



ANEXO 4. SERVICIOS DE ALOJAMIENTO

YMCA AMÉRICA LATINA Y CARIBE

Tabla de contenidos

Introducción.....	3
Recepción	3
Registro y salida.....	5
Pagos.....	5
Áreas comunes.....	5
Habitaciones.....	6
Limpieza en general.....	6
Limpieza diaria.....	7
Limpieza después del check-out.....	9
Préstamo de artículos al huésped	9
Lavandería.....	10
Restaurantes o cafeterías	10
Cocina	13
Espacios de entretenimiento y eventos.....	14
Salas de eventos.....	16

Introducción

Este anexo del protocolo regional se enfoca en los lineamientos y recomendaciones a seguir en el entorno de lugares de hospedaje que algunos movimientos YMCA manejan como son hoteles u hostales.

Recepción

La recepción es el lugar donde el huésped tendrá su primer contacto con el "nuevo" entorno del establecimiento.

- Trate de mantener la distancia mínima recomendada de 1,5 a 2 metros entre los huéspedes en las áreas sociales como el vestíbulo y áreas comunes.
- Organizar los mostradores de recepción con una línea de distancia de al menos 1,5 metros entre los clientes (esta indicación debe estar marcada en el suelo) y será hasta el establecimiento para guiar a las personas y solicitar el mantenimiento de la distancia.
- Se puede considerar la instalación de una barrera acrílica en la recepción para una mayor protección de los huéspedes y empleados.
- Las y los recepcionistas deberán usar mascarillas.
- Permitir la atención preferente a las personas en grupos de riesgo (personas mayores, hipertensas, diabéticas y embarazadas), en todos los sectores del hotel como la recepción, eventos, restaurantes, etc., asegurando un flujo ágil para que permanezcan el menor tiempo posible en estos sectores del establecimiento. Esta información debe estar a disposición de los huéspedes para facilitar la comprensión de otros huéspedes y ser comunicada en el momento de la reserva.
- Al recibir al huésped, evitar el contacto físico, como apretones de manos y abrazos.
- Reducir la cantidad de muebles en todos los sectores, como sofás, mesas, sillas, bancos, para reducir el número de personas en el lugar.
- Todo el equipo, principalmente mensajeros y miembros del valet parking, deben desinfectar sus manos antes y después de llevar bolsas y equipaje.
- Los valet parking deberán desinfectar los puntos de contacto en el automóvil (volante, botones, manija de la puerta, sensores / llave del coche) tanto antes de conducir el vehículo como en la entrega al cliente. Además, la higiene de las manos con alcohol en gel debe realizarse antes y después de cada coche maniobrado, y el uso de máscara y/o cubrebocas debe ser permanente durante el viaje y la maniobra.
- Cuando sea posible, recomiende aparcamiento de autoservicio al cliente.

- Retire los periódicos, revistas y libros de los espacios comunes para evitar la contaminación indirecta.
- La limpieza debe ser constante en entornos como el vestíbulo, la recepción, especialmente si hay máquinas de café, termos o botellas de agua, computadora para uso de los huéspedes, etcétera.
- Los entornos de recepción deben limpiarse y desinfectarse con frecuencia.

Registro y salida

- Se recomienda intensificar la comunicación con el huésped vía web, si es posible en el momento de la reserva, y promover la realización de un pre-registro para recibir la información en un formulario por anticipado.
- Es importante incluir en el formulario de registro datos como el estado de salud, si es del grupo de riesgo y si tienen seguro médico; Al elegir el registro web, se debe crear un proceso para que no sea necesario pasar por la recepción para el registro, sino sólo para recibir la tarjeta (llave) de su habitación. El registro se puede considerar de manera programada.
- El huésped puede ser instruido para hacer un pre-registro de salida (check out) en el establecimiento con el fin de evitar aglomeraciones en el vestíbulo.
- La tarjeta de acceso: la tarjeta de acceso o llave deberá desinfectarse eficazmente cuando se reciban y antes de ser reutilizadas. Al hacer el registro de salida, se recomienda que el recepcionista no tome la tarjeta de la mano del huésped, sino que el huésped la deposite en un lugar específico, como por ejemplo una caja de depósito.

Pagos

- Las máquinas para recibir pago de tarjetas de débito y crédito deberán estar envueltas en una película de plástico y deberán de ser desinfectadas antes y después de cada uso.
- Los pagos deberán realizarse en un área específica y los empleados responsables de esta actividad deberán estar capacitados para ello. Un dispensador de alcohol en gel deberá estar disponible junto al lugar donde el empleado digite los números en la máquina, y deberá desinfectar los teclados después de cada uso, así como desinfectar sus manos.
- En caso de contacto con dinero en efectivo, el empleado deberá desinfectarse las manos después de manipular los billetes. Si hay cambio, utilizar bolsas de plástico para minimizar el contacto físico.
- Los bolígrafos utilizados por recepcionistas y cajeros deberán de ser de uso individual y no deberán compartirse con los clientes. Si se cuenta con un bolígrafo para el uso del cliente en el mostrador, deberá asegurarse que el cliente haga uso del alcohol en gel antes y después de su uso.

Áreas comunes

- Aumentar la frecuencia de limpieza de lugares con mayor flujo de personas, especialmente puntos y superficies de contacto como botones de ascensor, manijas de las puertas, pasamanos, teléfonos, enchufes, teclados, pantallas y monitores de ordenadores, tabletas y teléfonos inteligentes, bancos de trabajo, muebles en áreas de espera, carritos de equipaje, etc.

- Proporcionar una buena ventilación en los ambientes, manteniendo las puertas y ventanas abiertas y, en caso de ambiente con aire acondicionado, realizar el mantenimiento de los aires acondicionados, incluidos filtros y conductos.
- Eliminación frecuente de basura, para no generar acumulación, utilizando procedimientos seguros, recolectando residuos de contenedores propios con cierre o cerrados cuando se llene el 80% de su capacidad o cuando sea necesario, evitando desbordamientos. Se recomienda que los contenedores del establecimiento estén con tapa y pedal y contengan bolsa de plástico para que el residuo no tenga contacto directo con el contenedor.
- Los empleados deben ser entrenados para quitarse los guantes antes de tocar las manijas de las puertas y los botones del ascensor.
- Mantener los baños de las zonas comunes y empleados desinfectados periódicamente, varias veces al día – de acuerdo con el flujo de personas, y de acuerdo con la guía de desinfección que se encuentra en el protocolo madre realizado por YMCA.
- No se recomienda el uso de aspiradoras en áreas comunes. Cuando esto sea absolutamente necesario, el uso deberá hacerse aislando la zona, sin la presencia de personas, con el operador usando el equipo de protección debido y utilizando equipos con filtro HEPA.
- Las escobas y sacudidores tampoco deberán utilizarse para barrido en seco, aire comprimido, lavados de automóviles, ya que también pueden propagar material infeccioso en el aire.
- Utilizar únicamente desinfectantes con potencial de desinfección de superficies tomando en cuenta las regulaciones gubernamentales locales.

Habitaciones

Limpieza en general

- Al final de la estancia del huésped, se deberá de realizar la limpieza y desinfección completa de la habitación y de las superficies antes de la entrada de nuevos huéspedes. Esto deberá de hacerse con productos de higiene específicos y haciendo uso de los protocolos de seguridad para el empleado.
- La limpieza de la habitación debe ocurrir con el ambiente ventilado, dejando las puertas y ventanas abiertas y el aire acondicionado apagado, proporcionando buenas condiciones de higiene respiratoria durante el proceso de higiene.
- También y con el objetivo de facilitar la limpieza de la habitación, es importante retirar todos los artículos considerados como focos de infección, tales como alfombras, cojines, ganchos de ropa y/o colgadores, revistas, cuadernos, bolígrafos y lápices, entre otros.

- Todas las cosas dentro de la habitación deberán ser cambiadas o en su defecto debidamente desinfectadas entre un huésped y otro. Por lo que se recomienda tener los menores artículos posibles dentro de la habitación, para mayor seguridad de los empleados y los huéspedes.
- Otros artículos, como plancha, tabla de planchar, almohadas y mantas adicionales, despertadores, cafeteras, hervidores de agua, y otros, también deberán retirarse y proporcionarse solo cuando se solicite.
- Los controles remotos de televisión, aire acondicionado y televisión por cable deben desinfectarse y envolverse en película de plástico o colocarse dentro de bolsas de plástico, facilitando las próximas desinfecciones. Estas cubiertas deben cambiarse siempre que estén dañadas.
- El empleado designado para el retiro y cambio de la ropa de cama deberá utilizar Equipo de Protección Personal (PPE): guantes de procedimiento, gafas, delantal y mascarilla y cubrebocas desechable.
- Los carros o equipos utilizados para transportar la ropa de cama hasta el cuarto de lavandería deberán limpiarse y desinfectarse después de cada uso. Debe adoptarse el mismo procedimiento para otros tipos de logística en hoteles como carros eléctricos para residuos sólidos, entre otros.
- Para los edificios verticales, los ascensores pueden ser una opción para el transporte de residuos sólidos y ropa sucia, sin compartir el ascensor con otros empleados del hotel o huéspedes. Se recomienda no hacer uso del “shut” durante este período: Shut es el nombre dado a la tubería vertical que se usa para el transporte de ropa sucia al área de lavandería.
- Los uniformes del equipo de higiene y personal de lavandería deberán lavarse en el hotel o en una lavandería externa; se recomienda no lavar en la casa del empleado. Este proceso garantiza la correcta limpieza de la ropa y los carros por parte del establecimiento.
- Los empleados deberán estar bien capacitados y tomar precauciones eficaces, como el uso de EPI.

Limpieza diaria

- Es importante establecer un tiempo predefinido para limpiar y desinfectar las habitaciones y no realizar la limpieza cuando el huésped se encuentre en la habitación.
- Antes de limpiar el suelo, deberán limpiarse los muebles de la habitación. La limpieza de la superficie deberá hacerse de arriba abajo y en la dirección de las zonas más limpias a las más sucias.
- El uso de una aspiradora va en contra de lo indicado, ya que puede generar la dispersión de contaminantes en el aire.
- Para la desinfección de superficies, se puede utilizar producto desinfectante para superficies de contacto frecuente.

- Limpiar y desinfectar armarios, bancos, fregaderos, grifos, mesas, sillas y manijas de armarios y puertas.
- Preferiblemente definir dos empleados distintos para la limpieza de la habitación: uno para el cambio de ropa de cama y toallas y otro para realizar la limpieza general.
- Utilizar cubetas, paños de limpieza y trapeadores de un solo uso, diferentes y únicos para cada entorno, como recepción, habitaciones, baños, salas de eventos, etc.
- Si hay secreciones (flema, sangre, esperma, saliva, orina, vómito u otros líquidos orgánicos), absorba los líquidos con un papel absorbente, deseche el papel en una bolsa impermeable y luego limpie y desinfecte el sitio, siempre utilizando el EPP y los procedimientos recomendados.
- Se deberá de poner especial atención a la limpieza de los inodoros: iniciar la limpieza por los grifos y lavabos, luego la tina de baño (si la hay), ducha e inodoros (para la limpieza del inodoro aplicar productos que tengan la función de detergente y desinfectante en simultáneo, y dejar actuar según lo determinado por el fabricante para la dilución indicada).
- Las instalaciones sanitarias deberán lavarse con detergente y desinfectante.
- Al retirar la ropa de cama, retírela sin agitar, envolviéndola, manteniendo fuera la parte que estuvo en contacto con el colchón.
- Colocar la ropa de cama en una cesta (preferiblemente de plástico).
- Los residuos recogidos en la habitación deberán ser colocados en una bolsa o saco (respetando 2/3 de su capacidad).

Limpieza después del check-out

- La habitación y sus superficies deberán limpiarse y desinfectarse completamente antes de la entrada de un nuevo huésped. En caso de sospecha de contaminación en alguna habitación, todo el material recogido deberá ser retirado y enviado a la zona de lavandería para su procesamiento inmediato.
- Retire los residuos y deséchelos.
- Retire siempre la materia orgánica en las superficies. Si la materia orgánica es líquida, preferiblemente utilizar algún solidificador para reducir el contacto del equipo con la materia orgánica. En este caso, aplicar el desinfectante indicado en la zona contaminada, esperar el tiempo recomendado por el fabricante del producto y seguir el procedimiento de desinfección indicado por el fabricante. Deseche los paños, fibras y EPI utilizados en la operación que no se pueden limpiar o desinfectar de forma segura.
- Frote las superficies con un paño empapado con agua y detergente neutro o enzimático, entre otros de igual o mayor eficacia.
- Limpie y desinfecte todas las superficies, prestando gran atención a áreas potencialmente contaminadas como sillas, sillones, cama, interruptores, mandos a distancia, manijas de las puertas, directorios y conjuntos telefónicos, con desinfectante adecuado.
- Enjuague con agua limpia o un paño húmedo.
- Seque con un paño limpio siempre que sea necesario.
- Finalice la limpieza de tazas, cubetas, recipientes, y vasos de las habitaciones con desinfectante definido por la propia empresa.
- Si se cuenta con artículos de minibar, desinfecte las bebidas y otros productos que se repongan en este. En el caso de que una empresa externa realice la gestión del minibar, notifique a la empresa que no está permitido dejar que el responsable de la sustitución de productos del minibar entre en la habitación si hay un huésped con síntomas.
- De acuerdo con las características del lugar de hospedaje (como presencia de alfombras y otros elementos de higiene más difíciles), la ocupación y la forma adoptada para los aislamientos, entre otros, se puede considerar la opción de mantener este tipo de habitaciones fuera de uso durante algunos días, a la espera de la inactivación del virus.

Préstamo de artículos al huésped

- Todo el material prestado debe ser desinfectado (colgadores, secadores de pelo, plancha o cualquier otro artículo) en la entrega y devolución.
- Desinfecte los cochecitos y cunas para bebés antes del préstamo. Almacene el equipo desinfectado cubierto con bolsas de plástico.

Lavandería

- Cuando haya ropa propia en el edificio, asegúrese de que la ventilación sea suficiente en todas las áreas de la lavandería.
- En caso de contar con lavandería propia, no dejar ropa sucia, lavar inmediatamente.
- Utilice guantes para realizar la recolección, separación y conteo de la ropa en un área específica utilizando EPIs.
- La ropa deberá lavarse siguiendo los parámetros y procedimientos de la lavandería.
- En ausencia de una lavadora propia, deberá de guardar la ropa sucia y empacarla en una bolsa de plástico impermeable, cerrándola firmemente, y se recomienda el lavado inmediato.
- El uniforme de los empleados deberá lavarse en la lavandería propia del hotel, y no debe ser llevada a la casa del empleado.
- Notifique a la lavandería externa que no está permitido dejar que las personas con problemas de salud o síntomas de Covid-19 realicen recolecciones y entregas.
- Reducir y controlar de manera rigurosa el acceso de personas externas a las áreas de lavandería.
- Limpie y desinfecte con frecuencia las puertas de los equipos de alto uso (lavadoras y secadoras), así como los equipos en general (planchas, etc.).

Restaurantes o cafeterías

- Distancia A y B: considere una distancia mínima entre mesas (2 metros) y sillas ocupadas (1,5 metros).
- Para los restaurantes con espacios reducidos, debe considerarse la reserva de horarios por parte de los clientes.
- Para lugares con mesas fijas o en la imposibilidad de removerlas, habilitar las mesas de manera alternada, comunicando visualmente qué mesas están disponibles y cuáles no.
- Es esencial evitar concentrar grupos con más de 6 personas en una sola mesa.

- No se recomienda hacer fila para solicitar o recoger los alimentos por parte del huésped. Este servicio puede existir siempre y cuando los camareros brinden el servicio de llevarlo hasta las mesas.
- Se recomienda que el huésped no tenga contacto con la comida, así como que todos los alimentos estén protegidos, no expuestos al medio ambiente. Se recomienda que el servicio de comida y bebida se entregue en el momento del consumo del huésped en la mesa, servido en platos individuales y en pequeñas porciones.
- Se recomienda no montar colocar servicio en mesa para evitar la contaminación cruzada. Esto también incluye tazas, servilletas y cubiertos.
- El servicio de mesa deberá montarse a la llegada del cliente. Se recomienda evitar manteles y si los hay utilizar servilletas individuales retirándolas inmediatamente después de su uso junto con otros artículos de tela colocándolos en una bolsa de plástico y enviados a la sala de lavandería.
- Si solo se utilizan toallas de tela, éstas deberán cambiarse por cada cliente.
- Para el uso de servilletas de tela, el procedimiento es el mismo: después de cada uso, deben ser removidos y reenviados a la lavandería. Cuando el establecimiento opte por servilletas desechables, deben desecharse inmediatamente en una bolsa de plástico.
- El establecimiento debe mantener los cubiertos desinfectados y debidamente acomodados de manera individual.
- Se deberá prohibir el dejar utensilios en un único lugar para que el huésped lo recoja.
- Los servicios de buffet no se recomiendan debido a la exposición a los alimentos y el uso compartido de las bandejas; sólo será posible si hay protección acrílica con personal exclusivo que sirva los alimentos y la comida deberá estar bien protegida.
- También puede haber el montaje de islas con acceso exclusivo de camareros en zonas aisladas de invitados para su distribución a los clientes. En el caso de la formación de filas, estas deben organizarse con una marca de distancia de 1,5 metros con señalización visible en el suelo.
- Se deberán de desinfectar los menús entre el uso de los clientes.
- Se deberán de desinfectar mesas y sillas a la salida de cada cliente.
- El espacio dispuesto para niños deberá permanecer cerrado.
- En los bares, sólo los clientes que están sentados podrán quedarse, manteniendo la distancia de 2 metros entre las mesas y 1,5 metros entre las sillas. DJs o música en vivo está permitido siempre y cuando no haya concentración de personas. Por lo tanto, está prohibido pistas de

baile y aglomeraciones en el medio ambiente. Otros espectáculos y actividades artísticas siguen la misma orientación.

- Se sugiere (en restaurantes y cafeterías) el uso de sobres desechables de condimentos en vez de dispensadores (aceite de oliva, vinagre), azúcares, batidores de sal, pimientos. En el caso del uso del kit de condimentos, este se deberá de retirar de la mesa inmediatamente después del desalojo y realizar la limpieza de los materiales con el producto especificado por el establecimiento después de la salida del cliente.
- El servicio de desayuno deberá respetar la misma distancia de las mesas; cuando se sirve en espacios pequeños, deberá seguir las mismas recomendaciones que el servicio a la carta o con pequeñas porciones personalizadas, o ser ofrecido en servicio de habitaciones.
- El servicio para habitaciones deberá de cubrir el alimento en las bandejas, protegiendo los alimentos durante el transporte a la habitación y, al final de las comidas, los utensilios deberán ser dispuestos fuera de la habitación (en el pasillo, al lado de la puerta) por el huésped, para que sean recogidos.
- Se recomienda exhortar al huésped a dar aviso para que el servicio de alimentos sea retirado.
- Para reemplazar la firma física de las comandas de entrega, se pueden realizar grabaciones de las solicitudes del huésped.
- Si se permite el servicio de entrega de aplicaciones externas, el establecimiento deberá informar oportunamente y garantizar el distanciamiento de los repartidores y la seguridad del huésped en la recolección.
- Para el servicio de coffee break, se sugiere que se ofrezcan kits individuales (tipo de caja de almuerzo) para reducir el contacto de las personas cerca de las mesas de servicio.
- Los camareros y cajeros deben usar máscaras o protector facial.
- Los camareros deberán lavarse bien las manos antes de manipular cubiertos, vasos y platos limpios que se entregarán sólo cuando la mesa haya sido ocupada, en presencia del cliente.
- El empleado deberá evitar hablar mientras manipula los alimentos y deberá usar máscara.
- Los bolígrafos utilizados en los cuadros de suscripción de servicio y control de camareros deben ser para uso individual y no deben compartirse con los clientes.
- Para el refrigerio de los empleados, se puede considerar un horario alternado, con el fin de evitar aglomeraciones.
- Para cafeterías con mesas o sillas fijas o con la imposibilidad de retirar, o colocar las mesas o sillas de forma alternada, se deberá de comunicar visualmente qué mesas son gratuitas y cuáles están prohibidas.

- En el comedor para empleados, los lavabos y los inodoros deberán estar provistos de jabón líquido, alcohol en gel al 70% y toallas de papel.
- Para garantizar el distanciamiento social y la seguridad alimentaria de los empleados, se deberá de poner a disposición un asistente o empleado para servir la comida, así como instalarse en el buffet una protección acrílica, protegiendo los alimentos.
- Los cubiertos deberán ser entregados junto con el plato por el auxiliar/empleado de manera individual, es decir, no deben estar en un solo lugar para que los empleados los tomen. Sólo deben ser manejados por la persona que sirve los alimentos.
- Las máquinas dispensadoras de café, refrescos y otros equipos de la cafetería deberán desinfectarse regularmente, en particular las partes que tienen mayor contacto con las manos de empleados y usuarios.

Cocina

- Se deberá de reforzar el recordatorio de lavado de manos cada hora. Este proceso no debe causar aglomeraciones en el lavabo.
- La cocina deberá estar equipada (en acceso a las áreas) con alcohol gel en dispensadores de fácil acceso para el empleado.
- Mantenga siempre el ambiente del restaurante y la cocina bien ventilado, dejando, cuando sea posible, ventanas y puertas abiertas. En el caso de entornos con aire acondicionado, revise el aire acondicionado regularmente y mantenga actualizado el mantenimiento de filtros y conductos.
- Gestione los suministros para que los fregaderos estén siempre con jabón, toallas de papel, alcohol en gel y dispensadores abastecidos.
- Exigir el uso de máscaras desechables por parte de todos los empleados y proveedores de servicios involucrados en la preparación y el servicio de alimentos, proporcionándolas a los empleados. Las máscaras deben ser reemplazadas regularmente, según lo indicado por sus fabricantes. Se sugiere prohibir el uso de máscaras de tela en estas actividades.
- Reducir y controlar estrictamente el acceso de personas externas a las áreas de producción y manipulación de alimentos (proveedores).
- Cualquier persona que necesite entrar en la cocina deberá lavarse las manos y desinfectárselas adecuadamente, además del uso de mascarilla.
- Analizar el diseño y acomodo de los equipos en las cocinas para que no se promueva la proximidad entre los empleados durante la jornada laboral.

- Realizar el cambio de cajas de horticultura de los proveedores por cajas exclusivas del entorno de la cocina y mantener esas cajas desinfectadas.
- Para evitar la transmisión indirecta, deben desinfectarse en un lavavajillas con temperatura y desinfectante químico. Para aquellos establecimientos que dispongan de lavado manual, la higiene debe llevarse a cabo con cuidado. Para la limpieza de los utensilios utilizados en los alimentos, se recomienda utilizar agua, detergente líquido y, para la desinfección, deberá de utilizarse desinfectante (sanitizante registrado por ANVISA, Brasil) y alcohol al 70%.
- Los platos, vasos y cubiertos, después del lavado, deben almacenarse en un lugar donde no haya movimiento de personas.
- Tomar estrictas medidas de desinfección para las tablas para cortar alimentos y utensilios de cocina.
- Limpiar y desinfectar diariamente con producto desinfectante las manijas de las puertas de equipos de alto uso (hornos, refrigeradores, congeladores), así como equipos en general (mezcladores, licuadoras, procesadores, etcétera).
- Realice una higiene rutinaria en bancos y equipos con frecuencia.
- Utilizar únicamente desinfectantes con potencial de desinfección de superficies (a base de cloro, alcoholes, algunos fenoles, amonio cuaternario o peróxido).
- Mantener los baños públicos desinfectados al menos cada hora, durante el período de operación y siempre al inicio de las actividades, con el desinfectante adoptado por la empresa. Se recomienda que los contenedores de los baños del establecimiento sean de tapa con pedal y contengan bolsa de plástico para que el residuo no tenga contacto directo con la basura, retirando la bolsa de basura diariamente o cuando el contenido esté a 2/3 de su capacidad máxima.

Espacios de entretenimiento y eventos

- En los servicios y eventos de entretenimiento, se deberá prestar atención preferencial a las mujeres mayores, hipertensas, diabéticas y embarazadas, garantizando un flujo ágil para que estas personas permanezcan el menor tiempo posible en la recepción del establecimiento. Esta información debe estar disponible para todos con el fin de facilitar la comprensión de otros huéspedes.
- Los gimnasios sólo pueden funcionar con tiempo de programación y deben considerar el espaciado entre equipos mayor que el espacio esperado entre las personas o colocar los equipos de manera alternada y con acceso limitado.
- Se deberá de indicar a los usuarios la limpieza correcta de los equipos al iniciar y terminar su actividad en cada aparato.

- Todos los equipos deportivos y objetos de uso colectivo en la sala de juegos, saunas, piscinas y pistas deben ser devueltos por el huésped en su lugar o recipiente propio después de su uso. El responsable del área deberá de desinfectar todos los materiales y equipos antes de entregarlos a otro usuario.
- Los establecimientos deberán crear protocolos internos, y vigilar y comunicar a sus huéspedes sobre el uso individual de los equipos utilizados en la actividad física para que sean desinfectados.
- La ventilación natural debe garantizarse en estos entornos cuando sea posible.
- En el caso de entornos con aire acondicionado, compruebe el aire acondicionado y compruebe que dispone de filtros limpios y el mantenimiento adecuado.
- Verificar el retiro de muebles en zonas de entretenimiento como piscinas, gimnasio, sala de juegos, spas, etcétera, y comunicar a los usuarios a evitar aglomeraciones.
- Todos los artículos y equipos utilizados por los huéspedes, incluyendo llaves, armarios, equipo de fitness, deberán limpiarse y desinfectarse con alcohol al 70%, al menos dos veces al día o después de cada uso.
- Las salas de juego deberán permanecer cerradas durante la reapertura de las actividades. Las actividades al aire libre pueden ser fomentadas siempre y cuando se sigan las premisas del distanciamiento social.
- Las piscinas se pueden utilizar siempre y cuando se respete el distanciamiento social. Los empleados deberán mencionar y guiar a los huéspedes para evitar las aglomeraciones y los camastros deberán de tener la separación correspondiente entre sí.
- Espacios de descanso, solarios, etcétera: el número de sofás, mesas, sillas o camastros deberán reducirse con el fin de reducir el número de personas en el lugar en al menos un 50% (cincuenta por ciento) de la capacidad habitual, buscando cumplir con la distancia recomendada de 2 (dos) metros entre los usuarios.
- La higiene de los camastros y mesitas en la zona de la piscina deberá de ocurrir después de su uso por los clientes, siendo llevado a cabo por el equipo correspondiente.
- En caso de contar con servicio de jacuzzi, este solo se puede utilizar con reserva individual previa (por familia y por tiempo). Después de su uso, toda el agua debe ser desechada, seguida de lavado y desinfección y rellenar con agua limpia y desinfectada con cloro en la cantidad adecuada, de acuerdo con el protocolo interno. Toda el agua debe ser cambiada y totalmente desinfectada para el uso de otro cliente.
- Las saunas solo podrán usarse con cita previa. Es responsabilidad de cada establecimiento llevar a cabo este control.

- Deberá de haber avisos para los huéspedes sobre la necesidad de higienizar los lugares donde pueda haber contacto físico, en la entrada, uso y la salida, en el interior del sauna.
- Los deportes de contacto no deben promoverse entre personas de diferentes familias y grupos. Otros grupos y personas pueden usar los espacios con cita previa. Las actividades deben llevarse a cabo en un lugar seguro y preferiblemente al aire libre.
- Spas: el masajista debe realizar el servicio utilizando el EPI correctamente. El servicio se llevará a cabo mediante reservación previa para la atención individualizada. Sin embargo, la higiene detallada del medio ambiente y el cambio de ropa de cama y cubiertas debe ocurrir después del final de cada sesión, siendo realizada por el personal debidamente capacitado.
- Hamacas: Las hamacas deberán ser solicitadas individualmente o por familia, recordando que este artículo debe ser desinfectado después de su uso.

Salas de eventos.

- Los salones de eventos deben aumentar la distancia entre los participantes. El espaciado no sólo debe ser lateral, sino principalmente considerar el espaciado también de las sillas "delanteras" cuando están en formato auditorio. Debe respetarse una distancia mínima entre mesas (2 metros) y sillas (1 metro) teniendo en cuenta a una persona sentada.
- Las zonas comunes de los espacios reservados para eventos también deben reducir el número de sofás, mesas, sillas entre otras, reduciendo el número de personas en el lugar, buscando ahorrar la distancia mínima recomendada de 1,5 metros entre los huéspedes.

El número de personas para eventos sociales y empresariales debe seguir las normas estipuladas por las autoridades, ya que depende del nivel de control de la transmisión de Covid-19. Sin embargo, sugerimos de manera genérica la siguiente política en el control en relación con el número de personas y el distanciamiento social:

- Para el servicio de coffee break, se deberán considerar kits individuales de lunch para reducir el contacto de las personas cerca de las mesas de servicio.
- Cuando haya mostradores de servicio, deberá haber una línea de distancia para el servicio en el mostrador de al menos 1,5 metros e indicando en el suelo el lugar de espera del siguiente cliente.
- El distanciamiento debe ocurrir en todos los entornos de espera, filas de cajas (considerando la demarcación en el suelo) y baños públicos (en urinarios deberá realizarse el uso de manera alternada).
- Desinfecte todo el equipo manejado por personas (micrófonos, proyectores, etc.) después de cada uso.
- La tarjeta de acceso de la sala de eventos deberá desinfectarse eficazmente cuando se reciba y antes de ser reutilizada.

- Si hay máquinas de café, termo o agua ofrecida al público en este entorno, debe asegurarse de que están dentro de la lista de verificación de equipos a desinfectar.
- Para los empleados, se les deberá de proporcionar EPI, incluyendo máscaras desechables, guantes desechables, lugares específicos de despacho de alcohol en gel para una higiene constante antes de cualquier manipulación de documentos y equipo de recepción del evento.
- Asegúrese de que cada equipo esté informado sobre la importancia de mantener sus manos limpias y gestiones para que los baños y otros espacios estén siempre abastecidos con jabón líquido, toalla de papel y 70% de alcohol.
- Todo establecimiento que opere con eventos corporativos y sociales deberá crear un documento interno que proporcione toda la información sobre su política de alquiler interno, contrato con proveedores, recepción de equipos de alquiler y empleados subcontratados, etc. El establecimiento deberá garantizar que los protocolos de higiene y el distanciamiento social se adopten a lo largo de toda la cadena de servicios para la realización del evento.
- Las empresas que prestan servicios para el montaje de eventos deben garantizar la higienización de los materiales introducidos en el hotel mediante la inclusión de este elemento en una cláusula contractual y verificar la ejecución de esta operación a través del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLA).
- Todos los empleados y proveedores de servicios subcontratados deben ser guiados, capacitados y deberán seguir las reglas presentadas anteriormente. En caso de que no cumplan las directrices, serán considerados responsables y retirados de las actividades.
- Notificar a los proveedores que deberán seguir las reglas del hotel y que en ningún momento permitan que las personas sospechosas de contaminación o que sean vulnerables realicen la prestación de servicios.
- Los empleados de las zonas recreativas deberán recibir capacitación sobre el uso de máscaras y todos los demás requisitos de la empresa.
- Definir políticas sobre posibles transgresiones de normas internas para hacer frente al covid-19, que se ponen en práctica y se comunican al Comité de Crisis (compuesto por líderes hoteleros con representantes de diversas áreas).
- Supervisar la salud de los empleados y otros proveedores de servicios y seguir el protocolo correspondiente en caso de sospecha o confirmación.