

# PROTOSCOLOS DE BIOSEGURIDAD Y BUENAS PRÁCTICAS SANITARIAS EN LOS HOTELES.

PARA LA **REACTIVACIÓN ECONÓMICA** ANTE  
LA PANDEMIA DEL CORONAVIRUS



AYUNTAMIENTO  
DE LA ANTIGUA



# Clasificación de ocupaciones según riesgo de exposición a COVID-19

A continuación, se clasifican las ocupaciones de acuerdo con su nivel de exposición estimado. Se debe de resaltar, que el nivel de riesgo depende en parte, del tipo de ocupación/oficio, necesidad y/o requerimiento de tener un contacto menor a 1,5 y 2 metros de distancia con personas sospechosas o enfermas de COVID-19.

Por lo tanto, se deben adoptar directrices de bioseguridad, que velen por normas y medidas para la protección de la salud, frente a los diferentes riesgos a los que se encuentre expuesto el empleado en el desempeño de sus funciones, así como con el medio exterior.

Todos los empleados son diferentes, con actividades laborales distintas. Sin embargo, la opción de evitar el contacto ya sea con personas sospechosas o infectadas y/o superficies contaminadas por el virus, no es posible de realizar en todas las ocupaciones por igual.

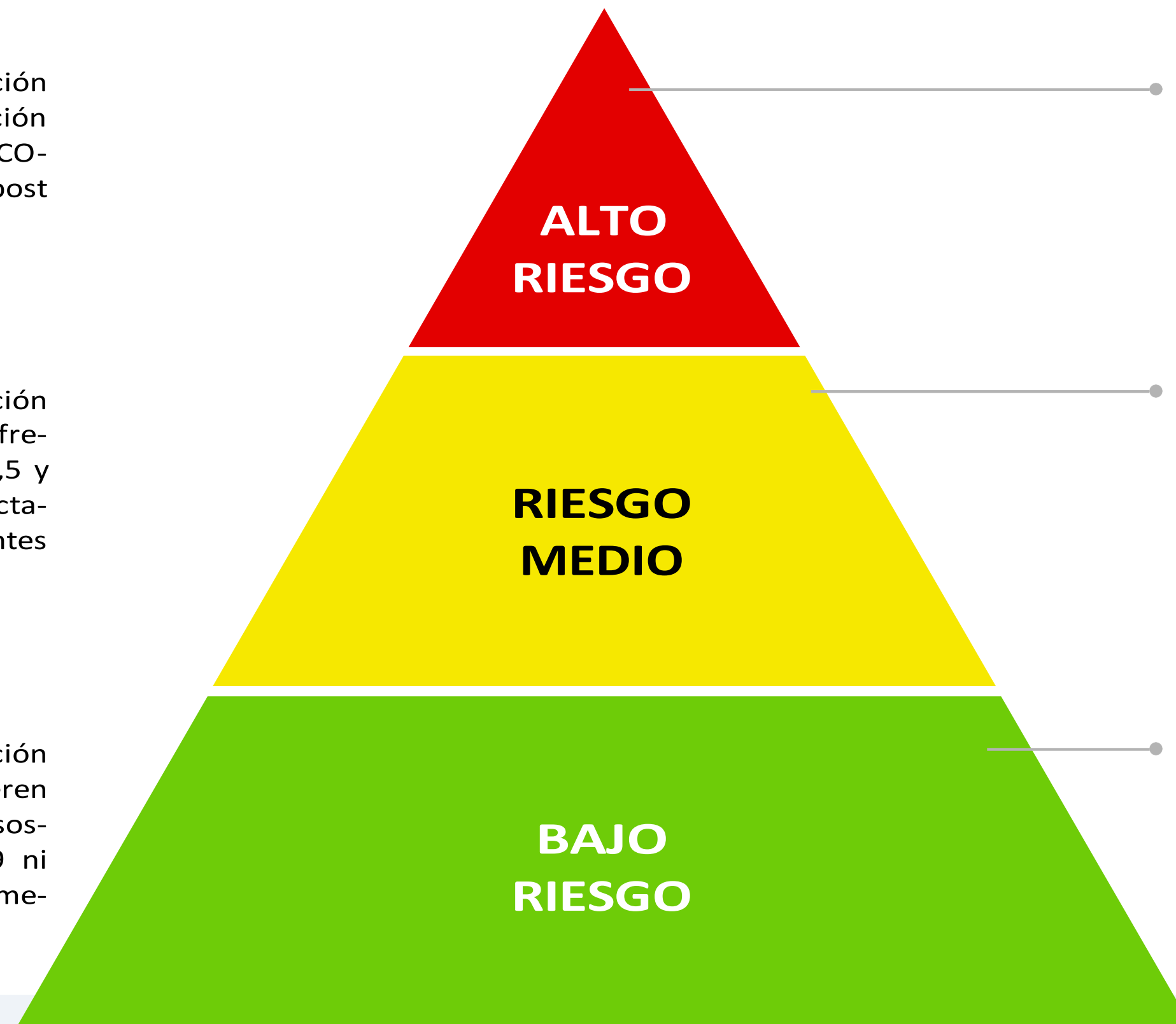


Los trabajos de **ALTO RIESGO** de exposición son aquellos con alto potencial de exposición a fuentes conocidas o sospechosas de COVID-19 durante procedimientos médicos, post mortem o de laboratorio específicos.

Los trabajos de **RIESGO MEDIO** de exposición incluyen aquellos que requieren contacto frecuente y / o cercano con (es decir, entre 1,5 y 2 metros) personas que pueden estar infectadas con COVID-19, pero que no son pacientes conocidos o sospechosos de COVID-19.



Los trabajos de **BAJO RIESGO** de exposición (precaución) son aquellos que no requieren contacto con personas que se sabe o se sospecha que están infectadas con COVID-19 ni contacto cercano frecuente (entre 1,5 y 2 metros) del público en general.



Por ejemplo: Hospitales, dispensarios médicos, morgues, funerarias, eventos masivos, eventos sociales, laboratorios, aeropuertos, terminales de buses, transporte público, buses urbanos y extraurbanos, aviones, cines, restaurantes, sistema educativo presencial.

Por ejemplo: Mercados, supermercados, parques, centros comerciales, vías públicas, tiendas de conveniencia, abarroterías, tiendas, comercios individuales, comida informal (via pública), panaderías.

Por ejemplo: Vehículos particulares, casa, gasolinera (sin bajarse), servicio a domicilio, compras por autoservicio, paquetería

# PROTOSCOLOS DE BIOSEGURIDAD PERSONAL:



## Medidas preventivas para evitar la transmisión:

- ✓ Lavado correcto de manos frecuente con agua y jabón. Si no se tiene jabón para desinfectar las manos, utilizar alcohol en gel (mayor al 60% de alcohol). Personas que están en contacto con fuego, no deben utilizar alcohol en gel para desinfectarse, esto para evitar quemaduras.
- ✓ Uso obligatorio del equipo de protección personal; mascarilla, guantes y pantalla protectora en las tareas que aplique.
- ✓ Distanciamiento físico mínimo de 1.5 metros entre cada persona. Si no es posible el distanciamiento, se deberá contar con barreras físicas.
- ✓ No se permite contacto físico entre personas, a menos que sean del mismo núcleo de convivencia.
- ✓ Desinfectar frecuentemente los objetos de uso personal con agua y jabón antibacterial o con una solución hidroalcohólica. Para la desinfección de equipos de trabajo electrónicos utilizar productos desinfectantes aplicados con un paño, o toallitas desinfectantes.
- ✓ Si presenta síntomas de afección respiratoria: utilice mascarilla para evitar la propagación, quédese en casa y reduzca el contacto con otras personas., busque atención médica y llame con antelación.

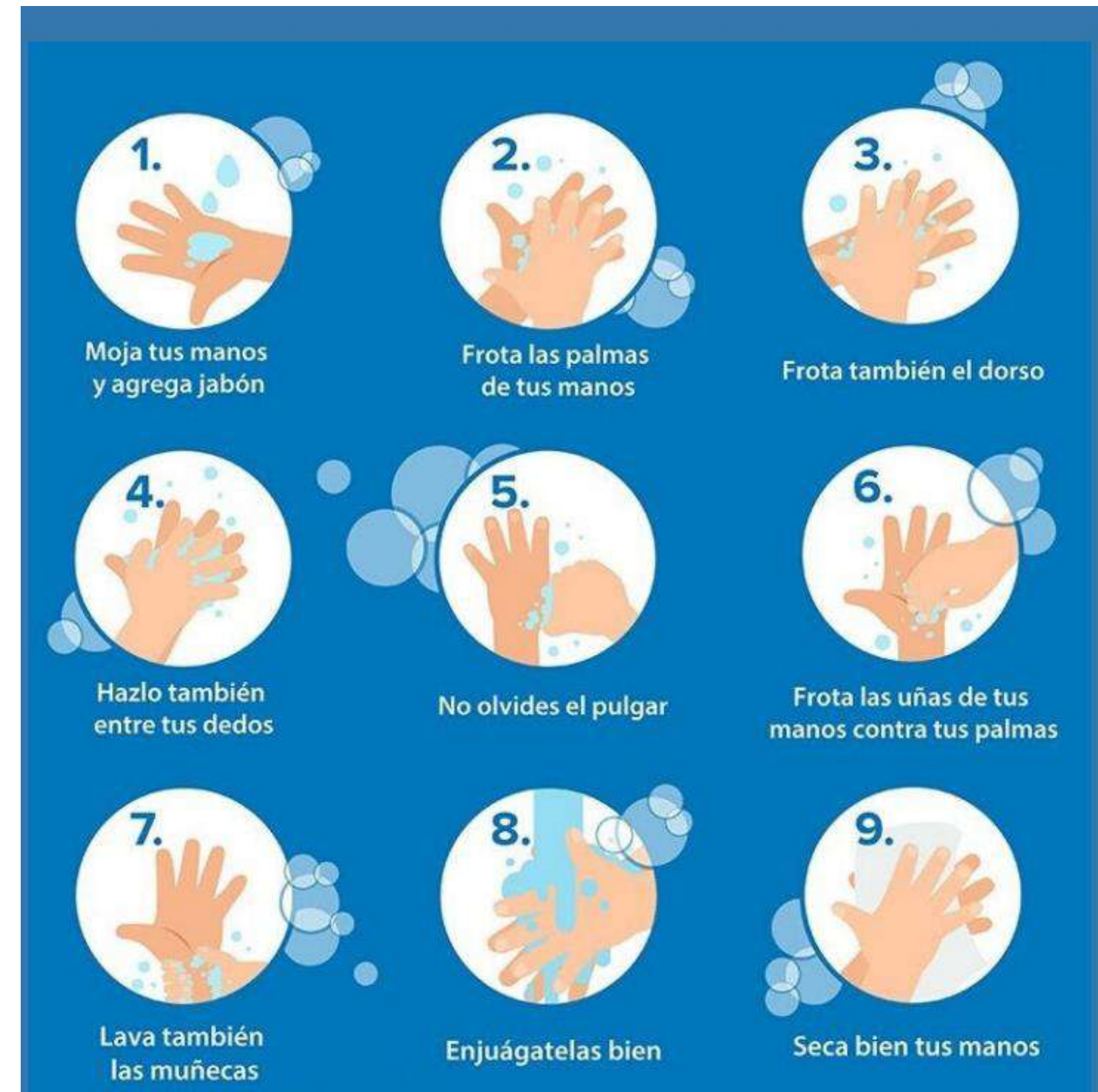
## Políticas de etiqueta respiratoria:

- Cubrir la boca y nariz con pañuelo desechable o la parte anterior al codo al toser y estornudar. Tire el pañuelo inmediatamente y lávese las manos correctamente con agua y jabón antibacterial.
- Evitar tocar los ojos, nariz y boca, todo el tiempo.
- Lavarse y desinfectarse las manos antes y después de tocarse la nariz, la boca y los ojos.



# Lavado de Manos

- ✓ Lavado correcto de manos frecuente con agua y jabón por 1 minuto. Si no se tiene jabón para desinfectar las manos, utilizar alcohol en gel (mayor al 60% de alcohol). Personas que están en contacto con fuego, no deben utilizar alcohol en gel para desinfectarse, esto para evitar quemaduras.
- ✓ Luego de toser o estornudar
- ✓ Antes y después de tocarse o sonarse la nariz.
- ✓ Antes y después de utilizar cualquier medio de transporte, en especial si es colectiva o público.
- ✓ Antes y después de visitar lugares públicos.
- ✓ Antes y después de manipular objetos, desechos sólidos o líquidos, dinero. Antes y después de tocar animales o personas.
- ✓ Antes y después de comer.
- ✓ Antes y después de utilizar los servicios sanitarios. Antes y después de la realización del trabajo.
- ✓ Durante la realización del trabajo, la frecuencia dependerá del lugar de trabajo y el tipo de actividades y tareas que se desarrollan. Estará definida en cada empresa o centro de trabajo.





# LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE OBJETOS Y SUPERFICIES

El procedimiento de limpieza y desinfección de objetos y superficies relacionados con el trabajador se realizará de acuerdo con la manera habitual de limpieza y desinfección del centro de trabajo. Luego de la limpieza y desinfección los mismos deben de quedar sin humedad.

La limpieza general se hará siempre en húmedo, desde las zonas más limpias a las más sucias, desde adentro hacia afuera.

Se debe de evitar en lo posible el uso de escoba en áreas de mayor riesgo.

Se utilizarán técnicas de doble cubo.

El material utilizado que sea desechable, se introducirá en un contenedor de residuos con tapa y etiquetado con las advertencias precisas.

Las superficies se deben limpiar con soluciones recomendadas por los organismos internacionales y comprobada su eficacia contra Sars-CoV-

Dentro de las recomendaciones están:

a) Para objetos personales (pantallas, teléfonos, tabletas, lentes, espejuelos, gafas). Utilice una solución de alcohol al 70 % al menos, rocíe y deje secar al aire o frote con un paño y deje secar al aire.

b) Para superficies de trabajo, pisos, paredes, puertas, escritorios y otras superficies, como los zapatos:

Utilice una solución de cloro de uso doméstico (al 5 %) diluida de la siguiente manera: Cuatro cucharaditas (20 ml) de cloro por litro de agua, rocíe o frote y deje actuar por al menos 10 minutos.

Utilice amonio cuaternario al 5 % de dilución, siga las instrucciones de cada proveedor para su dilución en caso de ser más concentrado. Espere al menos 10 minutos para que actúe.

**NO MEZCLAR AMONIO CON LEJÍA (CLORO)**

Utilice el peróxido de hidrógeno (Agua oxigenada) uso comercial al 3 % deje actuar por al menos 5 minutos.

c) Para todo producto utilizado en limpieza de superficies y desinfección de COVID-19, se debe consultar las indicaciones de uso ya que la concentración de los componentes activos puede variar de presentación industrial al doméstico y de marca en marca.

# MEDIDAS GENERALES APLICADAS EN LOS HOTELES

De forma general la actividad de los hoteles, deberán cumplir los siguientes protocolos de seguridad.



# Protocolo de Bioseguridad en el trabajo:

## Preparando el ingreso de los colaboradores

- Implementar un método de desinfección de calzado en una alfombra o área de desinfección, (pediluvio) o con atomizador y un paño seco limpio, cada vez que se ingrese al área de trabajo, sobre todo si hay un paso frecuente de clientes o proveedores de servicios.
- Implementar un método de medición de temperatura para cada persona que ingrese al establecimiento.
- Implementar un método de desinfección de manos.
- Uso de mascarilla en todo momento, salvo al ingerir alimentos (Se recomienda que los establecimientos tengan mascarillas a la venta).
- Distanciamiento físico establecido
- Las personas que utilizan transporte público deben cambiarse de ropa al llegar al área de trabajo.

## Preparando el lugar de trabajo

- Establecer mecanismos de limpieza frecuentes en todas las áreas. Especialmente: picaportes, pasamanos, pisos, superficie de mesas de trabajo, computadoras, teléfonos, radios, manecillas de puertas y s áreas de contacto físico.
- Servicio sanitario: realizar una limpieza y desinfección frecuente de acuerdo al uso del área.
- Tirar cualquier desecho de higiene personal especialmente, los pañuelos desechables de forma inmediata a las papeleras. Se recomienda colocar bolsas plásticas en las papeleras para mejor manejo.
- En caso de contar con elevadores, señalar conforme os espacios que se pueden utilizar para respetar el distanciamiento físico.
- Utilización de guantes al personal de las distintas áreas.
- Establecer un área específica y temporal de aislamiento físico, con el objeto de realizar los procedimientos sanitarios que correspondan para aquellos casos sospechosos. El área de aislamiento será desinfectada inmediatamente después de egresar a la persona con síntomas. Se recomienda que el área de aislamiento, sea un lugar de poco tránsito de personas, con puerta, pisos, paredes y equipo de material de fácil desinfección.

## Preparándose para recibir al cliente

- Personal de recepción, información y control





# PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PROVEEDORES

Los proveedores de mercaderías y servicios deben seguir sistemas seguros de trabajo y contar con sistemas desde sus empresas para prevenir la propagación de COVID-19.



Establecer un protocolo para la recepción de productos e insumos que contenga los horarios, espacios y medidas de prevención, uso del equipo de protección personal, lavado de manos previo y posterior al tener contacto con los proveedores contratados.

LIMPIE Y DESINFECTE	  
DISTANCIAMIENTO SOCIAL	  
LLEVAR Y ENTREGAR	  

Si no se cuentan con proveedores específicos y las compras se hacen en un lugar de expendio colectivo, deberán tomarse las medidas necesarias para prevenir la contaminación durante la compra y en el establecimiento.

- Uso de mascarilla y guantes al momento de hacer las compras.
- Desinfección de las compras una vez que lleguen al establecimiento
- Cambio de vestimenta y desinfección de calzado una vez que se ingrese al establecimiento.

# Cadena de Suministros

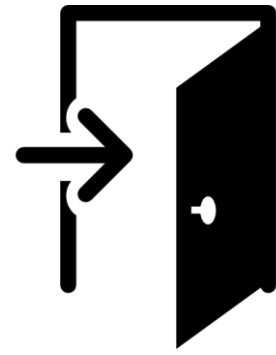
(producción, transporte, distribución, venta, logística)

- ✓ Protocolo de Bioseguridad en el trabajo anteriormente descrito.
- ✓ Protocolo de Bioseguridad hacia Clientes, anteriormente descrito.
- ✓ Protocolo para atención a proveedores, anteriormente descrito.
- ✓ Organizar horarios de trabajo por medio de turnos, en los cuales los equipos de trabajo no excedan el número permitido por las autoridades sanitarias locales.
- ✓ En toda actividad productiva donde se utilicen materias primas, estas deben de ser sometidas a procesos de limpieza y desinfección, sin que se alteren sus cualidades.
- ✓ En los lugares y puestos de trabajo donde el proceso de trabajo es secuencial, se requiera el trabajo en grupos o equipos, debe de garantizarse las distancias sugeridas, de entre 1,5 y 2 metros.
- ✓ Se debe de valorar y modificar las actividades que incluyan cercanía entre personas durante la producción a menos de un metro, procurando la alteración mínima del resultado del producto.

- ✓ Todo empleado, y de manera especial, aquellos en cuya actividad económica se realicen actividades y tareas que requieran contacto directo con personas (transporte, distribución y venta), deberá reportar a su superior inmediato, cualquier síntomas o problema de salud y someterse a las evaluaciones requeridas.
- ✓ Todo empleado del transporte de personas, debe de cumplir con las mismas medidas destinadas a los usuarios del medio de transporte del cual es responsable. Debe de mantener la distancia de seguridad con los usuarios del servicio.
- ✓ Todo empleado del transporte de mercancías, debe de evitar manipular en la medida de lo posible la mercancía que transporta. En las situaciones en que esta actividad es parte de sus obligaciones o en situaciones en que sea necesario dicha manipulación, debe de cumplir con las medidas de protección y prevención requeridas, que incluye al menos, el lavado y desinfección de las manos antes y después de la manipulación y el uso de EPP adecuados (mascarilla y guantes).
- ✓ En las actividades de atención al cliente o público en general (agencias, sucursales, puntos de venta, puntos de distribución), se debe atender una persona por agente, procurando filas que mantengan entre las personas, las distancias de seguridad recomendadas u ocupando los

- asientos con distancias que permitan la seguridad. Durante la espera, deben de evitarse la conversación.
- ✓ Los empleados que laboran en actividades de almacenamiento y despacho deben de cumplir con el lavado y desinfección frecuente de las manos y el uso de EPP, en especial mascarillas y guantes. Deben de garantizarse las ayudas para evitar al máximo la manipulación de mercancías (montacargas y otro equipo de acarreo).
- ✓ Los empleados que laboran en actividades de distribución y entrega (mercancías, productos, alimentos, medicamentos), deben de cumplir con las medidas de salud y seguridad como el uso de EPP (mascarilla y guantes). Debe de evitarse el contacto directo con lo distribuido y entregado (transportar en paquete sellado) y previo llamado a la persona que lo recibirá.
- ✓ Las actividades financieras (cobros, pagos, facturación), deben de realizarse de preferencia por medios digitales, mediante banca en línea y otros tipos mecanismos sin la manipulación de papel moneda.

# Protocolo de Bioseguridad hacia clientes:



## Protocolo de ingreso de clientes

- Uso de mascarilla
- Tomar temperatura
- Utilización de pediluvios
- Aplicación de gel al ingresar
- Señalización medidas para distanciamiento social.
- Colocar una estación para que el cliente desinfecte su equipaje al ingreso.
- Requerir como prioridad el pago electrónico con tarjetas de crédito y/o débito. Desinfectar el P.O.S. posterior al uso en el que exista contacto.



## Protocolo de conducta y permanencia del cliente dentro del establecimiento

- Tener la mascarilla puesta en todo momento
- Utilización de las estaciones con gel en diferentes puntos del hotel
- Cultura de compra (tiempo y manejo de productos y servicios de parte de los clientes)
- Mantener el distanciamiento físico



## Protocolo de sensibilización del cliente

- Información y sensibilización hacia clientes respecto de la responsabilidad compartida



## Protocolos de Bioseguridad para la planificación del hospedaje

- ✓ Analizar la reducción de textiles, incluidas las alfombras dentro de la habitación, de estar instaladas deben desinfectarse durante la limpieza, por ello se recomienda que por 24 horas se mantenga la habitación desocupada y ventilada.
- ✓ De preferencia retirar cualquier decoración innecesaria y otras amenidades.
- ✓ Dentro del protocolo de limpieza deben de incluirse la desinfección de todos los elementos que hay dentro de la habitación. Se recomienda incluir amenidades de higiene personal y su desecho posterior al uso del huésped. Organizar horarios de trabajo por medio de turnos, en los cuales los equipos de trabajo no excedan el número permitido por las autoridades sanitarias locales.
- ✓ Se recomienda la desinfección especial de blancos de alto riesgo de contagio como: duvets o almohadas de plumas.
- ✓ Se recomienda revisar sus horarios de check-in y check out debido al incremento de
- ✓ Se recomienda que la papelería y folletería sea retirada, toda la información debe ser vía electrónica, en caso el huésped la necesite físicamente, entregársela directamente y desecharla después de su uso.- ductos en buen estado y con la mayor higiene posible.
- ✓ Limpiar a diario los carros de limpieza, se sugiere asignar un carro por camarera.
- ✓ Contemplar de forma específica el aireado, reemplazo de toallas y de lencería de cama, atendiendo la frecuencia establecida según la categoría del hotel.
- ✓ Prestar especial atención a la limpieza de paredes, suelos, techos, espejos, ventanas, muebles, equipos electrónicos y elementos decorativos y funcionales.
- ✓ Se sugiere eliminar el servicio de minibar a la habitación, se proveerá a solicitud del huésped.

# Protocolos de bioseguridad durante el hospedaje



- Se sugiere el uso de bitácora para registrar la limpieza de zonas comunes.
- Determinar los aforos de los distintos espacios comunes, para que se cumpla con el debido distanciamiento físico.
- Disponer de solución hidroalcohólica en lugares de paso y en instalaciones con uso continuo de huéspedes.
- Los sanitarios de uso común deben contar con dispensadores de papel de secado o secador de manos eléctrico. Deben evitarse toallas, incluso las de uso individual.
- Se recomienda los botes de basura deben contar con apertura de acondicionamiento para abrirse con el pie y que tengan bolsa interior.
- Limpiar periódicamente los dispensadores de papel, gel y jabón, atendiendo al nivel de uso.

**IMPORTANTE:** Se deberá establecer un protocolo específico de limpieza de: habitaciones, blancos, sanitarios, ascensores, vestuarios, duchas y pisos, con el objetivo de llevar a cabo una correcta limpieza y manejo de cada área. (Departamento de mantenimiento y Ama de Llaves).



# PROTOSCOLOS DE BIOSEGURIDAD PARA EVENTOS

## Ferías en Formato “Ruedas De Negocios”

- Este formato consiste en que solo una persona a la vez con cita previa podrá visitar los stands de la feria. Estas citas deberán gestionarse previamente.
- Dependiendo del tamaño del stand, se podrá definir la capacidad máxima de vendedores. Se debe respetar siempre la distancia física.
- Si el montaje lo permite se recomienda un pasillo de por lo menos 2.5 metros.
- Se deberá implementar un protocolo de limpieza y desinfección entre cada cita de negocios.
- Se podrá entregar material físico siempre y cuando se observe la desinfección durante todo el proceso hasta su entrega, de lo contrario, obviarlo y priorizar envío de información de forma digital.
- Se recomienda realizar las ventas por medio de compra en línea, depósito o transferencia electrónica.
- Los colaboradores de las empresas expositoras deberán estar capacitados en las medidas de sanidad y seguridad.

## FERIAS O EXPOSICIONES

- Agregar una división o barrera transparente entre los muebles utilizados en la feria y las personas.
- Permitir amplia distancia entre stands y pasillos de circulación.
- Utilizar el diseño “tipo conferencia” para eventos paralelos para permitir el distanciamiento físico.
- Proporcionar estaciones de limpieza apropiada de manos, recintos y salas de exhibición ventiladas, así como otras instalaciones con aire acondicionado y procesos de filtración de aire.
- Gestionar el flujo de asistentes.
- Gestionar y controlar el número de participantes en el piso de exhibición.
- Garantizar la limpieza, desinfección y ventilación de los diferentes salones donde se van a celebrar el evento al igual que los objetos de tacto frecuente.
- Microfonía y equipo desinfectado después de cada uso.
- Servicio emplatado de alimentos en restaurantes y eventos privados.
- Cambio de formato de cenas grupales / privadas
- Check out o salida del evento en formato Express.
- Minimizar las aglomeraciones durante el registro mediante la adopción de pre registro y auto impresión de gafetes o la minimización de impresiones en papel o plástico.

## PROVEEDORES DE STANDS

Se recomienda que los stands estén diseñados para que se cumpla lo siguiente:

- Los representantes deberán contar con EPP.
- Dentro del espacio del stand, se deberá cumplir con el distanciamiento físico.
- El diseño deberá contar con las distancias entre mobiliarios, exhibidores, pantallas, productos por exhibirse.
- Inicialmente, los stands deberán guardar una distancia de 2 metros entre sí, para evitar concentración de personas en un mismo punto.
- Dependiendo del horario del evento, se recomienda realizar una limpieza del stand cada 2 horas para así desinfectar mobiliario, pantallas y pisos.
- Horarios escalonados para la entrada de cada grupo de proveedores para el montaje del evento.



# PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD PARA EVENTOS

## Salones para reuniones y alimentación durante los eventos

- Implementar los protocolos generales de ingreso a cualquier establecimiento descrito en la tabla #1.
- Colocar dispensadores de gel en distintas áreas dentro del evento para el uso de los asistentes.
- Introducir barreras físicas y marcar el piso para indicar las regulaciones de espacio para todas las filas y espacios públicos. Se recomienda instalar contadores de personas para controlar el aforo dentro del evento.



## Banquetes

- Mesa redonda de 1.83 aproximadamente, capacidad máxima de 8 personas por mesa o núcleo de convivencia (Capacidad máxima antes de la pandemia 12 personas).
- Distribuir las sillas con al menos 1.50 metros de distancia, dejando libre los pasadizos centrales y laterales para el desplazamiento de los invitados. Distribuir las mesas con al menos 2.0 metros de distancia.
- Mesa redondas de 1.5 aproximadamente capacidad máxima de 6 personas por mesa (Capacidad máxima antes de la pandemia 10 personas).
- Mesa cuadrada de 1.5 o 1.65 aproximadamente capacidad máxima de 6 personas o núcleo de convivencia (Capacidad máxima antes de la Mesa imperial de 1.2 de ancho (mínimo) por 2 metros de largo (mínimo) aproximadamente 8 personas por mesa o núcleo de convivencia (Capacidad máxima antes de la pandemia 12 personas).

## Servicio tipo cóctel

- En caso de haber estaciones de alimentos, se deben seguir las recomendaciones de las líneas de buffet.
- Al pasar los bocadillos, estos deben ir servidos de forma individual verificando que los comensales no toquen los alimentos de los demás asistentes. En caso de contar con mesas de bocaditos deben de servirse en recipientes individuales, bebidas y cualquier otro módulo de presentación y deberá ser asistido.
- Deben colocarse estaciones de desinfección que incluirán las servilletas.

## Servicio de bares y bebidas

- Cada bar deberá tener una estación de desinfección al inicio.
- El hielo debe ser servido directo de la máquina y manipulado por una sola persona.
- Las servilletas, portavasos o cualquier otro suplemento de operación para las bebidas debe ser entregado de manera individual.
- Marcar la distancia de 1,5 metros por persona durante la fila de servicio.
- El recinto deberá asignar a una persona encargada periódicamente (cada 30 minutos) de desinfectar el bar.
- Se elimina el autoservicio, solo el personal del recinto puede servir las bebidas.

# Protocolos previos al evento

- ✓ Se recomienda la venta de boletos en línea previo al evento.
- ✓ Se recomienda tener un stand con recursos a la venta como mascarillas, guantes, etc.
- ✓ Seleccionar los lugares y los diferentes proveedores que participarán como anfitriones del evento, verificando que todos cumplen con todos los protocolos necesarios y autorizados por las autoridades. Se recomienda como medida preventiva, no invitar a “público en general”.
- ✓ Todos los que intervengan en el evento deberán registrarse para tener el control de salud con base a la información que se requerirá de cada persona y poder responder ante cualquier contingencia establecida en el protocolo de actuación inmediata.
- ✓ Evidenciar las responsabilidades del ente organizador o responsable del evento de brindar el resguardo estricto de toda la información de los participantes, para brindar garantías de protección de la información brindada que tiene carácter estrictamente privado.
- ✓ El organizador del evento, debe proveer un plan de trabajo por equipos (horarios, logística, bioseguridad). El total del personal dependerá del número de personas en el evento y las áreas a ser cubiertas.
- ✓ El Coordinador de Bioseguridad debe tener copia de cada protocolo de cada proveedor debidamente firmado por el cliente y/o organizador del evento y garantizar el cumplimiento de los mismos.
- ✓ Equipo para discapacitados debe ser desinfectado antes del evento.
- ✓ Para niños y personas mayores, definir quién es el responsable de sus cuidados (uso de mascarilla, Etc.)





# Protocolos durante el evento

- ✓ Coordinador de Bioseguridad y organizador del evento definen acceso al área de montaje para instalar el punto de sanitización (alfombra, gel, temperatura) y deben supervisar el cumplimiento del protocolo.
- ✓ Coordinador de Bioseguridad genera registro histórico de toda persona que llegue al montaje.
- ✓ Inducción por el Coordinador de Bioseguridad al equipo de trabajo sobre el protocolo.
- ✓ Coordinador de Bioseguridad verifica distanciamiento entre personas trabajando y entre equipos trabajando según protocolo de cada empresa
- ✓ Es responsabilidad de cada colaborador de cada empresa reportar al Coordinador de Bioseguridad y/o organizador del evento sí presenta o desarrolla síntomas durante el montaje e implementar el protocolo establecido por las autoridades de salud.
- ✓ Se recomienda basureros que se abre con el pie de materiales desechables de bioseguridad (mascarilla, guantes, etc.)
- ✓ Todo proveedor trabajará con su equipo de protección personal durante todo el evento los cuales deben ser proporcionados por su empresa.
- ✓ Coordinador de Bioseguridad y organizador del evento definen acceso al área del evento para instalar el punto de desinfección.
- ✓ Coordinador de Bioseguridad genera registro histórico de todo invitado al ingreso
- ✓ Se recomienda el servicio de alimentos con la modalidad de plato servido o buffet asistido.
- ✓ El servicio de bebidas debe ser estrictamente servido en estaciones, eliminando la alternativa de autoservicio.
- ✓ La loza, cristalería, cubiertos y servilleta de tela será manejada directamente desde cocina hacia el invitado.
- ✓ Se definirán estaciones de sanitización en el área del evento para los invitados o participantes, insumos brindados por el cliente.
- ✓ Si se ofrecen artículos para vender, no se debe permitir tocar la mercancía, no aceptar devoluciones. Se recomienda ofrecer compras previas en línea.



# Protocolo posterior al Evento

## Medidas de prevención:

Desinfección de todo el material, accesorios y/o implementos utilizados durante el evento antes de almacenamiento y su próximo uso

Desinfección y limpieza en el lugar de eventos de todas las áreas que hayan sido utilizadas.

## Invitados y personal:

Recolectar listado de invitados y todo el personal que asistieron al evento y estuvieron en contacto para asegurar su información si es necesario por posible contagio.

## Manejo de residuos:

Cada empresa o en su defecto la Empresa de Bioseguridad debe hacerse cargo de depositar y deshacerse de los residuos de la forma adecuada según los protocolos vigentes.



# Protocolo de atención a personas que presenten síntomas:

En todo momento, estar atentos a los síntomas relacionados a infección por COVID-19: fiebre (arriba de 37.5 grados centígrados), tos seca, dolor de cuerpo, pérdida de sentido del gusto y del olfato. Si presenta otros síntomas, siempre es recomendable que visite un médico para identificar la fuente y recibir el tratamiento correspondiente.

Si una persona presenta los síntomas mencionados, debe llevarse inmediatamente al área de aislamiento y debe ser atendido por personal de salud autorizado. Si está en un hotel, debe quedarse en aislamiento en su habitación hasta que pueda ser atendido por personal de salud, y trasladado a las instalaciones que le indiquen. Si la persona es diagnosticada positiva para COVID-19, se debe dar seguimiento a todas las personas con las que tuvo contacto para advertirles de la posibilidad de contagio, y enviarlos a cuarentena preventiva.

El 80% de los casos presentan síntomas leves y el período de incubación es de 2-14 días. El 50% de los casos comienza a presentar síntomas a los 5 días desde el contagio.

- Si un colaborador o cliente presenta síntomas compatibles con la enfermedad, se contactará de inmediato a los teléfonos habilitados para el efecto y lo pondrá en conocimiento del establecimiento, para que éste adopte las medidas oportunas y cumpla con los requisitos de notificación que establece el MSPAS.
- La empresa, debe elaborar y aplicar un protocolo de actuación en caso de detección de posibles personas infectadas o que hayan estado en contacto con las primeras.





## Capacitación de personal:

- Todo el personal debe de estar informado y capacitado en cuanto al plan de manejo de crisis, procedimientos para desinfección, y protocolos de bioseguridad de la empresa durante su operación y en cada etapa de la misma.
- Cada empresa debe de tener un programa de capacitación y actualización en servicio con su debido registro para su personal de planta y para personal y proveedores sub-contratados (guías de turismo, pilotos, otros).

# Conclusiones y Recomendaciones:

1. Para lograr la sostenibilidad y resiliencia en el turismo se requiere del establecimiento de protocolos que observen las medidas de prevención, planificación y gestión de riesgos.
2. Frente a la situación de COVID-19, el Gobierno de Guatemala ha tomado medidas necesarias para resguardar la seguridad y sanidad de los ciudadanos.
3. Para reactivar la actividad económica y, en particular la actividad turística, los protocolos de bioseguridad que definan pasos claros para evitar el contagio del virus, marcan la pauta para demostrar que se está preparado para la reactivación.
4. Este documento presenta los lineamientos basados en instrucciones del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS), del Ministro de Trabajo y Previsión Social, del Instituto Guatemalteco de Turismo y recomendaciones de varias instituciones para establecer la bioseguridad a diferentes niveles:
  - Bioseguridad personal
  - Bioseguridad en el espacio laboral
  - Comité de bioseguridad dentro de la empresa turística
  - Bioseguridad para la operación de hoteles y restaurantes, transportistas, operadores turísticos, agentes de viajes, mayoristas y guías de turismo, antes y durante la atención al viajero.
  - Atención a la persona que presente síntomas.
5. Cada empresario o proveedor de servicios turístico deberá desarrollar e implementar su propio protocolo de bioseguridad y capacitar sus colaboradores y otras personas dentro de la cadena de valor para asegurar que se eviten contagios, y que se resguarde la salud de las personas.
6. El presente protocolo de Bioseguridad tendrá vigencia mientras dure la emergencia del COVID-19 en la República de Guatemala.
7. Toda violación a cualquier disposición por acción u omisión contenida en el presente protocolo de Bioseguridad, será denunciado al Ministerio de Trabajo y Previsión Social y el instituto Guatemalteco de Seguridad Social quienes tienen a su cargo el control y vigilancia de la Salud y Seguridad Ocupacional en los centros de trabajo, según sus respectivas competencias.