

GUÍA DE PREVENCIÓN ANTE EL COVID-19

Guánica 1929
Parador de Puerto Rico



Experiencia para
Huéspedes



PREPARADO POR

Juan J. Rodríguez
Gerente
Guánica 1929,
Parador de Puerto Rico

GUÍA DE PREVENCIÓN ANTE EL COVID-19



¿CÚALES SON LOS PROTOCOLOS DE PROTECCIÓN ANTE LA PANDEMIA?

Guánica 1929, ha implementado varias medidas preventivas de seguridad para asegurar una experiencia de calidad y salud durante la estadía de nuestros huéspedes.

En este documento podrá conocer el detalle de todos los protocolos establecidos por la gerencia del parador con relación a varias facilidades, servicios y amenidades del establecimiento. Cada huésped es responsable de cumplir a cabalidad con dichas medidas preventivas y salvaguardar la salud de todos los empleados y huéspedes.

Áreas cubiertas en la guía de experiencia del huésped:

- Recepción (Front Desk)
- Servicio y Amenidades en la Habitación
- Uso de Piscina
- Restaurante
- Cocina



Recepción (Front Desk)

1. Antes de la llegada a las facilidades, todos los huéspedes serán informados de las medidas que se encuentran en vigor establecidas por las autoridades de Salud y Seguridad locales y las medidas que la propiedad ha implantado para asegurar el bienestar de todos los que laboran, se hospedan y utilizan la misma. Este se hará durante el proceso de reservación, ya sea vía telefónica o por internet.

2. En caso de que un huésped esté viajando desde una de las regiones o países que están incluías en la lista de lugares restringidos del CDC o el Departamento de Estado de EE.UU, nos aseguraremos de obtener información detallada sobre el huésped a su llegada o al momento de aceptar su solicitud para una reservación.

3. Se establecerán áreas separadas para el proceso de registro y salida si se espera que haya una cantidad de personas mayor al promedio en el área del mostrador principal. Sólo se atenderá una persona del grupo a entrar/salir en el mostrador principal. El resto de su grupo debe esperar afuera de la oficina. En el caso de que haya más de un grupo para atender, deberán hacer la fila en el pasillo principal que lleva hacia la oficina de llegada, guardando una distancia de 6 pies entre ellos siguiendo la rotulación apropiada en el piso.

4. El mostrador principal será el **Punto de Cotejo** de Bienestar de las facilidades. Se tomará la temperatura de todos los huéspedes y clientes a su entrada a la hospedería usando un termómetro que no requiera contacto físico:

- Se ofrecerá asistencia a cualquier huésped realizando su proceso de registro (check-in) o que ya se encuentren registrados que tenga una temperatura de 100.4° F (38° C) o mayor (siguiendo las guías del CDC). Se llevará esta persona al salón de actividades para cotejar nuevamente su temperatura y un chequeo secundario. Luego del segundo chequeo y confirmar la posibilidad de que sea un caso sospechoso, el personal dirigirá al huésped al hospital más cercano para un examen de salud y descartar que esté enfermo.
- Si el huésped se reúsa a buscar ayuda médica no podrá entrar a la propiedad y recibirá una copia de la Guía para la Seguridad de los Huéspedes con detalles sobre la política de la propiedad en estos casos. (Ver punto #9)
- No se les permitirá la entrada a clientes que no se encuentren hospedándose en la propiedad y que tenga una temperatura de 100.4° F o mayor (siguiendo las guías del CDC). De manera amable y discreta se le alentarà a buscar atención médica.

5. 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.

6. Toda pieza de equipaje debe ser desinfectada a su entrada a la hospedería. Toallitas desechables para desinfectar deben estarán disponibles para ser utilizadas por los huéspedes y empleados para este propósito.

Recepción (Front Desk)

7. Utilizar, dentro de lo posible, procesos en línea y electrónicos para completar registro “pre-llegada”, salida, y procesamiento de pagos para minimizar el contacto y tiempo en el mostrador principal. El uso de métodos de pago que eviten puntos de contacto (touchless payment) será nuestro enfoque principal. Se tratará 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 cliente tenga que pagar con ATH y poner su PIN, se le proveerá al cliente una toallita desinfectante desechable para evitar el contacto directo con el dispositivo. La unidad será 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 proveerá una toallita desinfectante desechable para desinfectar la misma.

8. Se les pedirá a los huéspedes que informen al personal sobre sus planes de salida para poder tener sus documentos y cuenta listos a la hora indicada.

9. Al momento de registro los huéspedes deben recibir un documento titulado Guía de Seguridad para Huéspedes donde se detallan las medidas de salud e higiene implementadas por la propiedad para su seguridad, indicando:

- Las medidas implementadas en 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.
- Las nuevas políticas de operación de restaurantes, servicio en habitación (room service), housekeeping, lavandería y el uso de áreas comunes.

10. El mostrador principal tendrá una estación de desinfectante de manos disponible. También debe mantenerse el distanciamiento social apropiado entre todos los individuos trabajando o esperando en el área cumpliendo con los criterios mencionados en esta guía.

- El tope de los mostradores se limpiará y desinfectará luego de cada interacción con un cliente o huésped.
- Se tendrán disponibles toallitas para que los huéspedes desinfecten sus teléfonos o tarjetas de crédito.

11. Los sillones ubicados cerca de la recepción, así como de los pasillos y área comunes de la propiedad, serán distribuidos de manera que tengan una distancia mínima de 6 pies entre ellos. Se evitará a toda costa reuniones entre grupos.

12. Todo huésped debe utilizar una mascarilla mientras se encuentra en las áreas públicas. Si el huésped no tiene una consigo, habrá mascarillas para la venta al costo en el mostrador principal. No se obtendrán ganancias por la venta de Equipo de Protección Personal a huéspedes.

13. Los costos adicionales asociados a la implementación de los nuevos estándares de salud y seguridad no serán incluidos en las tarifas de estadía. Estas medidas no son una amenidad. Son el nuevo standard operacional.

Servicio y Amenidades en la Habitación

1. Todo artículo ordenado a la habitación será dejado en una bolsa sellada en la oficina de Front Desk para el que el huésped la recoja.

2. Al momento de realizar el servicio diario durante la estadía, no se permitirá la entrada de los huéspedes a la habitación. Sólo debe haber una persona en la habitación en dicho momento.

3. El servicio de habitación y limpieza profunda en el check-out se realizará de acuerdo a los estándares establecidos en el Anejo A. Los empleados deben limpiar y desinfectar todas las superficies de la habitación incluyendo, pero no limitándose a, perillas, mesas, sillas, lámparas, tiradores de gavetas, interruptores eléctricos y termostatos, tiradores de cortinas, menú, refrigerador, horno de microondas, artículos de cortesía (panfletos y papelería), control remoto del aire acondicionado, control remoto del televisor, reloj alarma, televisión, mirilla de la puerta, receptáculo de basura, tirador de hierro, ganchos y tablilla para maletas, grifo y palanca del inodoro.

4. La ropa de cama se cambiará cada tres días o según requerido por el huésped. Todas las camas serán cambiadas luego de la salida del huésped aun cuando no haya sido usada.

5. Toallas del baño y artículos de aseo serán reemplazadas luego de la salida del huésped. Toallas y artículos que no hayan sido usados no pueden reusarse y también serán removidos.

6. Todo el personal debe utilizar mascarilla, guantes desechables y zapatos cerrados al entrar a trabajar en cada habitación, sin excepción.

7. Una tarjeta de Garantía de Limpieza y Desinfección se colocará sobre la cama luego de terminar las labores de limpieza y al momento de salir de la habitación.

- La tarjeta debe indicar que la habitación ha sido limpiada y desinfectada.
- Debe estar firmada e incluir la fecha y hora en que se completó el servicio.

8. Se activará protocolos de limpieza y desinfección aún más rigurosos en caso de que surjan casos sospechosos o confirmados de COVID-19.



Este protocolo se activará para huéspedes que se confirme hayan estado en la propiedad en un período dentro de las 72 horas al momento de ser notificados del diagnóstico.

Uso de Piscina

1. La posición de las sillas y mesas se redistribuirá para garantizar la distancia mínima requerida de 6 pies entre huéspedes o grupos de huéspedes hospedándose juntos. Nuestro personal será adiestrado para que antes y luego de cada uso las sillas y mesas sean desinfectadas.

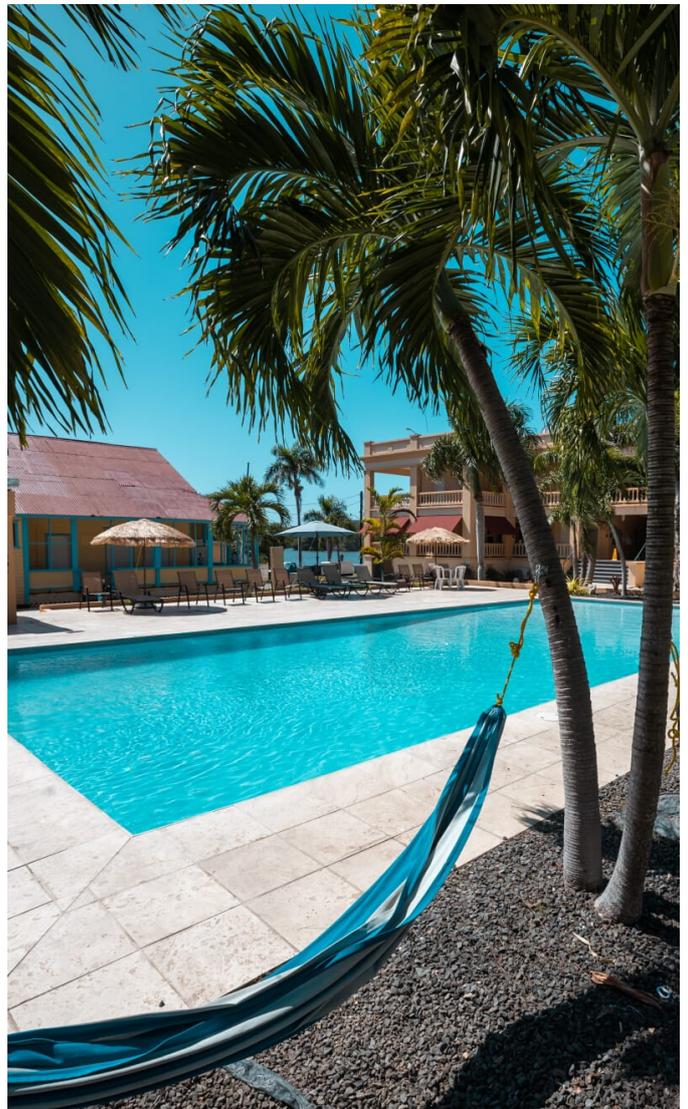
2. Sólo se permitirá el uso de simultáneo de 15 personas (25% capacidad), manteniendo una distancia aproximada de 6 pies de distancia entre ellos. Se dividirá por turnos de 3 horas entre las habitaciones pares e impares del Parador para poder utilizar la piscina.

3. Nuestra propiedad no provee toallas para el uso de la piscina o visitas a la playa. Las mismas están disponibles para la venta en el Front Desk.

4. Los huéspedes deben mantener el distanciamiento social mientras están dentro de la piscina o en su visita a la playa.

5. Se deben instalar estaciones de toallitas desinfectantes desechables en lugares estratégicos alrededor de la piscina y las sillas de playa para facilitar la desinfección de las superficies.

6. En cuanto a la utilización de la piscina, se deben seguir las indicaciones técnico-sanitarias de los estándares de limpieza, desinfección y control de PH. Según el CDC, los métodos convencionales de tratamiento de agua que usan filtración y desinfección, como los de la mayoría de los sistemas municipales de agua potable, deben eliminar o inactivar el COVID -19. Para garantizar la seguridad y la calidad del agua, se seguirán las normativas actuales. En cuanto al aire, la situación es similar a la que se puede dar en cualquier espacio abierto. Podría existir la posibilidad de una mayor producción de aerosoles por la proximidad con superficies del agua. Sin embargo, es de esperar que el sistema utilizado en la desinfección del agua de la piscina también actúe limitando la viabilidad de las posibles partículas virales en los aerosoles que puedan existir en las proximidades.



- Se requiere el lavado con agua y jabón previo al uso de la piscina. Se colocará un dispensario de jabón antibacterial en la ducha de la piscina para el uso de los huéspedes.
- Se asegurarán las condiciones higiénicas de las zonas aledañas con desinfección estándar basada en limpieza frecuente de sillas y mesas.

GUÍA DE PREVENCIÓN ANTE EL COVID-19

Restaurante

1. Salón Comedor y Experiencia del Huésped: Todos los huéspedes deben lavar o desinfectar sus manos en la estación de Hand Sanitizer del Restaurante antes de ser sentados en la mesa.

2. Seguridad y 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. Se tendrán 9 mesas en total, 4 adentro del restaurante y 5 en el pasillo fuera del restaurante. Se sentarán las personas de acuerdo con el orden de llegada donde gusten. De no haber la mesa deseada disponible, deberá hacer su pedido por teléfono y buscarlo al restaurante cuando esté listo. **No se permitirá la espera por turnos o mesas disponibles.**

a. Se dividirán los turnos de comer por habitación en 3 para cada comida, para un total de 9 turnos en el día. Los horarios de turnos serán:

Desayuno	Almuerzo	Cena
7:30 AM - 8:30 AM	11:00 AM - 12:00 PM	6:00 PM - 7:00 PM
8:30 AM - 9:30 AM	12:00 PM - 1:00 PM	7:00 PM - 8:00 PM
9:30 AM - 10:30 AM	1:00 PM - 2:00 PM	8:00 PM - 9:00 PM

b. Se promoverá como alternativa principal que los huéspedes no coman en el salón, sino que llamen al mostrador principal para ordenar sus alimentos y sean buscados por una persona en el restaurante.

c. De no querer esta alternativa, al realizar su check-in, se les pedirá a los huéspedes en que grupo desean realizar sus comidas para toda su estadía, con anticipación. Se irán llenando los turnos con los pedidos de los huéspedes hasta que se llenen los mismos. De estar lleno, deberán pedir otro turno o utilizar el servicio de llamadas.

d. La estación de café en las mañanas está prohibida. Se tomarán ordenes de café según solicitadas.

e. Grupos 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.

f. El área de espera y el estante o puesto del anfitrión incorporará el mínimo de 6 pies de distancia requerido. Habrá identificación en el suelo de manera que pueda establecerse la distancia mínima de 6 pies para comensales esperando sentarse.

g. No se permitirá la formación de fila para comensales que están fuera de su turno para comer.

h. El servicio en mesas grupales está restringido y solo se permite si se mantiene la distancia requerida de 6 pies entre comensales.

GUÍA DE PREVENCIÓN ANTE EL COVID-19

Restaurante

3. Equipo de protección: meseros, anfitriones y cajeros que presten servicio directo a clientes deben usar mascarillas durante su turno, Se requiere el uso de guantes para los empleados que sirvan la mesa o entreguen artículos a los clientes. Uso de “Face Shields” también será requerido.

4. Limpieza y Desinfección: Todas las mesas y superficies serán desinfectadas luego de cada servicio. Esto incluye mesas, mostrador de la barra, sillas y taburetes.

5. Menús: El uso de menús reusables está prohibido. Se tendrán el menú diario en una pizarra tanto en el front desk como en el restaurante.

6. 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.

7. Condimentos: 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, ketchup, mayonesa, mostaza, salsa picante, azúcar y paquetitos individuales de condimentos entre otros.

8. No se deben entregar mentas, fósforos, palillos de dientes o cualquier otra amenidad para llevar.

9. 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 siempre y cuando un empleado sirva la comida directamente en un plato limpio y sin usar y que se instale una barrera de acrílico o cristal para separar los alimentos del alcance de los comensales

10. 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.



GUÍA DE PREVENCIÓN ANTE EL COVID-19

Cocina

1. Toda la gerencia y el personal de cocina se dejará llevar de 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*.
 - a. Se seguirán los 4 pasos claves en el manejo seguro de alimentos establecidos por la FDA: Limpiar, Separar, Cocinar, y Refrigerar.
 - b. 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).
 - c. Tablas para cortar, mezcladoras, parrillas y topes de gabinetes deben ser lavados y desinfectados después de cada uso.
 - d. Todos los suministros deben ser completamente desinfectados antes de colocarse dentro del área de la cocina, almacén y refrigeradores.
 - e. Todos los cocineros deben tener su certificación de ServSafe al día.
2. 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.
3. Todo el personal de la cocina y áreas operacionales debe utilizar mascarillas, guantes desechables y redrecillas de pelo. Este equipo debe ser provisto por el patrono.
4. Se limitará el número de personal asignado por turno a el mínimo requerido; los empleados pueden ser organizados en equipos para reducir la interacción entre grupos.
5. 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.
6. Se debe limitar el acceso de clientes y público a las áreas de la cocina, almacén y áreas operacionales.
7. 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.
8. Todos los empleados se deben lavar las manos con agua y jabón por durante 20 segundos tanto al comienzo de su turno y como antes del proceso de preparación de alimentos.
9. Se debe solicitar a los empleados que eviten tocar el área de los ojos, nariz y boca a toda costa.
10. 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.