 - Uso de equipo de protección personal (EPP).
 - Higiene del entorno
 - Higiene personal.
 - Sana distancia.
 - Aislamiento.



RECOMENDACIONES GENERALES PARA LAS ÁREAS DE USO COMÚN

1. Colocar filtro de supervisión, con termómetro a distancia, para restringir el acceso de personas con temperatura arriba de 37 °C, y/o con síntomas catarrales (moqueo, congestión nasal o conjuntival, tos seca o productiva, lagrimeo)
Los huéspedes con lectura de temperatura superior a los 37° y con síntomas catarrales deben de ser revisados por el médico del hotel, mismo que será responsable de emitir su DX (Diagnóstico) y proceso a seguir, pudiendo canalizarlo al Sector Salud para la atención médica adecuada y restringiendo el acceso al establecimiento.
2. Se recomienda colocar tapete sanitizante en las entradas de áreas públicas como recepción, elevadores, centros de consumo, gimnasio, tiendas, salones, etc.
3. Establecer un programa de limpieza y desinfección, cada dos horas, de las áreas de uso común y puntos de alto contacto (Anexo 1) la desinfección deberá realizarse con solución clorada u otra sustancia química elaborada para éste fin y autorizada por la autoridad regulatoria nacional.
Para los muebles de superficies blandas como sillas, sillones boots, sofás, utilizar la limpieza a vapor, en cada jornada.
4. Revisar el funcionamiento de los sistemas de extracción, en caso de contar con estos, además de dar mantenimiento y cambios de filtro para su correcta operación.
5. Colocar zonas para el lavado de manos con agua y jabón o despachadores de gel antibacterial con base alcohol al 70%, en puntos estratégicos para huéspedes y empleados.
6. Rediseñar los espacios públicos y privados, con el objeto de proteger tanto al personal como a los huéspedes.
7. Establecer distanciamiento físico (mínimo de 1.5 metros) en las áreas como recepción, restaurantes, camastros, salones, salas de juntas, baños, vestidores, casilleros, cafeterías y comedores, con marcas en el piso, en paredes o en mobiliario, según corresponda. Cualquier espacio donde los huéspedes deban hacer fila deberán estar marcados para asegurar el distanciamiento físico.

8. Implementar una política para el uso de las escaleras y elevadores manteniendo la sana distancia, evitando tocar en la medida de lo posible las superficies.
9. Promover mediante carteles visibles a huéspedes y empleados, de los procedimientos de higiene, incluida la forma de atención, el lavado de manos, estornudo de etiqueta y el distanciamiento físico, así como reforzar los temas con material digital.
10. Se recomienda colocar en recepción y otros sitios estratégicos, un banner con el siguiente texto:

Estimado Huésped:

De acuerdo con las indicaciones de la Secretaría de Salud del Gobierno Federal y la Secretaria de Salud del Estado, le solicitamos seguir las siguientes indicaciones para el bienestar de todos:

- *Mantener la sana distancia con otras personas (1.5 metros mínimo).*
- *Lavado de manos frecuente o uso de gel anti bacterial.*
- *Respetar el aforo en las diferentes áreas del hotel.*
- *Uso obligatorio de cubre bocas.*
- *Evitar aglomeraciones.*

11. Colocar en recepción un anuncio de disclaimer con las zonas que no podrán utilizarse o están fuera de servicio como (teatros, cines, spa, etc.)
12. Suspender temporalmente los servicios de revistas y periódicos impresos.
13. Analizar la posibilidad de incluir en habitaciones un Kit de amenidades (toallitas sanitizantes, gel antibacterial y cubrebocas).
14. Todos los hoteles deben contar con un plan de contingencia y mitigación de riesgos, ante la presencia de un caso de COVID-19.
15. Se recomienda reforzar el departamento de Room Service y promover su uso para incentivar a que los huéspedes consuman sus alimentos en la habitación.



LLEGADA DEL HUÉSPED Y RECEPCIÓN

1. El agente de seguridad, así como el staff de bienvenida deberán utilizar Equipo de Protección Personal (EPP) consistente en gafas de protección ocular o careta, cubrebocas y guantes, recuerde, el uso de guantes no sustituye el lavado de manos; la careta se debe limpiar y desinfectar con frecuencia.
2. No se debe abrir la puerta del automóvil o taxi en el que llega el huésped.
3. El servicio de Valet Parking se suspende hasta nuevo aviso, en su lugar se le indica al huésped o visitante donde se puede estacionar.
4. Al darle la bienvenida al huésped, se le explicarán las medidas que el establecimiento está tomando como protocolo.
5. Se aplicará desinfección de equipaje por método de aspersion.
6. Contar con barreras de acrílico en la recepción, de no ser así, utilizar el EPP señalado en el numeral 1.
7. Realizar un check in controlado; el equipo de concierge acompaña o dirige al huésped a recepción invitándolo a esperar su turno (formado en la fila sobre las marcas situadas en el piso a 1.5 m. cada una)
8. Limpiar y desinfectar las llaves y brazaletes antes de entregarlas a los clientes.
9. Se recomienda solicitar un formato de declaración de viaje (procedencia y escalas, medio de transporte, conocimiento de haber estado en contacto con personas con síntomas de COVID-19, entre otros).
10. Fomentar el pago por tarjeta o medios electrónicos, en caso de usar la primera opción, limpiar y desinfectar la terminal tras cada uso. Cuando se tenga contacto con dinero, proceder al lavado de manos, con agua y jabón o usar gel antibacterial con case alcohol al 70%.

11. Para la recepción de grupos numerosos, se indica desde el lobby el aforo máximo del área para evitar aglomeraciones, solicitando la esperar afuera hasta que los demás Huéspedes hayan concluido su registro y dirigido a sus habitaciones.
12. Los huéspedes que soliciten el servicio de botones recibirán asistencia y la góndola utilizada se desinfectará después de cada servicio.
13. Se debe realizar la limpieza y desinfección de maletas (siempre que el huésped lo permita)
14. En los casos que utilicen góndolas para la trasportación de equipaje, reemplazar la alfombra por una superficie lavable, no porosa, o algún material desechable y realizar su limpieza y desinfección posterior a cada uso.
15. En el recorrido a la habitación, se debe explicar y reforzar las prácticas de higiene y salud implementadas por el hotel.



ELEVADORES

1. Controlar el servicio de elevador, asegurando el ingreso por familias, o grupos que viajen juntos, la capacidad máxima será de 4 personas.
2. Evitar hablar dentro del elevador o mientras se espera la llegada de este.
3. Al acceder al elevador se deberá colocar mirando hacia cualquiera de las 4 paredes del elevador.
4. Los botones del elevador deben ser desinfectados cada hora por el personal durante los horarios de operación, así como limpieza profunda frecuente, dentro y fuera de los elevadores.



SERVICIOS DE MOVILIDAD Y TRANSPORTACIÓN INTERNA DEL HOTEL

1. En los servicios de transportación dentro del hotel tales (carrito de golf), realizar limpieza y desinfección después de cada servicio.
2. El servicio debe ser limitado, brindando servicio por familia o grupos que viajan juntos, de ser huéspedes separados, se limitará al 50% de la capacidad del vehículo conservando la sana distancia.
3. No se permitirán pasajeros en el asiento delantero.
4. Se contará con gel antibacterial en los vehículos y se solicitará al huésped utilizarlo al ingreso y egreso del vehículo.
5. Los vehículos de transportación fuera del hotel como vehículos al aeropuerto, deberán seguir las recomendaciones establecidas en el “Protocolo de acción ante Covid-19 Anexo especializado para taxis y plataformas de transporte de personas” disponible en <https://reactivacioneconomica.jalisco.gob.mx/#protocolos>.



TABAQUERÍA O LOGO SHOP

1. Debe seguir las acciones establecidas en el “Protocolo de acción ante COVID-19 para el sector comercio”, adicionalmente se recomienda:
2. Limitar el acceso a la tienda al 50 % de su capacidad y respetando la distancia de 1.5m entre persona y persona.
3. Prohibir todo autoservicio dentro de la tienda, el vendedor debe auxiliar al cliente para manejar la mercancía.
4. Fomentar el pago mediante tarjeta o medios electrónicos, en caso de elegir la primera opción, se debe realizar la limpieza y desinfección de la terminal después de cada uso.



GIMNASIO

1. Debe seguir las acciones establecidas para gimnasios en el “Protocolo de acción ante COVID-19 para el sector Servicios”, adicionalmente:
2. Se cancelan amenidades en ciertos servicios como cuellos calientes, piedras, y cobijas en salas de relajación en sesiones de masajes.
3. Se cancelas las clases grupales, pudiendo ofertar solamente asistencia personalizada.
4. El acceso se realizará con previa reservación.
5. Realizar la asignación de lockers y vestidores se hará respetando la distancia de 1.5metros como mínimo.
6. Todos los aparatos dentro del gimnasio deben ser desinfectados al término del uso, así como lavados y desinfectados en cada cambio



ZONA DE ALBERCA

1. Realizar a limpieza de filtros y desinfección de agua, así como la revisión periódica de los niveles de cloro en la alberca.
2. Asegurar la separación de camastros 1.5 metros entre cada uno, en caso de que alguna persona no respete esta medida acercando los camastros, se debe exhortar de manera respetuosa y amable a seguir las recomendaciones, de no hacer caso exponer que puede continuar bajo su responsabilidad y retirarse sin generar conflicto.
3. Los camastros, sillas de playa y cabañas se deben limpiar y desinfectar después de cada uso y en cada cambio de turno.
4. Las cabañas y material de alberca se deben lavar y desinfectar a presión todas las noches.
5. Las toallas serán entregadas en mano, el personal responsable de esta actividad debe utilizar el EPP correspondiente (cubre bocas, gafas de protección ocular o careta) y lavarse las manos frecuentemente.
6. El toallero deberá ser desinfectado con solución clorada u otro producto químico elaborado para éste fin, al menos una vez cada hora.
7. Las toallas que se reciben en el toallero serán colocadas en bolsa de plástico biodegradable desechable, para ser transportadas directamente a lavandería.
8. El depósito de toallas que salieron a alberca irán directamente a lavandería.
9. Los meseros en zona de alberca deberán lavarse las manos, con la técnica de lavado de manos, cada hora o después de cualquier situación que implique contaminación.
10. Para la dotación de botanas alrededor de la piscina o en jardín se debe colocar todo en vitrinas cerradas y cumpliendo con la temperatura adecuada, servir en contenedores cerrados.



Anexo 1. Sitios de alto contacto.

1. Puertas y ventanas: Cerrojo de seguridad y mirilla, manijas de puertas y ventanas.
2. Contactos y controles electrónicos: Contactos de lámparas, control remoto de TV y ventilador.
3. Perillas y manijas: Las manijas de muebles, manijas de closets, cordones de cortinas.
4. Superficies de baños y accesorios: Lavabo, accesorios de baño, WC, regadera, tina, paredes, cesto de basura, espejo de vanidad.
5. Termostatos.
6. Teléfonos, relojes despertador y aparatos de sonido: Cuadros de marcación, auricular y botones de funcionamiento.
7. Cama y ropa de cama: Toda la ropa de cama incluyendo almohadas, duvets y sábanas.
8. Amenidades de baño: Amenities y dispensadores, cajas de pañuelos, jaboneras, charola y secadora.
9. Superficies duras: Buros, lámparas, mesas, escritorios, sillas y sillones, portamaletas
10. Elevadores.
11. Otros: Teléfonos públicos, computadoras públicas, reposa brazos de silla, grifo, manijas de refrigerador y microondas, carros de lavandería, mesas y estantes plegables, controles de lavadora y secadora, cierre/llanta de la lavadora.

