

Protocolo de Salud y Seguridad

Orientación para Alquileres a Corto Plazo

15 de junio de 2020



GOBIERNO DE PUERTO RICO
Compañía de Turismo de Puerto Rico

Objetivo del Protocolo

- Puerto Rico está comprometido con su meta de sentar pauta y convertirse en el modelo a seguir con relación a los estándares de seguridad para destinos turísticos.
- Reconociendo las nuevas normas de distanciamiento social, limpieza, desinfección e higiene y la ventaja competitiva que esto representa para un destino, la Compañía de Turismo ha diseñado un programa para garantizar los más altos estándares de seguridad en todos los sectores de la industria.
- La salud seguridad y bienestar de nuestra fuerza de trabajo, visitantes, y todos aquellos a los que prestamos servicios es nuestra prioridad.



Objetivo del Programa

- Para cumplir con el objetivo, y siguiendo los protocolos recomendados por el [Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades Contagiosas](#) (CDC por sus siglas en inglés), [La Organización Mundial de la Salud](#), (WHO por sus siglas en inglés), el informe [OSHA 3990](#), y el [Departamento de Salud de Puerto Rico](#) para prevenir la propagación del COVID-19, la CTPR ha diseñado un programa de dos niveles para ser implementado por la industria turística en la Isla. El programa se divide en:
 - *La Guía Práctica de Salud y Seguridad Turística* – Una guía con medidas obligatorias que deben ser implementadas por todos los negocios turísticos para salvaguardar la salud de los empleados, visitantes y clientes.
 - *El Sello de Salud y Seguridad* – Un programa de certificación el cual concede una certificación a todos aquellos que cumplan o excedan los estándares del mismo.
 - Sello de Auto Certificación
 - Sello de Certificación luego de inspección



Aplicabilidad

- Estas medidas comenzarán a regir de forma compulsoria para todo negocio turístico, nuevo o existente, comenzando el 4 de mayo de 2020 y por los 18 meses subsiguientes, o hasta que las autoridades competentes declaren que ha terminado la pandemia del COVID-19, lo que ocurra primero.
- Todos los alquileres a corto plazo (short-term rentals) estos deberán cumplir con criterios estipulados en las paginas 17-19 de la guía practica. Incluyendo:
 - Apartamentos
 - Casas o Villas Enteras
 - Unidades compartidas
 - Cuartos dentro de unidades



3 Servicios Básicos Obligatorios

- **Desinfectante de manos.**
 - Todas las unidades deben contar con por lo menos una (1) estación de desinfectante de manos.
 - La estación desinfectante debe estar estratégicamente localizada cerca de la entrada y estar visible a la entrada del huésped.
- **Toallitas desinfectantes desechables.**
 - Cada unidad debe tener un suministro de toallitas desinfectantes para desinfectar y limpiar la unidad.
 - El administrador de la unidad es responsable de suplir productos adicionales según sea necesario.
- **Jabón de manos.**
 - El administrador debe proveer a sus huéspedes jabón de manos en cada uno de los lavabos y piletas de la unidad.
 - El tamaño o suministro de jabón debe ser adecuado para el total del número de días de estadía.
 - El administrador es responsable de proveer jabón adicional de ser necesario.



3 Servicios Básicos Obligatorios



Proceso de Reserva

- Notificar a los huéspedes desde el momento de generarse la reserva, que el uso de mascarillas en las áreas públicas del alojamiento y en los lugares públicos y privados de Puerto Rico es compulsorio.



Proceso de “Check In” o Registro

- 2 elementos compulsorios en el proceso de registro:
 1. Declaración de Viajes y Puntos de Contactos para Alquileres a Corto Plazo
 2. Guía de Seguridad y Salud



Declaración de Viajes y Puntos de Contactos para Alquileres a Corto Plazo

- Todos los huéspedes deben completar la Declaración de Viajes y Puntos de Contactos para Alquileres a Corto Plazo antes de que se cumplan las dos horas su llegada a la unidad.
- Todo huésped está obligado a informar sobre si tiene algún síntoma de cualquier tipo o informar si ha estado en contacto directo con una persona que haya sido diagnosticada con COVID-19 en los pasados 14 días.
 - Los huéspedes deben informar si se les ha requerido que permanezcan en cuarentena voluntaria o en aislamiento por recomendación médica o directrices estatales o federales.



Declaración de Viajes y Puntos de Contactos para Alquileres a Corto Plazo

- El Formulario disponible en prtc-covid19.com en ambos idiomas (Español e Ingles)



Tourism Health and Safety Guide (6 Articles)		
Travel Declaration and Contact Tracing From – Lodging	426	
Travel Declaration and Contact Tracing From – Short-term Rentals	457	
Declaración de Viaje y Puntos de Contacto – Hospederías	393	
Declaración de Viaje y Puntos de Contacto – Alquileres a Corto Plazo	295	
Health and Safety Destination – Wide Program	2473	
Programa de Salud Y Seguridad para el Destino	1744	

About
Official COVID-19 Aid and Resources for the Travel and Tourism Businesses. Online resources to facilitate planning and making informed decisions for your business with up-to-date news, resources and assistance information.

Categories
Tourism Health and Safety Guide
PRTC Webinar



Nombre del hospedador principal: _____
Número de personas en el grupo: _____
Destino de origen: (Ciudad) (Estado) (País) _____
Fecha y hora de llegada a Puerto Rico: _____ 2020 _____ AM/PM
Dirección de la Propiedad: _____
Número de identificación de Hospedería de la CTRP: _____

¿Ha tenido usted o alguno de sus acompañantes cualquiera de los siguientes síntomas? Por favor marque las opciones que apliquen:

- Fiebre o escalofríos
- Tos
- Falta de aliento o dificultad para respirar
- Fatiga
- Dolores musculares o corporales
- Dolor de cabeza
- Nueva pérdida de sabor u olor
- Dolor de garganta
- Congestión o secreción nasal
- Náuseas o vómitos
- Diarrea
- Otro _____

¿Ha estado en contacto con alguien que se sospeche sea un caso de COVID-19 en los pasados 14 días? Sí No

¿Ha estado de visita en uno de los países o regiones incluidos en la lista de lugares con restricciones para viajes hacia los Estados Unidos? Sí No
Si contestó Sí, favor de indicar qué países o regiones: _____

A su llegada, ¿encontró que la unidad había sido desinfectada correctamente y que había algún tipo de nota / afiche / tarjeta que certificara que el proceso se había completado satisfactoriamente? Sí No

¿Ha estado en contacto con algún caso confirmado de COVID-19 en los pasados 14 días? Sí No

Declaración de Viajes y Puntos de Contactos para Alquileres a Corto Plazo

- El formulario estar listo para ser completado por el huésped al momento de registro. El mismo debe incluir el Número de Identificación Hostelero de la CTPR.
- El formulario debe ser enviado electrónicamente al administrador de la unidad. Una vez completada, el huésped puede tomar una foto de la misma y enviarla dentro del periodo de tiempo reglamentario.



Declaración de Viajes y Puntos de Contactos para Alquileres a Corto Plazo

- La gerencia de cada hospedería es responsable de guardar de manera segura por 12 meses y organizar las hojas de forma cronológica.
- Solamente el Departamento de Salud y su personal autorizado y debidamente identificado debe tener acceso a estas hojas e información en las mismas.



Guía de Seguridad y Salud

- Al momento de registro los huéspedes deben recibir un folleto, hoja suelta o panfleto detallando las medidas de salud e higiene implementadas por el administrador para su seguridad.
- Este boletín informativo debe indicar, y no limitado a, lo siguiente:
 - Las medidas que está implementando la propiedad para salvaguardar la salud y seguridad de todos.
 - Las prácticas con las cuales se espera los huéspedes cumplan para su propio beneficio y las medidas en vigor impuestas parte de las autoridades locales para proteger la seguridad de todos.
 - Notificar a los huéspedes que el uso de mascarillas en las áreas públicas es compulsorio, las recomendaciones sobre el lavado frecuente de manos y el monitoreo de su salud para la detección temprana de cualquier síntoma de enfermedad.



Guía de Seguridad y Salud

- Este boletín informativo debe indicar, y no limitado a, lo siguiente (Cont.):
 - Incluir la información de contacto del hostelero incluyendo:
 - Nombre
 - Número de teléfono de su oficina
 - Correo electrónico
 - Contacto en caso de emergencia
 - **Número de Identificación Hostelero de la CTPR**



Guía de Seguridad y Salud

- Este boletín informativo debe incluir la siguiente frase:

“El hostelero que administra esta unidad está registrado en la Compañía de Turismo de Puerto Rico y cumple con las Guías de Salud y Seguridad de mayo 2020. Una copia de esta guía puede obtenerse en <https://prtc-covid19.com/>.”

Si entiende que esta propiedad no cumple con los estándares establecidos puede enviar un correo electrónico strhealthandsafety@tourism.pr.gov Incluyendo la información de lugar, número de identificación y descripción de la situación. La CTPR se comunicará con usted para procesar su reclamación y obtener información adicional”.



Guía de Seguridad y Salud

- Formato puede ser:
 - Una hoja
 - Brochure
 - Tarjeta

1 Wellness Check Point Upon arrival you will be welcomed by our health and safety officer in our entrance check point. The officer will conduct a temperature screening to ensure every guest who enters the property does not have a 100.4 F or higher temperature, disinfect your bags and provide you with a face mask if necessary. Use of face mask is mandatory in public areas like the lobby, rooftop and restaurants.	2 Check In Check in process will now be paperless, only providing ID for each guest and Credit Card for incidentals. Your e-room key will be delivered to your cellphone and will be valid for the rest of your stay.
3 Housekeeping Service Housekeeping service for daily guest is schedule on your 3rd day, for example if you checked in on Friday service will be schedule for Monday. For residents, service will be schedule every 7 days. Guest request will be done daily by our digital concierge.	4 Guest Rooms Guestrooms are sanitized prior to your arrival following strict cleaning protocols with specific cleaning products. After sanitation is complete, we sealed the room until your arrival.
5 Guest Solarium and Infinity Pool To comply with the social distancing rules, we created an appointment system in which through our digital concierge you can separate your spot for 30 minutes to enjoy the Jacuzzi. Infinity Pool will be open up to 6 people at a time. Also all of our sun beds are sanitized before and after guest use. Pool towels will be provided in your room.	Our Commitment to Health and Safety <ul style="list-style-type: none">• In our Wellness checkpoint the health and safety officer will take your temperature every time you enter the property.• Our digital concierge will be the main contact throughout your reservation.• Our public areas are sanitized multiple times a day, focusing in high touch areas by a highly trained associates.• Our restaurants have been re-designed to comply with social distancing rules and ensure guest and associates safety.• Guest elevator is sanitized multiple times a day and the capacity allowed is only one party at a time.• Hand Sanitizer stations have been placed throughout the property for guest use.
6 Rooftop and Restaurants Our restaurants can be visited by reservations only and room service will be available through the day. Our digital concierge will take care of the reservations. In-Room mini bar will be emptied but mini bar selections will available upon request thru our digital concierge.	



Nuevo: Equipo Dedicado

- Importante destacara que la CTPR tiene personal y una línea electrónica para apoyar a los huéspedes, dueños y administradores de alquileres a corto plazo.
 - Vía el correo electrónico strhealthandsafety@tourism.pr.gov se canalizaran las reclamaciones, preguntas o cualquier inquietud relacionadas a la salud y seguridad de los alquileres a corto plazo.
 - Personal adiestrado y dedicado a atender al sector.
 - Equipo es manejado directamente desde la oficina de Sub Direccion de la Compañía de Turismo de Puerto Rico.



Limpieza y Desinfección

- Dueños, hosteleros y empleados deben cumplir con todos los Criterios Generales Compulsorios aplicables, según son presentados en la primera sección de la Guía. Esto incluye, y no se limita a que:
 - El personal de limpieza y mantenimiento debe recibir entrenamiento para asegurar la implementación de los nuevos estándares de salud y seguridad detallados en esta guía.
 - Todo el personal de limpieza debe utilizar mascarillas y guantes desechables. Los guantes deben ser descartados al finalizar las labores de limpieza.
 - Se deben seguir los procedimientos recomendados por el CDC para el recogido y lavado de lavandería. Todas las toallas, y ropa de cama deben ser reemplazadas y lavadas apropiadamente luego de cada estadía. Toallas y amenidades que no hayan sido utilizadas no pueden ser reusadas.
 - Las puertas y ventanas deben permanecer abiertas mientras se realiza el proceso de limpieza para aumentar la circulación del aire en la unidad.



Limpieza y Desinfección

- Se deben limpiar y desinfectar todas las superficies de la habitación incluyendo, pero no limitándose a, perillas, escritorios, mesas, sillas, lámparas, tiradores de gavetas, interruptores eléctricos y termostatos, tiradores de cortinas, refrigerador, menú y artículos de cortesía (panfletos y papelería), teléfono y teclado, control remoto, reloj alarma, televisión, mirilla de la puerta, receptáculo de basura, tirador de hierro, ganchos y tablilla para maletas, grifo asiento y palanca del inodoro, ducha, botones y superficies de la estufa, horno y microondas.
- Se deben limpiar y desinfectar todos los utensilios de cocina, vasos, cubiertos y cafeteras después de cada estadía.
- Si se utiliza algún tipo de unidad de almacenaje con cerradura de llave o de combinación, la misma debe ser desinfectada con frecuencia y antes de la llegada de un huésped nuevo.



Tarjeta de Garantía

- Una tarjeta de Garantía de Limpieza y Desinfección debe colocarse en la sala de estar (living room) luego de terminar las labores de limpieza para indicar que la unidad ha sido limpiada y desinfectada de acuerdo a los estándares establecidos.
 - La tarjeta debe ser estratégicamente colocada en un lugar donde sea visible al entrar a la unidad.
 - Debe ser firmada con la fecha y hora del servicio.



Periodo entre estadias

- Se debe implementar un período mínimo de espera de un mínimo 24 horas entre alquileres.
 - Las horas comienzan desde el momento que el huésped sale de la unidad.
 - Luego de pasadas las 24 horas se permitirá al próximo huésped proceder a hacer registro.
 - Por ejemplo, si huésped sale a las 2:00 pm, el próximo huésped no puede entrar hasta las 2:01 pm del próximo día.

Este es el período recomendado por la CDC para permitir la desinfección orgánica de superficies y se utiliza como medida cautelar para atender la posibilidad de cualquier partícula suspendida en el aire.



Auto Certificación

- Medida General #1
 - Pagina 4 de la Guía



GOBIERNO DE PUERTO RICO
Compañía de Turismo de Puerto Rico

Criterios Generales Compulsorios Aplicables para todos los negocios de la industria turística

1. **Declaración de Conformidad y Auto Certificación.** Todos los negocios del sector de viajes y turismo deben de forma compulsoria certificar, previo a la reapertura de sus operaciones o antes del 1ero de junio, que su organización se encuentra y mantendrá un ambiente limpio e higiénico para salvaguardar la salud y la seguridad de todos los empleados y clientes. Para ello, será necesario que una de las siguientes personas - dueño, gerente general o director de operaciones – firme de forma electrónica el formulario de auto certificación disponible en este [enlace](#). No cumplir con este paso, pudiera exponer al negocio a una sanción.

Es importante que todo negocio, previo al reinicio de operaciones, se asegure de capacitar a toda su plantilla laboral sobre los nuevos protocolos implantados. Deberá mantener un récord accesible que incluya: fechas, temas cubiertos y la hoja de asistencia de los empleados que participaron en los mismos.



GOBIERNO DE PUERTO RICO
Compañía de Turismo de Puerto Rico



2020 Health and Safety Measures Business Acknowledgment and Self-Certification Form


All Travel and Tourism businesses must acknowledge and certify that they will maintain a clean and hygienic environment for the health and safety of employees and patrons. The following is the required electronic Acknowledgement and Self-Certification Form to be completed by Owners, General Managers, or Directors of Operations.

* Required

1. Name of Business: *

Enter your answer

2. Type of Business in the Tourism Industry: *

- Hotel or Resort
- Small Lodging (Parador, Bed and Breakfast, Posada, Guesthouse and Hostel)
- Short-term Rentals (Airbnb, HomeAway, Vrbo) 
- Casino
- Restaurant or Bar
- Tour Operator
- Transportation
- Attractions
- Travel Agent / Travel Advisor
- Entertainment
- Independent Service Provider (Tour Guides / Artisans)
- Wedding Planning and Management
- Meetings and Conventions Management
- Other

3. If your business is a Short Term Rental (Airbnb, HomeAway, Vrbo) please provide your registered inkeeper number.

Enter your answer 

Auto Certificación



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Compañía de Turismo de Puerto Rico

Auto Certificación

- Una vez completada la forma electrónica, la CTPR enviara vía email confirmación de la auto certificación e imagen del sello para ser utilizado por el administrador de cada unidad.



Preguntas Recibidas Mas Frecuentes



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Compañía de Turismo de Puerto Rico

Preguntas Recibidas en el Chat



Apoyo dedicado a Alquileres a Corto Plazo

- Correo electrónicos:
 - Recursos dedicados a los Alquileres a Corto Plazo:
 - strhealthandsafety@tourism.pr.gov
 - Embajadora de salud y seguridad:
 - Ana Leticia Velez – ana.velez@tourism.pr.gov

