

# Protocolo de Salud y Seguridad

Restaurantes y Bares localizado dentro de las  
hospederías

17 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.
- Todo negocio de hospedaría debe cumplir con los parámetros establecidos en los Criterios Generales (págs. 4-8) y las medidas específicas para hospederías (págs. 9-13).



# Aplicabilidad

- Toda restaurante y bar localizado en los predios de la hospedería es requerida cumplir con los parámetros establecidos.
- Esto incluye a restaurantes o bares operados por otras compañías o que estén arrendando el espacio en la hospedería.
  - Si físicamente es parte de la hospedería
  - Si tiene una puerta de acceso directamente a la hospedería
  - Si comparte facilidades como baños, estacionamiento, vestíbulo o entrada



# Estaciones de desinfectante de manos

- Todos los restaurante y bar deben tener estaciones de desinfectante de manos disponible para uso de sus clientes.
- Se debe alentar a los huéspedes a lavar o desinfectar sus manos antes de ser sentados a la mesa.
- Estas estaciones deben estar estratégicamente situadas e la entrada y frente a la salida de cada uno de los baños.
- Las estaciones deben ser fáciles de identificar y estar visibles para todos aquellos que estén utilizando las facilidades y su uso debe ser gratuito.
- Se debe utilizar una solución a base de alcohol concentrado con una base no menor de 60%.
- De ser posible, se recomienda que las estaciones de desinfectante de manos sean tipo de no contacto (contactless).



# Lavado de manos

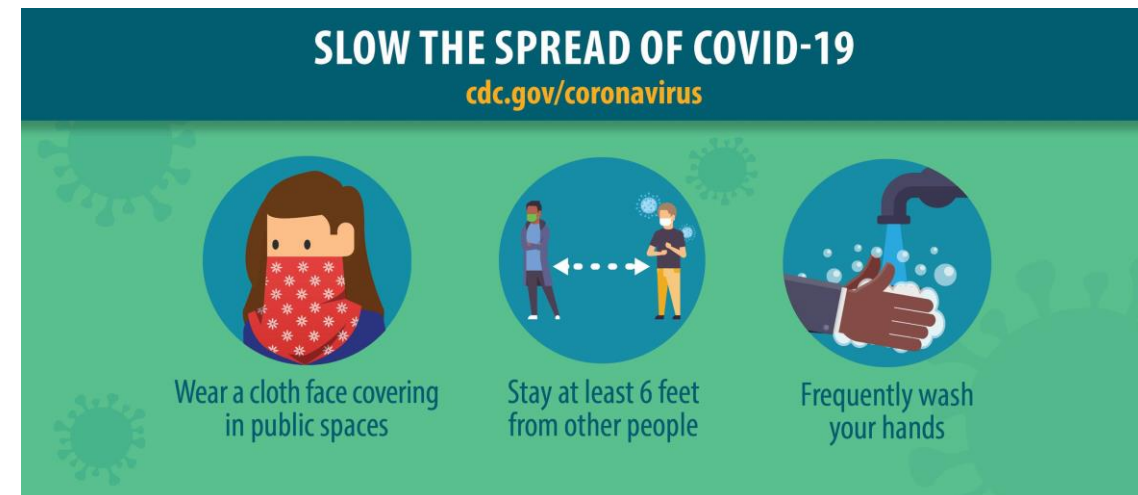
- Todos los empleados deben recibir instrucciones de lavarse las manos, o utilizar desinfectante de manos de no haber un lavamanos disponible, por 20 segundos una vez cada 60 minutos.
- Además, será necesario instruir el lavado de mano o la utilización de desinfectante de manos luego de cualquiera de las siguientes actividades: utilizar las facilidades sanitarias, tocar su cara, soplarse la nariz, limpiar, barrer, mapear, fumar, comer, beber, regresar de receso de descanso (break), y antes y después de comenzar su turno.





# Rótulos o afiches sobre salud e higiene

- Se deben instalar rótulos o afiches sobre las prácticas de salud e higiene a seguir en lugares visibles por todas las facilidades.
- Estos rótulos deben estar localizados y de forma visibles en todas las entradas y baños públicos.
- Su mensaje debe enfatizar la manera correcta de lavado de manos, el requerimiento de utilizar máscaras protectoras faciales y las medidas cautelares para evitar la propagación de gérmenes y virus del negocio particularmente.





# Nuevos Protocolos de Limpieza y Desinfección

- Utilizar desinfectantes aprobados por la Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos (EPA por sus siglas en inglés) que afirman ser efectivos contra bacterias, virus y otros patógenos que pueden estar presentes en el aire o sangre.
  - La lista de productos aprobados está disponible vía enlace en la pagina 5 de las medidas.
  - Para cumplir con las nuevas guías establecidas, cada uno de los productos de limpieza y desinfección debe ser fácilmente distinguido e identificados por su color o su etiqueta.
- Se debe mantener al día el inventario de todos los productos de limpieza y desinfección. Asegurarse de hacer arreglos para coordinar un itinerario de entrega de productos para mantener una cantidad apropiada de los mismos.



# Nuevos Protocolos de Limpieza y Desinfección

- Áreas de Recepción, Anfitrión y Bar
  - Todas las mesas y superficies deben ser minuciosamente desinfectadas luego de cada servicio. Esto incluye mesas, mostrador del bar, sillas y taburetes.
  - Area del bar: Las superficies y sillas deben ser desinfectadas después que el cliente se retire.
  - Las pantallas de computadoras activadas por tacto (touchscreen) deben ser desinfectadas después de cada uso.



# Nuevos Protocolos de Limpieza y Desinfección

- Facilidades sanitarias.
  - Las mismas se deben mantener surtidas con jabón de manos y servilletas o toallitas desechables para el secado de manos. No deben ser utilizadas las secadoras de mano automáticas.
  - El inventario de jabón para dosificadores de jabón, papel toalla, y papel sanitario debe mantenerse debidamente surtidos.
  - Limpiar y desinfectar minuciosamente todos los puntos de contacto de perillas, llaves de los lavamanos y palancas de los inodoros, manijas de máquinas expendedoras de servilletas, dosificadores de jabón, estaciones de cambio de pañales y receptáculos de basura.
- Los empleados deben cotejar las facilidades regularmente para asegurarse que no requieren de atención.
- Colocar y asegurarse que los afiches de salud e higiene estén visibles.



# Nuevos Protocolos de Limpieza y Desinfección

- Mantenimiento de pisos
  - Todas las áreas interiores tales como el área de recepción, pasillos, escaleras, cubículos, salones de reunión, áreas de servicio de alimentos, deben ser mapeadas con el desinfectante apropiado según indicado en la lista de desinfectantes aprobados.



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Compañía de Turismo de Puerto Rico

# Nuevos Protocolos de Limpieza y Desinfección

- Manejo de basura y desperdicios.
  - Los desperdicios deben manejarse con guantes/tenazas, mantenerse en bolsas cerradas correctamente y los receptáculos de basura deben vaciarse regularmente.
  - Para disponer de cualquier equipo de protección personal (PPE) por sus siglas en inglés) deben seguirse los protocolos establecidos por el CDC y la WHO.
- Mantenimiento de Sistemas de Acondicionador de Aire.
  - Se debe incrementar la frecuencia del mantenimiento de los sistemas de aire acondicionado.
  - A pesar de que el COVID-19 no se transmite a través del aire el monitoreo de los filtros de aire y su mantenimiento debe tenerse en consideración para garantizar la calidad del aire.



# Distanciamiento Social

- Se deben reconfigurar las mesas y sillas del salón para garantizar que haya una distancia mínima de 6 pies entre cada mesa de comensales.
- A partir del 16 de junio el máximo de capacidad permitido es de un 50%.
- Cuando sea apropiado y práctico la instalación de barreras de acrílico entre áreas tipo cabina (booths) es aceptable.
- Grupo de comensales (familias, parejas, etc.) pueden ser sentadas en la misma mesa. Al momento de publicación de esta guía (mayo 2020) no se ha establecido un límite máximo de personas por mesa. Esta directriz puede ser revisada para cumplir con cualquier requerimiento emitido por el CDC o el Departamento de Salud de Puerto Rico.
- El área de espera y el estante o puesto del anfitrión deben incorporar el mínimo de 6 pies de distancia requerido. Estampillas deben ser colocadas en el piso para indicar la separación requerida.
- El servicio en mesas grupales está restringido y solo se permite si se mantiene la distancia requerida de 6 pies entre comensales.





# Distanciamiento Social

- Áreas de Espera y Recepción
  - No se debe permitir que huéspedes se congreguen en las áreas de espera. Restaurantes y bares deben establecer un proceso mediante el cual se garantice que los comensales permanezcan a distancia unos de otros mientras esperan para ser sentados o servidos.
- Se sugiere que de ser posible se fomente el uso de reservaciones para evitar aglomeración.





- Áreas de Espera y Recepción
- No se debe permitir que huéspedes se congreguen en las áreas de espera. Restaurantes y bares deben establecer un proceso mediante el cual se garantice que los comensales permanezcan a distancia unos de otros mientras esperan para ser sentados o servidos.
- • Se sugiere que de ser posible se fomente el uso de reservaciones para evitar aglomeración.



# Distanciamiento Social



# Equipo Protector (PPE)

- Personal de piso, anfitriones, bartenders y cajeros que presten servicio directo a clientes deben usar mascarillas durante su turno.
  - La mascarilla debe ser utilizada para proteger y cubrir el área de la cara y nariz.
  - El uso de mascarillas desechables o de tela está aceptado.
- Se requiere el uso de guantes para los empleados que sirvan la mesa o entreguen artículos a los clientes. .
- Se requiere que los empleados utilicen guantes de protección mientras trabajan.
  - Los guantes deben ser cambiados con frecuencia, y descartados de forma responsable y segura.
- El patrono es responsable de proveer el equipo protector apropiado para sus empleados.
- El uso de barreras físicas tales como paneles de cristal o acrílico es altamente recomendado, pero no obligatorio.



# Punto de Cotejo de Bienestar

Para empleados y para huéspedes



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Compañía de Turismo de Puerto Rico

# Punto de Cotejo de Bienestar - Empleados

- Todo hospedaría debe implementar la práctica de los Puntos de Cotejo de Bienestar (wellness check point) para asegurarse que todos los empleados están saludables y se sienten bien antes de comenzar su turno de trabajo.



# Punto de Cotejo de Bienestar - Empleados

- A. Cotejo de temperatura con un termómetro
- B. Monitorear a todos los empleados para detectar cualquier indicio de síntomas de enfermedades o dificultad respiratoria tales como nariz tupida, tos, o falta de aire.
- C. Las siguientes preguntas deben ser contestadas para que el empleado pueda comenzar su turno de trabajo:
  - ¿Tiene algún síntoma asociado con COVID-19?
  - ¿Ha sido diagnosticado con COVID-19?
  - En los pasados 14 días, ¿ha estado en contacto con alguna persona a la cual le haya sido diagnosticado COVID-19?
  - ¿Se le ha solicitado o ha recibido instrucciones de parte de un proveedor de salud o un oficial de salud pública para que se mantenga en cuarentena voluntaria/aislamiento por posible exposición al virus COVID-19 o por sospecha de que pueda tener el virus COVID-19?



# Punto de Cotejo de Bienestar - Empleados

- Aquellos empleados que tengan una temperatura menos de 100.3° F (siguiendo las guías del CDC ) y contestaron “no” a todas las preguntas se les permitirá proceder a cumplir con su turno de trabajo.
- Empleados con una temperatura de 100.4° F o mayor (siguiendo las guías del CDC) o contestaron “sí” a cualquiera de las preguntas deben ser instruidos por un gerente a retirarse a sus hogares y ser informados que no se les permitirá regresar a sus labores hasta tanto no hayan recibido autorización de parte de un profesional de la salud.
- Si un empleado se reúsa a que se coteje su temperatura o a contestar cualquiera de las preguntas en el punto de cotejo debe ser instruido a retirarse a su hogar y no podrá entrar a su laborar o proveer cualquier tipo de servicio a la clientela.



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Compañía de Turismo de Puerto Rico



# Oficial de Salud y Seguridad

Nuevo rol para aquellas hospederías con mas de 5 empleados



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Compañía de Turismo de Puerto Rico

# Oficial de Salud y Seguridad

- Negocios con una plantilla de 5 empleados o más deben designar un Oficial de Salud y Seguridad.
- Un segundo empleado debe ser designado como su alterno en caso de que este no pueda asistir al trabajo o se encuentre en su día libre.
- Este puesto no requiere la contratación de un empleado nuevo, Cualquier empleado capacitado puede ser designado para cumplir los deberes indicados a continuación.



# Oficial de Salud y Seguridad

- Responsabilidades del oficial de salud y seguridad (ver págs.7 y 8 de la guía):
  - Asegurarse que se están cumpliendo con las guías establecidas y que los procesos de implementación de las mismas se lleven a cabo. Debe monitorear y tomar acciones apropiadas para hacer correcciones o ajustes de estos ser necesarios y consistentemente mejorar la efectividad de las medidas de seguridad y salud.
  - Organizar un taller para todos los empleados con el propósito de discutir detalladamente las guías y asegurar que haya compromiso para su implementación.
  - Reforzar las prácticas de higiene personal (etiqueta de estornudo y limpieza de manos) en sus trabajos.
  - Educar acerca de salud ocupacional.



# Oficial de Salud y Seguridad

- Responsabilidades del oficial de salud y seguridad (ver págs.7 y 8 de la guía):
  - Desalentar el uso de celulares o dispositivos electrónicos personales con pantallas durante horas laborables exceptuando en caso de emergencia.
  - Identificar un protocolo para proteger aquellos empleados de alto riesgo o vulnerables. La identificación temprana y rápido aislamiento de individuos potencialmente infectados en el área de trabajo es vital para proteger la salud de los trabajadores, clientes, visitantes y otros individuos (OSHA y PROSHA).
  - Asegurarse que todo el personal está consciente de los síntomas de COVID-19 y los pasos a seguir en caso de que un empleado o un cliente presente los mismos.
  - Mantener un inventario de PPEs desechables para ser utilizados en caso de que un caso potencial sea identificado.
  - Establecer un plan de Comunicaciones de Emergencia, incluyendo un foro para contestar cualquier preocupación de los empleados. (OSHA y PROSHA).
  - Conocer dónde conseguir información sobre COVID-19 y las tendencias de casos locales.
  - Asegurarse que los letreros y anuncios de salud y seguridad sean colocados y estén visibles en el área de descanso de los empleados.



# Planes de Emergencias y Protocolo para Manejo de Casos Sospechosos y Positivos

- Los negocios deben repasar, actualizar y desarrollar planes de emergencia poniendo énfasis en el protocolo de cómo manejar situaciones de alto riesgo por enfermedad severa.
- Las organizaciones deben revisar sus protocolos de recibo de mercancía y asegurarse de cumplir con los mismos al momento de recibirla. Se debe informar a los suplidores sobre el procedimiento a seguir para que la mercancía pueda ser recibida y el tipo de equipo de protección que se requiere del personal que esté realizando la entrega debe utilizar.
- Dueños, Gerente, y Oficiales de Salud y Seguridad deben alentar a cualquier empleado que se sienta enfermo a permanecer en su hogar y/o a notificar si comienza a sentirse mal mientras realiza sus labores. A su regreso al trabajo es importante se monitoree de cerca la salud de este empleado.
- En la eventualidad de que un cliente o empleado sea identificado como un caso confirmado de COVID-19, el Oficial de Salud y Seguridad debe comunicarse inmediatamente con la Oficina de Epidemiología del Departamento de Salud al (787) 692-6303.



# Manejo de Personal

- Todos los empleados se deben lavar las manos con agua y jabón por durante 20 segundos tanto al comienzo de su turno y antes del proceso de preparación de alimentos
- Se debe solicitar a los empleados que eviten tocar el área de los ojos, nariz y boca a toda costa.
- Los entrada y salida de los empleados deben escalonarse en intervalos de 15 minutos para evitar la aglomeración de personal en el área de los casilleros y el salón comedor.



# Menús, Listas de Cocteles y Listas de Vinos

- El uso de menús reusables está prohibido. Los restaurantes como entregar menús de papel, utilizar pizarras lejos del alcance de los comensales, o métodos alternos como envío electrónico o descarga electrónica a los dispositivos móviles de los clientes.
  - Todos los menús deben ser desechados luego de ser usados por el comensal.





# Servicio en la Mesa

- Todo artículo utilizado para decorar y que usualmente se pone en la mesa antes de la llegada de comensales debe ser eliminado. Los utensilios, vasos, servilletas y artículos decorativos como velas y flores deben ser llevados a la mesa una vez se hayan sentado los comensales.
- No se permite tener condimentos en la mesa, Los mismos deben ser traídos a petición del huésped y desinfectados después de cada uso, Esto incluye sal, pimienta, especias, salsa cátsup, mayonesa, mostaza, salsa picante, azúcar y paquetitos individuales de condimentos entre otros.



# Servicio en la Mesa

- Todo artículo utilizado para decorar y que usualmente se pone en la mesa antes de la llegada de comensales debe ser eliminado. Los utensilios, vasos, servilletas y artículos decorativos como velas y flores deben ser llevados a la mesa una vez se hayan sentado los comensales.
- No se permite tener condimentos en la mesa, Los mismos deben ser traídos a petición del huésped y desinfectados después de cada uso, Esto incluye sal, pimienta, especias, salsa cátsup, mayonesa, mostaza, salsa picante, azúcar y paquetitos individuales de condimentos entre otros.



# Servicio Buffet o “Self Service”

- No se permite el servir alimentos estilo buffet, bar de ensalada o servicio self-service. Solo se permite servicio a la carta.
- La única excepción a esta regla será si se cumple con los siguientes criterios:
  - A) Que un empleado sirva la comida directamente en un plato limpio y sin usar y;
  - B) que se instale una barrera de acrílico o cristal para separar los alimentos del alcance de los comensales.



# Estaciones de bebidas

- Estaciones de bebidas tipo self-service están permitidas siempre y cuando los comensales no utilicen utensilios o dispensadores comunales. Los vasos deben estar limpios y sin usar. Los comensales solo pueden tocar su vaso. No está permitido que toquen la máquina, botones, asa del jarrón, jarra o unidad dispensadora. Limones, limas y sorbetos sin envoltura deben ser eliminados de las estaciones.



# Mentas, palillos y artículos accesibles

- No debe haber mentas, palillos de dientes o cualquier otro artículo accesible en áreas de mostrador. De necesitarlo, el comensal deberá hacer la petición directamente a su mesero.



# Area del Bar

- Se permite que personas se sienten en el bar solo cuando se pueda garantizar la distancia mínima recomendada de 6 pies entre personas, entre asientos (de la barra) y con el bartender.
- Artículos tales como servilletas, sorbetos, vasos, hielo y condimentos no deberán estar accesibles al cliente. El *bartender* será el encargado de proveerlos.



# Métodos de pagos

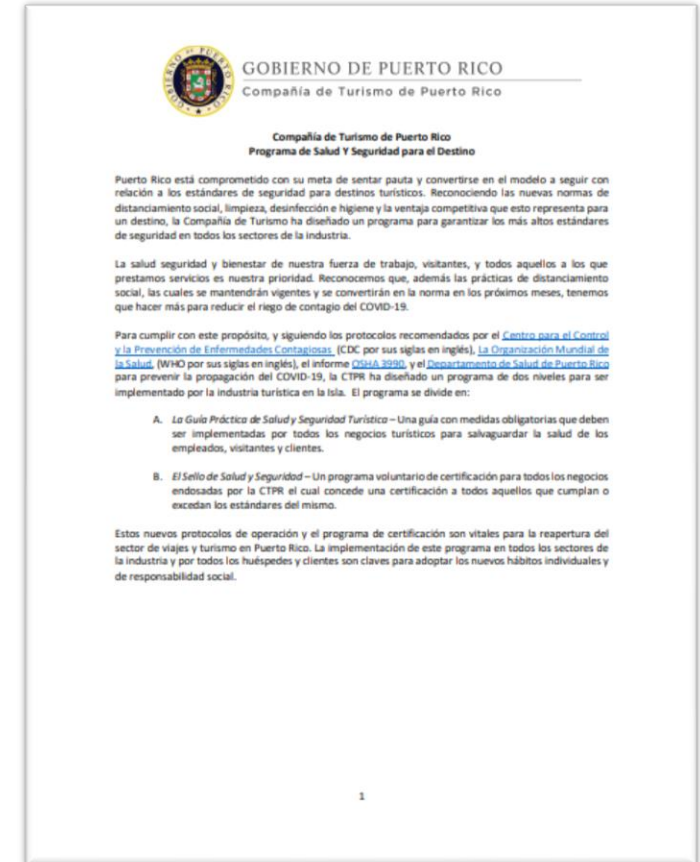
- El uso de métodos de pago que eviten puntos de contacto (contactless payment) es altamente recomendado.
  - Se debe tratar de evitar utilizar aparatos que requieran que el cliente toque una pantalla, botón, o entregue una tarjeta de crédito para ser procesar un pago.
- En caso de que un negocio no pueda utilizar este tipo de sistema, se debe proveer al cliente con una servilleta o toallita desinfectante desechable para evitar el contacto directo con el dispositivo.
  - La unidad debe ser desinfectada por el empleado que esté realizando la transacción aun cuando el cliente utilice la toallita desinfectante.
  - Cuando se esté utilizando una tarjeta de crédito se recomienda proveer un pañito desinfectante desechable para desinfectar la misma.





# Copia impresa de la guía

- Una copia impresa de esta guía debe estar disponible para uso y referencia tanto de clientes como de empleados.



# Áreas Operacionales



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Compañía de Turismo de Puerto Rico

# Área de cocina y preparación de alimentos

- Toda la gerencia y el personal de cocina debe revisar las guías establecidas por la Administración de Alimentos y Medicamentos (Food and Drug Administration, FDA por sus siglas en inglés) en el manual Managing Operations in a Foodservice Establishment.
  - Se deben seguir los 4 pasos claves en el manejo seguro de alimentos establecidos por la FDA: Limpiar, Separar, Cocinar, y Refrigerar.
  - El personal debe asear y desinfectar todo equipo y superficies que haya entrado en contacto con comida e instrumentos de cocina y repetir el proceso luego de realizar cualquier tarea (FDA).
  - Tablas para cortar, mezcladoras, parrillas y topes de gabinetes deben ser lavados y desinfectados después de cada uso.
  - Todos los suministros deben ser completamente desinfectados antes de colocarse dentro del área de la cocina, almacén y refrigeradores.



# Área de cocina y preparación de alimentos

- Se debe cotejar que las máquinas lavaplatos estén operando a la temperatura requerida en el ciclo de lavado y enjuague y que el restaurante esté utilizando los detergentes y desinfectantes correctos.
- Todo el personal de la cocina y áreas operacionales debe utilizar mascarillas, guantes desechables y redecillas de pelo. Este equipo debe ser provisto por el patrono.
- Se debe limitar el número de personal asignado por turno a el mínimo requerido; los empleados pueden ser organizados en equipos para reducir la interacción entre grupos.
- Las estaciones de trabajo deben ser posicionadas de tal manera que el personal no esté frente a frente y que puedan mantener el espacio de distanciamiento requerido siempre que sea posible.



# Área de cocina y preparación de alimentos

- Se debe limitar el acceso de clientes y público a las áreas de la cocina, almacén y áreas operacionales.
- Todos los proveedores de servicio deben ser informados del proceso mediante el cual la propiedad estará aceptando mercancía y qué equipo de protección debe utilizarse al momento de proveer el mismo.



# 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

# 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.





# Proceso de Certificación

- Se otorgara el sello de certificación luego de completar las inspección por el personal de la CTPR.



# Restaurantes y Bares Operados por otras empresas

- Operadores de restaurantes y bares deben completar la auto certificación separada a la de la hospedería.
- Para la hospedería cualificar para la Certificación, los restaurantes y bares operados por otras empresas deben haber cumplido con las medidas establecidas y serán inspeccionadas.
  - Si los restaurantes y bares operados por otras empresas no cumplen con los criterios de inspección, la hospedería no cualificara para el sello.



# Preguntas Recibidas en el Chat



# Apoyo dedicado a apoyarte

- Correo electrónicos:
  - Leslie Diaz:
    - [Leslie.diaz@tourism.pr.gov](mailto:Leslie.diaz@tourism.pr.gov)
  - Embajadora de salud y seguridad:
    - Ana Leticia Velez – [ana.velez@tourism.pr.gov](mailto:ana.velez@tourism.pr.gov)



# Protocolo de Salud y Seguridad

Orientación para Bares y Restaurantes



GOBIERNO DE PUERTO RICO  
Compañía de Turismo de Puerto Rico