

# Protocolo Nacional de Gestión de Riesgo de Salud frente al COVID19 de Hotelería y Hospedaje

Octubre 2020



Certified by:





# Ministerio de Turismo

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
RNC-401-03681-9

## Resumen ejecutivo

Este documento tiene como objetivo presentar el Protocolo de actuación para mitigar el impacto de la pandemia del coronavirus SARS-CoV-2 (en adelante COVID-19) y virus contagiosos similares en el Sector Turismo. En este están contenidos las directrices y los lineamientos de las Mejores Prácticas a fin de lograr interacciones seguras en las actividades que realizan los prestadores de servicios turísticos para prevenir y minimizar el contagio del COVID-19, protegiendo a los trabajadores, los visitantes nacionales y los turistas extranjeros en la República Dominicana.

Este protocolo ha sido fruto del trabajo coordinado con el sector privado desde el inicio de la pandemia, el mismo se ha ajustado y se seguirá ajustando en la medida en que surjan nuevas informaciones o lineamientos, por lo que no puede ser un documento cerrado debido a las características excepcionales de la situación de la pandemia. Los gobiernos, las empresas del sector o los empleadores y los trabajadores y sus respectivas organizaciones tienen un papel fundamental que desempeñar para consolidar los progresos realizados en la reducción de las tasas de infección, garantizando un regreso seguro al trabajo y un contacto sano con los turistas y visitantes nacionales e internacionales, así como con la población en general.

Las medidas contenidas en este documento se encuentran dentro del marco de las directrices de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización Panamericana de la Salud (OPS), el Consejo Mundial de Viaje y Turismo (WTTC, por sus siglas en inglés), el Centro para el Control y Prevención de Enfermedades de los Estados Unidos (CDC, por sus siglas en inglés), la Organización Mundial del Turismo (OMT) y otros Organismos de Salud y Turismo de Gobiernos Internacionales. No obstante, todas las medidas de este protocolo están supeditadas a la normativa estatal que pueda publicarse por las Autoridades pertinentes y ser complementarias a otras guías específicas de subsectores turísticos.

El protocolo ha considerado la anticipación y la mitigación de los riesgos para la vida y la salud. De esta manera para que la reactivación de las economías sea sostenible, las personas deben sentirse seguros en sus lugares de trabajo y en sus actividades recreativas, por lo que estas acciones están dirigidas a fortalecer la confianza en cada uno de los eslabones de la cadena de valor del sector, minimizando los riesgos relacionados con el nuevo coronavirus.

Dada la multitud de empresas turísticas con características muy similares, este protocolo se desarrolla en un único documento, que unifica contenidos y criterios. Muchas de las medidas serán comunes y se habrían de implementar por igual en los diferentes proveedores de servicios turísticos.



## *Ministerio de Turismo*

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
**RNC-401-03681-9**

Las actividades o servicios turísticos no recogidos en este documento se ajustarán a las directrices que se establezcan desde el Ministerio de Turismo y Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (en adelante Ministerio de Salud Pública).

La entrada en funcionamiento de las diferentes zonas/servicios/horarios de apertura-cierre se realizará conforme al calendario publicado por el gobierno y de acuerdo con las modificaciones que pueda haber en el futuro.

Igualmente, este protocolo está supeditado a las normativas o protocolos en cuanto a gestión de riesgos laborales que establezcan las autoridades competentes.

Se establece como organismo de supervisión para la implementación de las medidas establecidas en este protocolo al Ministerio de Turismo de la República Dominicana (en adelante MITUR). Todos los servicios turísticos deben estar preparados para visitas de verificación de estas medidas, sin previo aviso, por parte del MITUR en horario de 8:00 a 20:00h.

El documento comprende cuatro líneas de acción principales:

1. **La autoprotección:** acciones tendentes a promover y monitorear la autogestión del riesgo que de manera individual debe poner en práctica cada colaborador y cliente.
2. **Gestión de riesgo:** acciones que deben implementar los prestadores de servicios turísticos para mitigar el riesgo de contagios en toda la cadena de valor.
3. **Identificación y trazabilidad del contagio:** acciones mediante las cuales los prestadores de servicios turísticos podrán gestionar las personas que presentan síntomas de COVID-19 y personas diagnosticadas con COVID-19.
4. **Protección de la vida:** Comprende las disposiciones relativas a la estructura de aislamiento y cuarentena, así como los servicios médicos de salud a los que pueden acceder los clientes y los colaboradores, con los cuales protegemos su salud y preservamos su integridad física.



BUREAU  
VERITAS

Bureau Veritas Certification

# BUREAU VERITAS IBERIA, S.L.

Certifica el Protocolo Nacional de Gestión de Riesgo de Salud  
Covid-19, de:

## Ministerio de Turismo República Dominicana

para la gestión de las medidas preventivas generales a aplicar  
frente al COVID-19 en el sector turístico y en los siguientes  
subsectores:

- Hotelería y Hospedaje
- Lineamientos para operaciones turísticas de agencias de viajes, tour operadores receptivo / emisor
- Rancho de caballos, paseo turístico, zip line, parque temático acuático y/o recreativo y paint ball
- Transporte marítimo y deportes acuáticos, que incluyen Snorkel, Escuela de Surf, Vela, Kayak y Bananas
- Parasailing
- Escuela de buceo
- Restauración
- Cruceros

Número del certificado: ES115600-1

Certificado válido (sujeto a auditorías semestrales) hasta la fecha 26/04/2021

*Este certificado está sujeto a los términos y condiciones generales y particulares de los servicios de certificación*

Firma:





## Ministerio de Turismo

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
RNC-401-03681-9

# A. Protocolo Sectorial para Turismo – Medidas Generales

### Ámbito de aplicación

Las siguientes medidas generales serán aplicables a todos los proveedores de servicios turísticos independientemente de su tamaño y organización. Adicionalmente a la aplicación de estas medidas, para cada subsector se establecen aquellas directrices y recomendaciones más específicas a aplicar en cada uno de ellos.

### Medidas Generales

<b>Autoprotección</b>	1. Uso de equipos de protección personal
	2. Lavado de manos e higiene personal
	3. Distanciamiento físico
	4. Transporte de personal
	5. Aislamiento y cuarentena domiciliar preventiva
<b>Gestión de riesgo</b>	6. Creación e implementación de protocolo de seguridad sanitaria
	7. Unidad de Seguimiento al cumplimiento del protocolo de salud (Oficial de cumplimiento OCPS)
	8. Unidades Médicas para Atención Permanente (UMAP)
	9. Administración del riesgo laboral por Pandemia Medidas que debe tomar el empleador con respecto a sus empleados Medidas de coordinación específicas con proveedores/abastecimiento para prevención del contagio
	10. Formación e información COVID-19 y comunicaciones continuas sobre normas y protocolos
	11. Niveles de alerta
	12. Recomendaciones al viajero
<b>Identificación y trazabilidad del contagio</b>	13. Monitoreo salud constante de colaboradores y clientes
	14. Mantener récord actualizado de clientes y sus relacionados
	15. Mecanismo de información oportuna a las autoridades competentes
<b>Protección de la vida</b>	16. Estructuras adecuadas para cuarentena y aislamiento
	17. Acceso a servicios de salud suficientes para el cuidado de la vida



# Ministerio de Turismo

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
RNC-401-03681-9

## 1. Autoprotección

El empleador debe garantizar, como mínimo, las siguientes medidas de autoprotección a nivel personal de cada empleado y colaborador. Estas medidas pretenden ser un instrumento que estimule la concienciación y facilite la comprensión. Y también una llamada a la responsabilidad y al sentido común de todas las personas en general.

### Equipos de Protección Personal (EPP)

- Uso obligatorio de mascarillas quirúrgicas o de telas de fibra no algodón (non-woven fabrics) antes, durante y después del horario laboral. Las mascarillas que deben usarse deberán garantizar las recomendaciones del Ministerio de Salud Pública y otros Organismos de Salud Internacionales y preferiblemente utilizar mascarillas higiénicas no reutilizables con certificado de conformidad según legislación vigente.  
  
Se evitará el uso de mascarillas con respiradores, ya que solo protegen a la persona que la lleva al filtrar el aire inhalado, pero sin embargo no filtra el aire exhalado. Las mascarillas se cambiarán siguiendo las condiciones indicadas por el fabricante y/o indicaciones de la Organización.
- Los trabajadores no pueden compartir ningún equipo de protección personal (EPP) tales como guantes, mascarillas, botas, lentes u otros. El empleador se asegurará de que cada trabajador tenga su EPP.
- Se recomienda en la medida de lo posible la protección también de los ojos en aquellos puestos de trabajo con mayor contacto a clientes.

### Lavado de manos e higiene personal

- Promover y supervisar la higiene personal de empleados, clientes y visitantes del lugar de trabajo.
- Establecer la obligatoriedad del lavado de manos al ingreso al trabajo, estableciendo estaciones de lavado de manos en la entrada principal con jabón líquido y en caso de que no sea posible, proveer de solución a base de alcohol al menos al 70% (en adelante solución hidroalcohólica).
- Proporcionar pañuelos desechables y/o secadores de mano.
- Asegurar la disposición y reposición constante de jabón y agua y solución hidroalcohólica en todos los aseos. Debe mantenerse registro de su reposición.
- Disponer en cada departamento de solución hidroalcohólica.



## Ministerio de Turismo

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
RNC-401-03681-9

- Colocar desinfectantes para manos en múltiples lugares comunes para fomentar la higiene de manos.
- Fomentar el uso de sistemas automáticos para el accionamiento de grifos de lavamanos, dispensadores de jabón, secadores de mano, descarga de inodoros, de manera que se evite su manipulación.

### Distanciamiento físico

- Asegurar el distanciamiento de seguridad obligatorio de al menos 1,5 metros en todas las zonas y entre el personal, recomendándose el distanciamiento de 2 metros siempre que sea posible.
- Sólo en el caso de los medios de transporte, si no puede garantizarse la distancia de 1,5 metros, se garantizará la separación de un asiento entre pasajero y pasajero o distancia de 1 metro, así como el uso obligatorio de la mascarilla de protección.

### Transporte del personal

- En la medida de lo posible evitar el transporte público.
- Los vehículos de transporte de personal se deberán desinfectar tanto en la ida como la vuelta con hipoclorito de sodio al 0.2% siempre que sea posible.
- El transporte del personal no podrá exceder el 50% de capacidad del vehículo, todos los empleados sentados del lado de la ventana excepto que se trate de convivientes del mismo núcleo familiar. Deberá estar señalizado de forma clara los asientos que pueden ser ocupados y los que no.
- El transporte del personal debe ser con vidrios abiertos para promover circulación del aire.
- El uso de mascarillas es obligatorio en transporte tanto privado como público para todas las personas excepto que se trate de convivientes del mismo núcleo familiar. Si estos convivientes viajan con personas distintas al núcleo familiar, si deberán hacer uso de la mascarilla todos los ocupantes del vehículo/transporte.
- Concienciar al personal sobre la importancia de no tener conversaciones en el transporte, de la misma manera colocar letreros que prevengan al personal sobre la limitación de las conversaciones y no conversar sin el uso de la mascarilla.



# Ministerio de Turismo

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
RNC-401-03681-9

## Aislamiento y cuarentena domiciliaria preventiva

- Promover activamente que los empleados que presenten síntomas asociados al virus se queden en sus casas. Se recomienda la toma de temperatura de todo el personal en su domicilio, antes del inicio de la jornada laboral. En caso de fiebre o muestra de síntomas compatibles con COVID-19, no acudir al centro de trabajo.
- Los empleados que presenten síntomas asociados al virus deben notificar a su supervisor su estado a la mayor brevedad. Deben notificar igualmente si han estado en contacto cercano en los últimos días con alguien que ha sido diagnosticado por el virus.
- Los empleados no deben volver a trabajar hasta que se cumpla el criterio para interrumpir el aislamiento domiciliario: prueba PCR negativa y/o directrices de Salud Pública.
- Los empleados que están negativos en COVID 19 pero que tienen un familiar en la casa donde viven, con síntomas o diagnosticado con COVID-19, deben notificar a su supervisor inmediato y permanecer en el hogar en teletrabajo, enviando a su supervisor evidencias de la positividad del virus de la persona en su núcleo familiar.

## **2. Gestión de Riesgo**

### **2.1 Creación e implementación de protocolo de seguridad sanitaria**

Todo el sector deberá asumir el compromiso para reducir los posibles riesgos al contagio por COVID-19 en el desarrollo de su actividad empresarial.

- Todos los prestadores de servicios turísticos deben incorporar a sus operaciones las directrices de este protocolo con relación a:
  - detectar y monitorear posibles síntomas,
  - ventilación, climatización y calidad del aire,
  - limpieza y desinfección ambiental,
  - limitación y control de aforos, y
  - gestión de residuos
- Además, cada proveedor de servicios turísticos tendrá que establecer e implementar todas las medidas de actuación ante la sospecha o activación de un posible caso por COVID-19 en sus instalaciones y/o servicios, siguiendo las indicaciones establecidas en este protocolo, así como las determinadas por la autoridad de Salud Pública. Estas



## Ministerio de Turismo

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
RNC-401-03681-9

medidas deben contemplar al menos:

- el aislamiento del caso posible
- medidas de actuación, evacuación y aislamiento
- medidas de limpieza
- identificación de contactos estrechos
- y medidas de seguimiento y control

### Monitorear posibles síntomas

- Revisión de temperatura con termómetros infrarrojos digitales previo a la entrada a su centro laboral de cada colaborador o cliente.
- En caso de que exista personal que se encargue de tomar la temperatura al resto al ingreso/salida de las instalaciones, debe usar guantes, mascarilla y al terminar dirigirse a lavado de manos y brazos correctamente.

### Ventilación, climatización y calidad del aire

- Se recomienda mantener la climatización en una temperatura ambiente entre 23-26°C, asegurando una renovación del aire suficiente.
- Aumentar el porcentaje de aire exterior que circula en el sistema.
- Revisar y limpiar periódicamente los filtros y rejillas de los equipos de ventilación, siempre que sea posible.
- Incrementar la tasa de ventilación para mejorar la renovación del aire interior.
- Ventilar todas las estancias, siempre que sea posible, de tres a cuatro veces al día durante diez minutos.
- En la medida de lo posible, se debe evitar la recirculación de aire y sobre todo no debería haber mezcla del mismo de distintas estancias del edificio.
- Se debería también evitar el uso de aquellos recuperadores de calor que impliquen mezclas de aire interior extraído con aire exterior introducido ya que, con estos dispositivos, las partículas contaminantes podrían volver a introducirse en el edificio/lugar.
- Es conveniente prevenir la acumulación de agua estancada bajo los sistemas de refrigeración, implantando, si es posible, un sistema de drenaje continuo.
- Los sistemas de extracción de servicios higiénicos (lavabos) y espacios comunes



## *Ministerio de Turismo*

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
**RNC-401-03681-9**

deberán funcionar de forma continuada para asegurar la renovación del aire.

- Se recomienda instalar purificadores de aire de alta eficiencia en espacios cerrados o con aire acondicionado. Su instalación será complementaria a las recomendaciones sobre ventilación y limpieza de equipos de climatización determinados en este protocolo.
- Inhabilitar relojes dactilares, marcadores y accesos con huella en oficinas y líneas de procesamiento para evitar contaminación cruzada.
- La humedad relativa del aire en los espacios ocupados debería mantenerse por debajo del 70%.

### Limpieza y desinfección ambiental

- Reforzar medidas sanitarias para superficies de alto contacto.
- Establecer un protocolo de limpieza y desinfección para superficies y zonas comunes, así como para equipos y utensilios de trabajo. En los casos que aplique higiene alimentaria, se debe actualizar la documentación APPCC en referencia a medidas preventivas frente al COVID-19 en lo que respecta al plan de limpieza y desinfección de superficies críticas en cocinas y a los EPP utilizados.
- Limpiar y desinfectar rutinariamente (al menos cada dos horas) todas las superficies que se tocan con frecuencia en el lugar de trabajo, como estaciones de trabajo, teclados, teléfonos, pasamanos, interruptores, perillas de las puertas, botoneras, etc.
- Eliminar el uso de equipos por más de un trabajador, por ejemplo, compartir teléfonos, escritorios, computadoras u otras herramientas o proporcionar toallitas desechables y/o productos desinfectantes autorizados en cada departamento para que los empleados puedan limpiar las superficies de uso común (por ejemplo, perillas de las puertas, teclados, controles remotos, escritorios y otras herramientas y equipos de trabajo) antes de cada uso.
- Para desinfectar, use productos que cumplan con los criterios de la EPA para el uso contra el icono externo SARS-Cov-2 y que sean apropiados para la superficie en que se empleen. La dosificación, modo de uso y plazos de seguridad, en su caso, deben ser tenidos en cuenta para la utilización de estos.
- Realizar una limpieza y desinfección reforzada después de que las personas sospechosas / confirmadas de tener el virus hayan estado en la instalación, de



## Ministerio de Turismo

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
RNC-401-03681-9

acuerdo con el plan de limpieza y desinfección establecido en estos casos.

- Promover la desinfección y limpieza generalizada, previo al inicio de las labores.
- Los cubiertos, vasos, platos y demás utensilios reutilizables se lavarán en lavavajillas. Se debe asegurar el correcto funcionamiento del tren de lavado, en particular las temperaturas del lavado y aclarado y la correcta dispensación de detergentes.
- Lavar la ropa de cama, toallas, uniformes personales, etc. con jabones/detergentes habituales a 60-90°C o con desinfectantes textiles adecuados a menos temperatura, y dejar que se seque completamente. Esta ropa deberá colocarse en una bolsa de cierre hermético hasta el momento de lavarla. Evitar sacudir la ropa antes de lavarla.
- Si hubiera uniforme laboral, la ropa de calle debe guardarse en bolsa de plástico (o porta traje) para que no haya contacto entre ambas indumentarias. Se recomienda que el establecimiento se encargue de la limpieza de uniformes de trabajo junto con la lencería.
- La limpieza y desinfección en los casos de sospecha y/o casos confirmados por COVID-19 deberán estar recogidos en protocolos específicos para estos casos.
- La limpieza y desinfección deberá realizarse por personal debidamente formado y con los equipos de protección necesarios. Se fomentará el uso de papel desechable.

### Limitación y control de aforos

A fin de evitar el aglutinamiento de personal en espacios se deberá:

- i. Reducir aforos y publicar en todas las zonas el aforo máximo permitido
- ii. Evitar reuniones presenciales
  - Considerar usar videoconferencia o teleconferencia cuando sea posible para reuniones y encuentros relacionados con el trabajo.
  - Considere cancelar, ajustar o posponer grandes reuniones o reuniones relacionadas con el trabajo que solo pueden ocurrir en persona. Cuando no sea posible realizar videoconferencias o teleconferencias, celebre reuniones en espacios abiertos y bien ventilados.
- iii. Evitar aglomeración de empleados
  - Considerar usar videoconferencia o teleconferencia cuando sea posible para reuniones y encuentros relacionados con el trabajo.



## Ministerio de Turismo

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
RNC-401-03681-9

- Considere cancelar, ajustar o posponer grandes reuniones o reuniones relacionadas con el trabajo que solo pueden ocurrir en persona. Cuando no sea posible realizar videoconferencias o teleconferencias, celebre reuniones en espacios abiertos y bien ventilados.
- Aumentar el horario de almuerzo y descanso para reducir la cantidad de personas en lugares comunes. Reducir el horario de presencia en el comedor o cocina, dando el tiempo restante para disfrute personal en el lugar de trabajo.
- Promover el almuerzo en áreas al aire libre.
- Permitir que el personal coma en sus escritorios e intercalar las horas de almuerzo para evitar la aglomeración de personal en los comedores, responsabilizando al empleado de la limpieza de su área de trabajo posterior a su almuerzo.
- Establecer controles de accesos y distancias de seguridad en la espera.

### Gestión de residuos

- Disponer de cubos de basura con bolsa y preferiblemente con tapa y apertura de pedal, en el mayor número de lugares posibles. Estas bolsas deberán depositarse en los contenedores especificados para su gestión de acuerdo con la normativa vigente en la materia.
- En caso de que se trata de residuos que provengan de un paciente sospechoso y/o contagiado de COVID-19, deberán depositarse en una bolsa previamente identificada (otro color, etiqueta...) y separarse del resto hasta el momento de su eliminación en el contenedor específico que dictamine la legislación vigente para este tipo de residuos.
- Los envases de los productos de limpieza y desinfección se depositarán en los contenedores habilitados y/o zonas para su adecuada gestión de acuerdo con la normativa vigente.

### **2.2 Unidad de Seguimiento al cumplimiento del protocolo**

El proveedor de servicios turísticos debe asumir el compromiso firme con la gestión del riesgo, liderando la implementación sistemática de medidas dirigidas a minimizarlo. La gestión del riesgo debe formar parte de todos los procesos del establecimiento y/o servicio, por lo que resulta esencial que los distintos procesos deban estar coordinados entre sí. Es por ello por lo que se debe designar un Oficial de Cumplimiento de protocolos de salud (OCPS), el cual es responsable de la implementación y observancia de los protocolos de



## *Ministerio de Turismo*

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
RNC-401-03681-9

prevención frente al contagio en su centro de trabajo, tanto a nivel individual como a nivel organizacional. Esta persona debe reportar a la alta gerencia y debe ser el punto de contacto con el Ministerio de Trabajo, Ministerio de Salud Pública y Ministerio de Turismo junto a la UMAP.

### **2.3 Unidades Médicas para Atención Permanente (UMAP)**

Estas unidades tendrán a su cargo el seguimiento continuo de los colaboradores y clientes desde el momento en que se presenten los síntomas hasta la vuelta a un estado de salud normal dentro de las instalaciones/servicios que se presten.

- Se deberá constituir una UMAP en cada servicio/alojamiento turístico, independientemente de su tamaño, formada por al menos un personal médico sanitario y las instalaciones necesarias para atender al personal que lo requiera. Este personal médico deberá estar cualificado e identificado, presente en el lugar o tener acceso a un servicio médico básico en menos de 30 minutos.
- Debe prestar servicios básicos de atención a la salud de cualquier dolencia/emergencia incluidos los derivados del COVID-19.
- Debe actuar bajo los protocolos de Salud Pública y estar en contacto permanente con un centro de salud, no estando llamada a cumplir las funciones de un centro de salud como tal.
- Asimismo, deberá contar con instalación dentro del recinto con todo el material y equipos básicos necesarios para atender en un primer momento cualquier emergencia sanitaria previa a su traslado a un Centro de Salud/Hospital (si es necesario).
- Debe seguir el protocolo para reducción del riesgo de contagio establecido en ese lugar y supervisar que se cumplan todas las normas y protocolos de prevención establecidos.
- El personal de la UMAP debe estar en contacto continuo con las autoridades de Salud Pública y de las Direcciones pertinentes del Ministerio de Turismo ante la posibilidad de una persona con síntomas de COVID-19.
- Ante la presencia de síntomas en alguno de los colaboradores y/o clientes, la UMAP debe ser informada y la misma evaluar la pertinencia del traslado inmediato a un lugar de cuarentena/aislamiento adecuado y establecido (en el caso de colaboradores/clientes internacionales) o el traslado a su domicilio



## Ministerio de Turismo

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
RNC-401-03681-9

(colaboradores/clientes nacionales). Inmediatamente, informar a las autoridades de Salud Pública local de la incidencia para coordinar el protocolo a seguir con ellos.

- Comunicar al Ministerio de Salud Pública las incidencias de nuevos contagios y su evolución y toda la información requerida por este Ministerio con el fin de que este pueda informar a la embajada correspondiente. Esta información contendrá al menos:
  - informaciones incluidas en el pasaporte y otros datos de contacto de personas afectadas
  - información de personas que viajen con personal afectado
  - tiempo de residencia en el país
  - dirección alojamiento durante su estancia en el país
- Dar seguimiento a los resultados de las pruebas realizadas al personal sospechoso y/o contagiado.
- Dar seguimiento a los contactos físicos que tuvo la persona que presenta los síntomas (tareas de rastreo) a los fines de dar seguimiento según el protocolo de Salud Pública.
- Tener una bitácora con las incidencias y los detalles del manejo y seguimiento de estas.
- Gestionar los servicios de desplazamiento y contacto con los seguros del personal afectado (en los casos que sea aplicable).
- Requerir que los huéspedes se desinfecten las manos previamente al entrar a la estación médica.
- Desinfectar la estación médica después de cada paciente. Se debe tratar a cada paciente con una mascarilla puesta y siguiendo lo establecido en los protocolos de salud pública para este sector.

### **2.4 Administración del riesgo laboral por Pandemia**

#### **Medidas que debe tomar el empleador con respecto a sus empleados**

Esta sección describe los pasos básicos que cada empleador puede tomar para reducir el riesgo de exposición de los trabajadores al COVID-19, en su lugar de trabajo.

#### **Aspectos corporativos:**



## Ministerio de Turismo

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
RNC-401-03681-9

- Desarrollar un plan de preparación y respuesta para enfermedades infecciosas. Los planes deben considerar y abordar los niveles de riesgo asociados con varios sitios de trabajo y tareas laborales que los trabajadores realizan en esos sitios.
- Manténgase al tanto de la orientación del Ministerio de Salud Pública y considere cómo incorporar esas recomendaciones y recursos en los planes específicos del lugar de trabajo.
- Designe un OCPS y una UMAP en cada centro/servicio turístico.
- El empleador debe contar con una evaluación de riesgos donde se contemple el riesgo de exposición específico a COVID-19 de todos los puestos de trabajo y del lugar.
- Debe realizarse la consulta a los representantes de los trabajadores (si los hubiera) o a los trabajadores de todas aquellas medidas que se vayan a implantar en cada centro referente al COVID-19 que afecten a algunas de las condiciones pactadas con el empleado dentro de su contrato laboral individual o pactos colectivos.
- Establecer un plan de comunicaciones de emergencia.
- La persona asignada dentro de cada Organización debe establecer un protocolo de identificación, seguimiento, atención y reacción (medidas técnicas y organizativas) de aquellos riesgos psicosociales originados por COVID-19 entre sus empleados.
- Disponer de mecanismos eficaces que permitan conocer y estar al día de los cambios legislativos asociados al COVID-19 y las tendencias locales.
- Establecer un plan de acción adaptado a la situación e implementarlo de acuerdo con las recomendaciones locales y autoridades nacionales de salud pública, con el objetivo de prevenir casos, gestionar casos de manera efectiva y mitigar el impacto entre el staff y los clientes.

### Equipos de protección personal y ropa de trabajo:

- Hacer entrega a todos los empleados de los equipos de protección personal correspondientes en función de la evaluación de riesgos de su puesto de trabajo y su interacción con otras personas (clientes, pasajeros, colaboradores...) necesarios durante su jornada laboral. Estas entregas quedarán registradas.
- Se recomienda documentar todas las características técnicas que deben tener todos los EPP frente a COVID-19 y en el caso de las mascarillas, definir en función del tipo a utilizar, los tiempos concretos de uso y cambio.
- Asegurar la correcta utilización, retirada y eliminación de los equipos de protección personal por parte de los empleados.
- Se debe garantizar el abastecimiento y reposición de estos equipos de protección personal.



## Ministerio de Turismo

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
RNC-401-03681-9

### Organización del Trabajo:

Las siguientes medidas se enfocan en identificar dónde y cómo los empleados pueden exponerse al COVID-19 dentro del espacio laboral y todas aquellas medidas organizativas a tomar para reducir el riesgo de contagio al respecto.

### Tiempo y turnos de trabajo

- Los empleadores deben explorar si pueden establecer políticas y prácticas sobre horarios de trabajo flexibles (por ejemplo, turnos escalonados) para aumentar la distancia física entre los empleados.

### Teletrabajo

- Identificar todas las unidades que puedan teletrabajar y mantener en los hogares los empleados de esos departamentos, proporcionándoles los medios y el soporte necesarios.

### Distanciamiento físico

- Rediseñar los espacios de trabajo de trabajadores de forma que se minimice el contacto cara a cara entre empleados y que les permitan mantener un distanciamiento o bloqueo físico con otros empleados, con clientes y colaboradores. Asimismo, deberá rediseñarse las zonas y espacios de clientes.
- Fomentar el uso de métodos de saludo sin contacto.
- Eliminar revistas y periódicos en áreas de espera o salas comunes (como salas de descanso, cocinas)
- Las tarjetas de presentación deberán ser digitalizadas. Se recomienda que tengan código QR para ser descargada en el momento por parte de los que la reciben.
- Todo personal de contacto con el cliente, en toda hora, debe usar mascarilla y tener consigo solución hidroalcohólica para las manos para ser utilizado en todo momento. Debe ser vigilado y penalizado por el no cumplimiento.
- El empleado debe practicar en todo momento el distanciamiento físico, evitando abrazos, besos o estrechar las manos, y no compartir objetos con huéspedes u otros empleados.
- Sugerir a los trabajadores de no usar sus teléfonos o pantallas personales durante los turnos a menos que sea un asunto urgente.



## Ministerio de Turismo

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
RNC-401-03681-9

- Disuadir a los trabajadores de usar los teléfonos, escritorios, oficinas u otras herramientas y equipos de trabajo de otros trabajadores, cuando sea posible.
- Asegurar la suficiencia de la señalización de salud y seguridad que promueve la higiene y el lavado de las manos y otras medidas preventivas frente al virus y que se muestran en las áreas de descanso de los empleados entre otros lugares. Se debe comunicar claramente el papel de cada empleado, sus responsabilidades y cómo puede contribuir a la efectividad de la implementación de estas medidas. Indicar las implicaciones y posibles consecuencias de no seguir las pautas.
- Desarrollar, implementar y comunicarse sobre flexibilidad y protección en el lugar de trabajo.
- Proteger a los trabajadores en contacto cercano con una persona enferma o que tiene contacto prolongado / repetido con dichas personas mediante el uso de controles administrativos y de ingeniería adicionales, prácticas de trabajo seguras.

### Separar empleados con síntomas - Vigilancia de la salud:

- Desarrollar políticas y procedimientos para la pronta identificación y aislamiento de personas sospechosas y/o enfermas por COVID-19. Este es un paso crítico para proteger a los trabajadores, clientes, visitantes y otros en el lugar de trabajo.
- Informar y alentar a los empleados a auto controlarse para detectar signos y síntomas del virus y si sospechan una posible exposición. Informar a la empresa inmediatamente en estos casos.
- Establecer un control diario de empleados y colaboradores en la que cada día, al inicio de las jornadas, se pueda hacer un análisis físico de los empleados que incluya la desinfección, toma de temperatura y reportar por parte del personal a mandos superiores si denotan cualquier síntoma o contacto con persona diagnosticada por el virus.

Los Empleados con una temperatura inferior a 38°C o 100.4 ° F y que no hayan presentado síntomas y/o estado en contacto en los últimos días con personas diagnosticadas, se les permitirá comenzar su turno.

Los Empleados con una temperatura mayor o igual a 38°C o 100.4 ° F y/o que comuniquen que ha presentado algún síntoma compatible con el virus o que haya estado en contacto con alguna persona diagnosticada en los últimos días, no se le permitirá comenzar el turno. Debe ser enviado a casa por su gerente y no puede volver a trabajar hasta que haya recibido la autorización de un médico profesional.



## Ministerio de Turismo

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
RNC-401-03681-9

Si un empleado se niega a que le revisen la temperatura o a no informar sobre su estado de salud y/o posibles contactos con personal diagnosticado, debe ser enviado a casa y no podrá ingresar al trabajo o servir a los clientes.

Se debe llevar registro detallado de estos controles diarios de salud y estar a disposición en el caso de ser requerido por la autoridad sanitaria.

- Los empleados que inicien presentación de síntomas durante el día deben separarse inmediatamente de otros empleados, clientes y visitantes y deben ser enviados a sus hogares, pidiendo que se le realice la prueba PCR lo antes posible por parte de la empresa.
- Si se confirma que un empleado da positivo en COVID-19, los empleadores deben informar a sus compañeros de trabajo sobre su posible exposición y la posibilidad de declararse contacto estrecho, manteniendo siempre la confidencialidad. Los compañeros de trabajo deben mantener seguimiento para detectar síntomas (es decir, fiebre, tos o falta de aliento) y hacer cuarentena si así lo indican las Autoridades Sanitarias y/o los protocolos específicos del establecimiento en cuestión.
- Se recomienda la realización de pruebas rápidas a todo el personal antes de la incorporación a su puesto en el caso de que permanezcan un periodo de al menos 15 días sin acudir al trabajo (periodo de vacaciones, cierre obligatorio según autoridades, etc.).
- En el caso del subsector hotelero:
  - Se recomienda establecer un cordón sanitario laboral en consonancia con lo establecido por el Ministerio de Salud Pública y Turismo y de forma recurrente (cada 15-30 días) se administren pruebas rápidas, especialmente a los empleados que tengan más contactos con los huéspedes. Estas pruebas deberán ser asumidas por parte del empresario.
  - Aquellos hoteles con mayor porcentaje de ocupación turística de larga estadía deberán negociar con los empleados la entrada y salida del personal trabajador de forma que se intente minimizar lo máximo posible el contacto con el personal exterior.

### Evaluar la reinserción de empleados de mayor riesgo y promover a que se queden en el hogar

- Identificar un protocolo para proteger a aquellos que están en alto riesgo o



## Ministerio de Turismo

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
RNC-401-03681-9

vulnerables.

- Se deberán adoptar medidas específicas tales como el teletrabajo para minimizar el riesgo de transmisión a las personas trabajadoras especialmente sensibles o vulnerables, como las personas mayores de 60 años, embarazadas y personas que padezcan enfermedades cardiovasculares e hipertensión arterial, diabetes, enfermedades pulmonares crónicas, cáncer e inmunodepresión o cualquier otra que determine la autoridad de Salud Pública para este caso.
- Las personas mayores a 60 años, VIH positivo, tuberculosis activa, cáncer, sobrevivientes de cáncer, inmunodeprimidos, pacientes con anemia falciforme o pacientes en diálisis no se reincorporan al trabajo hasta que la autoridad de Salud Pública y Autoridades pertinentes así lo determinen.
- Los diabéticos, asmáticos, hipertensos y mujeres embarazadas su reintegro está condicionado a aprobación de su médico, seguimiento continuo por parte de sus médicos y consumo de sus medicamentos de tratamiento de uso continuo.
- Aplicación de políticas flexibles para el desempeño de las funciones de los colaboradores.

### Implementar políticas y prácticas flexibles y favorables de licencia por enfermedad

- Asegurarse de que las políticas de licencia por enfermedad sean flexibles y consistentes con la guía de salud pública y que los empleados conozcan y entiendan estas políticas.
- Mantener políticas flexibles que permitan a los empleados quedarse en casa para cuidar a un familiar enfermo o cuidar a los niños debido al cierre de escuelas y guarderías.
- Revisar las políticas de recursos humanos para asegurarse de que las políticas y prácticas sean consistentes con las recomendaciones de salud pública y con las leyes existentes en el lugar de trabajo.
- Promover programas de asistencia a empleados, en términos de salud (física y mental), económico y social. Es posible que los empleados necesiten más servicios sociales, conductuales y de otro tipo, por ejemplo, para lidiar con el dolor del fallecimiento de un ser querido.

### Evaluar sus funciones esenciales y la confianza que otros y la comunidad tienen en sus servicios o productos



## Ministerio de Turismo

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
RNC-401-03681-9

- Estar preparados para cambiar sus prácticas comerciales si es necesario para mantener operaciones críticas (por ejemplo, identificar proveedores alternativos, priorizar clientes existentes o suspender temporalmente algunas de sus operaciones si es necesario).
- Identificar cadenas de suministro alternativas para bienes y servicios críticos.
- Promover entre empresas de subcontratación la importancia de que los empleados enfermos se queden en casa y aliéntelos a desarrollar políticas de licencia no punitivas.
- Promover entre proveedores políticas empresariales responsables y observancia estricta de los protocolos.
- Determinar cómo va a operar el absentismo que pudiera incrementar debido al aumento de empleados con COVID-19, así como para aquellos que se quedan en casa para cuidar a los miembros de la familia con COVID-19 o para vigilar a sus hijos.
- Diseñar planes de contingencia para continuar con sus funciones comerciales esenciales en caso de que experimente un absentismo superior al habitual.

### Medidas de coordinación específicas con proveedores y abastecimiento para prevención del contagio

Cada proveedor de servicios turísticos deberá establecer una coordinación de actividades empresariales en materia COVID-19 con contratadas, subcontratadas, usuarios u otras personas presentes en el centro de trabajo ajenas a la empresa. Para ello deberá seguir las siguientes directrices y recomendaciones:

- Establecer y registrar la coordinación en materia COVID-19 con todas aquellas empresas contratadas y/o temporales.
- Informar a todos los colaboradores sobre los protocolos específicos COVID-19 propios de la empresa y mantener registro de ese envío.
- Solicitar a todos los colaboradores sus protocolos de actuación ante COVID-19.
- Recomendar a estas empresas que a su vez subcontraten y establezcan nuevas relaciones con aquellos proveedores que también tengan implantados protocolos de gestión de riesgos COVID-19.
- Informar sobre la importancia de que los empleados enfermos (contratadas y/o



## Ministerio de Turismo

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
RNC-401-03681-9

temporales) se queden en casa y que desarrollen políticas de licencia no punitivas.

- Deberá reducirse al mínimo la presencia de contratados, subcontratados, visitas y cualquier otra persona no imprescindibles para el mantenimiento de las actividades.
- Llevar registro y control de la entrada/salida de cualquier empresa externa (proveedor/colaborador...):
  - Asegurarse de que lleve puesto todo el equipo de protección personal requerido en todo momento, siendo acompañados por personal propio de la empresa para asegurarse de que cumplan las debidas reglas.
  - Toma de temperatura corporal con termómetro infrarrojo y guardar registro de ello. Aquellas temperaturas por encima del umbral establecido deben reportarse y denegar la entrada de la persona.
  - Mantener en todo momento el distanciamiento de seguridad.
  - Realizar frecuente lavado de manos y/o desinfección de estas durante la estancia en las instalaciones.
  - El ingreso de proveedores al lugar debe ser en fechas y horarios preestablecidos y con seguimiento del personal de seguridad a fin de evitar la aglomeración de personas en las áreas de servicio y almacén, siempre que sea posible.

Las mercancías recibidas y empaques deben ser desinfectados en su totalidad con cloro, alcohol u otros desinfectantes aprobadas por normas internacionales según el uso.

- La recepción de la mercancía debe ser efectuada lo más rápida posible y manteniendo la distancia física recomendada. Siempre que sea posible se debe evitar la entrada de proveedores en las instalaciones.
- Designar un área específica para la recepción de mercancías y evitar la circulación de suplidores dentro de las áreas comunes y servicios de clientes.
- Desinfecte las áreas de recepción después de cada entrega.
- Todos los productos (botellas de bebidas, alimentos, cajas) utilizados en los establecimientos deberán ser debidamente desinfectados antes de su ingreso al establecimiento.
- Embotellados y mercancía en general: fumigar con solución clorada para su desinfección. Dejar aplicar el producto por al menos 5 minutos y enjuagar con un paño desechable o papel toalla.



## Ministerio de Turismo

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
RNC-401-03681-9

- Productos frescos (no empacados al vacío): descartar el empaque original y almacenar en un recipiente seguro
- Productos congelados en general: eliminar la caja de origen lo más pronto posible, almacenar a -18°C de inmediato.

### Formación e información COVID-19

- Capacitar a todos los empleados en detección y comunicación de síntomas COVID-19, qué hacer si un miembro del personal o cliente se convierte sintomático y en prevención de la transmisión del virus formando e informando sobre las medidas adoptadas, y guardar registro de ello.
- Los protocolos definidos y puestos en marcha en la organización, así como la definición de “contacto estrecho” deberán ser trasladados y explicado a los trabajadores de forma clara en las sesiones de informativas y formativas.
- Informar y entrenar a los empleados para promover una práctica segura de entrada en sus casas.
- Implementar programas de entrenamiento a los empleados sobre los nuevos estándares y los modelos de higiene y limpieza que demandara el mercado después del COVID-19.
- Se recomienda instruir sobre salud ocupacional.
- Coordinar estos talleres de capacitación detallada para que todos los empleados revisen las directrices establecidas y aseguren el compromiso para su implementación. El MITUR podrá establecer una guía con el contenido básico de estas sesiones formativas. Esta formación se deberá reciclar cuando se estime, para actualizar en nuevos cambios que puedan surgir.
- Una certificación de estos entrenamientos y de la institución que los imparta debe depositarse en el Ministerio de Turismo, así como en la base de datos del colaborador en Recursos Humanos, incluyendo el detalle del alcance y objetivo de estos talleres.
- Se recomienda la realización de Simulacros COVID-19 entre empleados para comprobar la efectividad de los protocolos ya implantados en la empresa frente a personal sospechoso y/o contagiado.
- Divulgar por distintos medios físicos y electrónicos informaciones sobre el COVID-19, incluyendo vías de transmisión, formas de prevención, síntomas asociados, entre otros.



## *Ministerio de Turismo*

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
**RNC-401-03681-9**

- Divulgar material sobre técnicas e importancia de lavado frecuente de manos con frecuencia con agua y jabón durante al menos 20 segundos o use desinfectante para manos con al menos 60% de alcohol si no hay agua y jabón disponibles.

### Comunicación continúa sobre normas y protocolos

- Colocar carteles en los idiomas habituales del lugar que fomenten y describan todas las medidas de higiene personal para ayudar a detener la propagación en la entrada de su lugar de trabajo y en otras áreas del lugar de trabajo donde es probable que se encuentren. Entre estas medidas deben recogerse al menos:
  - Evite el contacto con todas las personas (apretones de manos, etc.)
  - Frecuente lavado de manos con agua y jabón, o con soluciones a base de alcohol
  - Instrucciones de como lavarse las manos correctamente y frecuencia
  - Al toser o estornudar cubrirse la boca y la nariz con pañuelo desechable o el codo flexionado (en caso de no disponer de pañuelo)
  - Evitar tocarse los ojos, la nariz o la boca
  - Practicar buenos hábitos de higiene respiratoria
  - Mantener distanciamiento físico de 1,5 metros

### Niveles de Alerta

Como parte de la gestión de riesgo en este sector, se establecerán 3 niveles de alerta los cuales serán determinados por el Ministerio de Turismo en base a la coordinación con el Ministerio de Salud Pública. Dependiendo de los niveles de alerta, la autoridad competente determinará cuáles serán las medidas que se deben ir incorporando. A mayor nivel de alerta se irán incorporando medidas adicionales.

La entrada en funcionamiento de los diferentes servicios turísticos que se encuentren restringidos o limitados actualmente estará sujeto a los calendarios de apertura/cierre publicados por las Autoridades pertinentes.

### Recomendaciones al viajero

Cualquier turista que desee viajar a República Dominicana debe ser capaz de disponer y/o ser informado por agencias de viajes, operadores turísticos, compañías aéreas o marítimas,



## Ministerio de Turismo

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
RNC-401-03681-9

oficinas del consulado, OPT y cualquier otro agente turístico de todas las medidas preventivas básicas ante riesgo de contagio por COVID-19:

- Antes de iniciar el viaje
- A la llegada a puertos/aeropuertos del país
- sobre las normas restrictivas básicas en lugares públicos
- sobre las normas específicas COVID-19 en cada subsector turístico
- sí presenta síntomas, como se actuará en el país (protección de la vida)

### **Antes de iniciar el viaje**

- Control documental. Los viajeros deberán rellenar un documento (formulario de salud pública) con información en caso de contacto (nombre y teléfono), su procedencia, datos del destino, posibles sintomatologías y si han estado en contacto con personas con COVID-19. En el mismo deberán indicar su dirección de destino en nuestro país para poder estar localizables en todo momento. El formulario se cumplimenta por vía electrónica antes de iniciar su viaje y se presentará al llegar al destino. También se podrá rellenar físicamente al llegar al aeropuerto/puerto de destino.

### **Llegada a puertos/aeropuertos nacionales**

#### Entradas

- Control documental: presentar el formulario de salud pública cumplimentado de forma obligatorio.
- Control de temperatura. Se medirá de modo rutinario mediante termómetros sin contacto o cámaras termográficas.
- Control visual. A cada viajero se le hará una observación visual sobre su aparente estado de salud para intentar detectar de forma anticipada, igual que el caso anterior, un posible caso.
- Se realizarán pruebas rápidas de forma aleatoria a los pasajeros en un rango de un 3 a 10 por ciento de los pasajeros según el nivel de riesgo de Alerta establecido.

Si el viajero no superara alguno de estos controles será sometido a un examen médico en el propio aeropuerto/puerto, con el fin de determinar si existe sospecha de riesgo para la salud pública. Este control secundario en aeropuerto/puerto incluirá una nueva toma de la temperatura y una evaluación de su estado clínico y epidemiológico (TEST rápidos) y, si se



## *Ministerio de Turismo*

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
**RNC-401-03681-9**

confirma la sospecha de que el pasajero pudiera padecer una patología que pudiera suponer un riesgo para la salud pública, se activarán los protocolos de alerta sanitaria marcados por la Autoridad de Salud Pública y otras Autoridades pertinentes.

### Salidas

- Control de temperatura.

Igual que en el caso anterior, si el viajero superase la temperatura umbral establecida, se actuaría siguiendo el protocolo establecido para estos casos.

Estas medidas estarán sujetas a las publicadas por las Autoridades Aéreas, Portuarias y otras Autoridades pertinentes, siendo complementarias entre sí.

### **Normas restrictivas básicas en lugares públicos**

- Se recomienda que el viajero refleje en el formulario de salud pública si es personal de riesgo ante COVID-19 o padece de alguna otra enfermedad y lo lleve consigo de forma permanente durante toda su permanencia en el país.
- Mascarillas obligatorias en todos los lugares públicos.
- El viajero internacional debe contar con un plan de asistencia que tengan coberturas ante urgencias.

### **Normas específicas COVID-19 en cada subsector turístico**

Cada proveedor de servicios turísticos debe adaptar y establecer en todos sus procesos dentro de la Organización todas las medidas para la reducción del contagio por COVID-19 publicadas en este protocolo, en normativa estatal, así como otras Guías y Recomendaciones dictadas por las distintas Autoridades pertinentes.



## *Ministerio de Turismo*

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
RNC-401-03681-9

### **3. Protección de la vida**

Comprende las disposiciones relativas a la estructura de aislamiento y cuarentena, así como los servicios médicos de salud a los que pueden acceder los clientes y los colaboradores, con los cuales protegemos su salud y preservamos su integridad física.

Sí cualquier persona presenta síntomas derivados del COVID-19 se debe:

#### **3.1 Aplicar el protocolo de casos sospechosos y/o contagiados por COVID-19 determinado por la Organización, de acuerdo con las indicaciones del Ministerio de Salud Pública.**

#### **3.2 Establecer estructuras de apoyo adecuadas para cuarenta y aislamiento**

- Para los casos que aplique, el proveedor de servicios deberá habilitar un área de aislamiento y cuarentena según las directrices de este protocolo y del Ministerio de Salud Pública de la República Dominicana, en coordinación con otras Autoridades pertinentes.
- Mueva a personas potencialmente infecciosas a un lugar alejado de trabajadores, clientes y otros visitantes. Aunque la mayoría de los sitios de trabajo no tienen salas de aislamiento específicas, las áreas designadas con puertas que se pueden cerrar pueden servir como salas de aislamiento hasta que las personas potencialmente enfermas puedan ser retiradas del sitio de trabajo o aisladas según protocolos específicos.
- Restrinja la cantidad de personal que ingresa a las áreas de aislamiento.

#### **3.3 Garantizar el acceso a servicios de salud suficientes para el cuidado de la vida**

- Los proveedores de servicios turísticos deberán tener los contactos de los servicios de salud más cercanos que pueda brindar el apoyo adecuado a todo el personal que lo requiera.
- El contacto permanente con las Autoridades de Salud Pública de la provincia o municipio donde se encuentre la persona afectada y con las Direcciones correspondientes del MITUR, son fundamentales a fin de coordinar la aplicación de los protocolos de atención del proveedor de servicios. Debe establecerse igualmente una comunicación continua con los puertos/aeropuertos y disposición en ellos de los medios básicos de salud para la atención de todo su personal a bordo.



## Ministerio de Turismo

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
RNC-401-03681-9

# B. Protocolo sectorial turismo

## B.1. Subsector hotelería y hospedaje

**Ámbito de aplicación:** Las presentes medidas son de aplicación obligatoria para hoteles, resorts, paradores, posadas, bed & breakfast, pequeñas posadas, condo-hoteles, casas de huéspedes, hostales y propiedades de tiempo compartido (time-share), a fin de salvaguardar la salud de huésped, empleados, visitantes y colaboradores.

### Registro de entrada (check in)

Todos los huéspedes al momento de registro de entrada al hotel o Check-in les será realizada un control de salud, el cual consistirá en:

- La toma de la temperatura corporal mediante el uso de un termómetro infrarrojo sin contacto, la cual deberá quedar registrada a los fines de ser verificadas en caso de que alguno de los organismos de supervisión competentes lo requieran.
- Una Declaración de salud y viaje (formulario de salud pública). Cada huésped debe informar si experimenta síntomas de salud de cualquier tipo e informar si él/ella ha estado en contacto directo con alguien diagnosticado con COVID-19 dentro de los últimos 14 días. Para ello deberá rellenar a su llegada al hotel un formulario de salud pública en formato electrónico preferiblemente o en papel con el contenido anterior.
- El personal de recepción deberá estar capacitado para informar a los clientes sobre la aplicación del protocolo COVID-19 establecido en el hotel, así como de la existencia de una UMAP y el protocolo a seguir para la detección y comunicación de posibles casos sospechosos y/o contagiados. Adicionalmente este personal debe tener la suficiente información sobre el protocolo de aislamiento en caso de que el cliente presente algún síntoma o haya declarado tener síntomas de COVID-19 o exprese haber tenido contacto de riesgo.
- Se procurará y fomentará el proceso de registro de entrada o Check-in de manera digital previo a la llegada al hotel, de forma que el periodo de espera sea mínimo y sólo un huésped proceda a retirar la llave de la habitación, evitando así aglomeraciones en la recepción del hotel.
- Instalar marcas en el piso que indique el distanciamiento físico que se debe tener entre huéspedes o grupos que viajen juntos mientras esperan ser atendidos.
- Informar a los huéspedes de los protocolos de seguridad para la prevención del contagio de COVID-19 y como obtener más información si así lo necesitara. Enfatizar



## Ministerio de Turismo

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
RNC-401-03681-9

el uso esencial de las mascarillas en áreas públicas/comunes.

- Colocar señalizaciones en áreas comunes con instrucciones para los huéspedes fomentando la comunicación a cualquier personal del hotel en los casos que no se sienten bien y presenten fiebre o síntomas del COVID-19. Dichas señalizaciones deben indicar además la existencia de una Unidad Médica para Atención Permanente (UMAP). Verbalmente en el momento de ingreso del huésped, se debe reforzar y hacer referencia a estas indicaciones.
- Proveer a los huéspedes una versión digital preferiblemente o impresa de los protocolos de seguridad que se están implementando en el hotel. Esta información debe incluir, como mínimo, lo siguiente:
  - Medidas implementadas para salvaguardar a los empleados y los huéspedes.
  - Un listado de respuestas a preguntas frecuentes.
  - Información de contacto para preguntas o inquietudes mientras estén en la propiedad.
  - Procedimientos establecidos ante posibles casos de COVID-19 o exposición al mismo.
- En la recepción se dispondrá de: solución hidroalcohólica, mascarillas, guantes desechables, toallitas húmedas con alcohol o pañitos de algodón con alcohol, pañuelos desechables y cubos de basura específicos para la eliminación de residuos peligrosos con tapa accionado con pedal.
- De manera discreta y amable el personal de recepción le indicará al huésped/cliente el uso de solución hidroalcohólica.
- El mostrador deberá limpiarse y desinfectarse de forma frecuente, en especial luego de recibir a un huésped/cliente o grupo de viaje.
- Reducir al mínimo necesario los elementos que puedan manipular el huésped/cliente, en todo caso se procederá a la desinfección de dichos elementos con frecuencia y después de cada contacto.
- Desinfectar las llaves/tarjetas de las habitaciones cuando sean devueltas por los huéspedes tras abandonar la habitación
- Disponer en la recepción de un kit sanitizante para los huéspedes que lo soliciten, el cual debe contener al menos solución hidroalcohólica y mascarillas.
- La implementación de estos nuevos protocolos de interacción entre huéspedes, personal y colaboradores debe llevarse a cabo teniendo en cuenta en todo momento la personalización en el servicio
- Eliminación de estaciones de hidratación en recepciones.



## *Ministerio de Turismo*

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
RNC-401-03681-9

### **Manejo de equipaje**

- Todo el equipaje de los huéspedes debe desinfectarse a la llegada al hotel, en este sentido el hotel debe disponer de toallitas húmedas desinfectantes para que los huéspedes y empleados procedan a la desinfección del equipaje.
- El servicio de equipaje debe tener una estación de desinfección de manos en el mostrador o en el área.
- El hotel debe instalar marcas de distanciamiento en el área de espera de recepción de equipaje.
- La superficie del mostrador del maletero debe limpiarse y desinfectarse después de cada interacción con el huésped.
- Se recomienda mantener pañitos con alcohol disponibles para que los huéspedes los usen para desinfectar sus teléfonos o tarjetas de crédito al ingresar al hotel.
- Se debe desinfectar regularmente la carga maletas y vehículos de transporte interno; estos deben ser desinfectados por lo maleteros y conductores.

### **Protocolo de conserje / kioscos de información y tour operadoras**

- Suspender el uso de folletos y revistas compartidas. Utilizar carteles publicitarios y medios digitales (código QR) para proveer informaciones y promover actividades y excursiones.
- Colocar un cubo de basura con tapa de pedal y un contenedor de reciclaje para que los folletos y revistas sean desechados después del uso y toque de los invitados.
- Desinfectar o lavarse las manos después de cada interacción con el invitado y de manera continua durante la jornada laboral.
- Desinfectar el escritorio o la mesa continuamente durante las horas de funcionamiento.
- Desinfectar el área del soporte o escritorio con el cambio de turno de un empleado, incluida la silla, la computadora, el teclado, el escritorio, etc.

### **Protocolo de áreas comunes**

- Disponer de solución hidroalcohólica en todos los espacios comunes, pasillos y elevadores, con la debida identificación y señalización.



## Ministerio de Turismo

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

**RNC-401-03681-9**

- Ajustar los protocolos de limpieza y desinfección a fin de que sean intensificados y realizados frecuentemente, con especial énfasis en las superficies duras de contacto con las manos, como manubrios de las puertas, muebles, baños, taburetes de bares, suelos, teléfonos, pasamanos escaleras, etc. Para esta acción puede utilizarse lejía de uso doméstico o desinfectantes de base alcohólica (alcohol 70%) extremándose las medidas de protección a agentes químicos.
- Aplicar las medidas precisas para que se cumpla el aforo máximo de todas las áreas del establecimiento, incluyendo realizar la redistribución de piso necesarias para que en las áreas comunes (recepción, comedor, restaurantes, bar, spa, piscina, teatro, etcétera) se asegure el distanciamiento físico entre las personas.
- Garantizar una adecuada ventilación de todos los espacios.
- Todas las áreas de piscina, playa, parques deberán cumplir con el distanciamiento de 2 metros entre mesas, sillas, camastros, camas balinesas y limitar a sus propios grupos familiares.
- Las actividades de entretenimiento en la piscina se podrán realizar siempre y cuando se respeten los aforos permitidos y guardando siempre la distancia interpersonal dentro de la misma. La mascarilla deberá utilizarse siempre y cuando lo permita el entrenamiento físico que se esté realizando.
- El personal de seguridad con apoyo de conserjería, camareros de playa y piscina deben velar por mantener una cantidad reducida de huéspedes permitidos en las áreas de piscina y el mar para evitar la aglomeración de personas; además, deberán velar porque el distanciamiento físico sea cumplido por los huéspedes o grupos de viaje en las áreas de uso común.
- Los baños públicos deberán contar con un personal designado que garantice que el mismo sea limpiado y desinfectado regularmente; además, deben incentivar a que los huéspedes se laven las manos frecuentemente y utilicen gel antibacterial al ingresar y salir.
- Deberán instalar letreros o carteles con campañas visuales en los espacios públicos, tales como pasillos, lobby, baños, vestíbulo de ascensores, ascensores, área de restaurante, etc. sobre las medidas de salud y seguridad sobre COVID-19 tomadas en el establecimiento, así como el mandato del lavado de manos frecuentes, uso de gel antibacterial y la buena etiqueta respiratoria.
- No se establecerá un límite máximo de ocupación bruta de hoteles siempre y cuando las Autoridades pertinentes lo estimen oportuno. Si dada la situación sanitaria del momento, fuese necesario establecer un límite, será anunciado el tanto por ciento de ocupación máximo-permitida.



## Ministerio de Turismo

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

RNC-401-03681-9

- No se compartirán objetos entre clientes.
- Zonas que no estén en uso deberán contar con una clara señalización de acceso restringido o clausurado y en múltiples idiomas para facilitar la comunicación a los huéspedes.
- Desinfectar continuamente los muebles y accesorios del área común continuamente como las mesas, reposabrazos, bancos, etc.
- Desinfectar todos los puntos de contacto públicos de forma rotativa a lo largo de las horas de funcionamiento, limpiándose cada superficie como mínimo cada dos horas. Esto incluye manubrios de puertas, barandas, escritorios, superficies planas, botones de elevadores, etc.
- Garantizar la eliminación segura de los EPP utilizando las pautas de eliminación de seguridad de la Organización Mundial de la Salud (OMS).
- Disponer de botes de basura con pedal, siempre que sea posible, en el mayor número de zonas dentro del hotel. Estos residuos deberán gestionarse de acuerdo con la normativa aplicable en materia de residuos COVID-19.
- Los envases de los productos de limpieza y desinfección se depositarán en los contenedores habilitados en los hoteles y/o zonas para su adecuada gestión de acuerdo con la normativa vigente.

### Elevadores

- Disponer de cartelería en ascensores y acceso a los mismos donde se indique las condiciones de utilización y aforo máximo permitido.
- Indicar que sólo está permitido aquel número de huéspedes siempre que se garantice la distancia mínima de un metro o grupo de la misma familia en el mismo. Limitar el número de huéspedes que provienen de partes separadas que pueden compartir un elevador.
- Los ascensores deben de desinfectarse mínimo cada hora. Desinfectar todos los botones y pasamanos del elevador continuamente durante todo el día.
- Promueva el uso de las escaleras donde sea posible así evitar las filas de espera para el elevador. Lo ideal sería desalentar el uso de los ascensores, a fin de que los mismos sean únicamente utilizados por las personas que lo necesiten; iguales medidas deben adoptarse para los ascensores de servicio.
- Demarque espacios de distanciamiento físico en el piso para aquellos huéspedes que podrían estar esperando usar los ascensores donde se pueden formar filas.
- Instalar solución hidroalcohólica de manos en cada piso fuera de los ascensores



## Ministerio de Turismo

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
RNC-401-03681-9

para permitir que los huéspedes se desinfecten antes/después de tomar el elevador.

- Considerar instalar un soporte para servilletas desechables o hisopos de algodón para que los invitados los usen en lugar de tocar los botones de los ascensores.

### **Cajeros automáticos (atm)**

- Colocar toallitas y / o solución hidroalcohólica en cajeros automáticos cercanos para permitir que los huéspedes desinfecten antes y después de usar la máquina.
- Considerar instalar un soporte para servilletas desechables o hisopos de algodón para que los invitados los usen en lugar de tocar los botones de la máquina.
- Desinfectar las teclas del cajero automático durante todo el día, cada hora.

### **Uso de playas, piscinas y jacuzzis**

#### Sillas y Sombrillas

- Configurar las sombrillas / sillas / cabañas de la piscina para que estén al menos a 2 metros una de otra según las pautas de distanciamiento físico y de acuerdo con la ocupación máxima.
- Cuando se posible, adjudicar espacios fijos de sillas y sombrillas a las familias en el período vacacional de forma continua.
- Desinfectar sillas / sombrillas después de cada uso de invitados.
- Permitir grupos de hasta 10 personas asistan a la piscina conjuntamente. Si hay más de 10 personas en un solo grupo, el grupo debe dividirse en subgrupos que alcancen el límite para permitir el distanciamiento físico.
- Proporcionar solución hidroalcohólica y toallitas (cuando sea posible) en lugares estratégicos alrededor de la piscina y playa para permitir que los huéspedes desinfecten sus manos.
- Incluya cubos de basura con bolsas y preferiblemente con tapa y apertura de pedal en el mayor número de zonas en solárium y acceso a playas.

#### Entrada a la playa

- Garantizar el distanciamiento físico y el uso de mascarillas en las zonas de acceso y



## Ministerio de Turismo

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
RNC-401-03681-9

tránsito. Publicar señalización indicando lo mismo.

- Coloque cinta adhesiva o marcadores en la entrada donde se espera que los huéspedes hagan fila para el procesamiento de la entrada, si lo hubiese.

### Uso de piscina

- Hacer cumplir el distanciamiento físico en el agua mediante el uso de asistentes de piscina y socorristas.
- Permitir que grupos de familiares y amigos que llegaron juntos se congreguen en el agua.
- Desalentar el uso de máscaras faciales dentro del agua.
- Limitar los juguetes de agua reutilizables (por ejemplo, dispositivos flotantes, hamacas, juegos, trampolines de agua) o asegúrese de que haya procedimientos de desinfección durante todo el día. Se deberá limitar al máximo el uso de objetos de uso común o compartido.
- Mantener la calidad del agua de la piscina utilizando franjas de prueba y realizando pruebas regulares de pH y cloro (recomendable rozar límites superiores).
- Requerir que todo el personal de limpieza use EPP de eliminación cuando realice pruebas de piscina y actividades de limpieza, así como desinfectar la cubierta de la piscina y los muebles de la piscina (sombrillas, sillas, mesas, etc.)
- Solicitar a todos los huéspedes a ducharse antes de entrar a la piscina.
- Solicitar a los huéspedes que desinfecten o se laven las manos antes de ingresar al área de la piscina utilizando estaciones de solución hidroalcohólica para manos instaladas alrededor de la (s) cubierta (s) de la piscina.
- Ajustar la capacidad para piscinas y jacuzzis al distanciamiento físico por persona o grupo.
- Permitir el entretenimiento de baile mientras haya suficiente espacio en la terraza de la piscina para el distanciamiento físico entre los participantes y el líder del entretenimiento.

### Toboganes acuáticos

- En el caso de toboganes acuáticos, asegurarse de que los invitados no usen una máscara facial cuando bajen por el tobogán acuático y entren al agua.
- Desinfectar los botones en los puntos de lanzamiento que se tocan con frecuencia después de cada uso del huésped (cuando sea posible tener un asistente dedicado al tobogán de agua).



## Ministerio de Turismo

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

**RNC-401-03681-9**

- Desinfectar la baranda que conduce al tobogán acuático como mínimo una vez cada hora.
- Desinfectar el equipo de tobogán acuático reutilizable después de cada huésped, como tubos, tablas, colchonetas, etc.
- Toallas
- Suspender el uso de tarjetas de toallas y, en su lugar, documentar la información de identificación de la persona que alquila / utiliza las toallas, su número, número de habitación, etc.
- Designar un contenedor de devolución de toallas sin contacto donde los huéspedes puedan depositar las toallas sin que los empleados las manipulen.
- Retirar todas las toallas no devueltas o sin usar periódicamente durante el día y al final del día usando una mascarilla y protección para manos.
- Socorristas
- Socorristas deben de usar protectores faciales y el uso de mascarillas no es requerido excepto en caso de interactuar con los huéspedes con una distancia de menos de 2 metros.
- Capacitar a los socorristas sobre las pautas recomendadas de reanimación cardiopulmonar (RCP).
- Desinfectar el puesto de salvavidas / cabaña / silla (s) después de cada cambio de turno.

### Deportes acuáticos

- Colocar una cinta adhesiva o marcadores en la zona de espera o puntos de venta con señalización para facilitar el distanciamiento de los huéspedes participantes.
- Todos equipos acuáticos salvavidas, flotadores, escafandras, snorkel, kayaks, botes a pedal, botes banana, remos, etc. deben ser desinfectado después de cada uso y dicha desinfección debe ser documentado a través de un proceso de registro de limpieza. Todo el equipo debe estar identificado con numeración y referido en el control de registro de saneamiento. En la medida de lo posible se intentará que los snorkel y escafandras sean de uso individual y desechable.
- Limpiar mostradores y puntos de ventas regularmente después de cada interacción con el cliente y durante todo el día en cada cambio de turno.
- No compartir hojas de precios o material impreso con los invitados. Publicar la información en paneles de señalización o en los medios sociales. Alternativamente, las hojas de precios desechables se pueden compartir, pero no se deben reutilizar. Desinfectar los bolígrafos utilizados para completar las exenciones de deportes acuáticos después de cada uso.



## Ministerio de Turismo

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
RNC-401-03681-9

- Limitar el número de pasajeros por embarcación de deportes acuáticos tomando en cuenta la distancia de seguridad entre personas y grupos de no más de 10 personas por embarcación.
- Hacer cumplir el distanciamiento físico entre huéspedes y tripulantes (individuos o grupos).
- Requerir que los huéspedes desinfecten o se laven las manos antes de abordar o participar en una actividad de deportes acuáticos.
- Ofrecer a los huéspedes guantes desechables si fuera necesario.
- Eliminar el servicio de buffet en los barcos de excursión. En el caso de servir comida y bebida, ésta se servirá en empaques individuales para cada excursionista
- Eliminar las estaciones compartidas de agua y refrescos.
- Desinfectar los recipientes después de cada excursión con un limpiador a base de alcohol (70% de alcohol o más).

### **Protocolo frente a clientes:**

- Deberá garantizarse en todo momento que el cliente esté informado sobre las condiciones y restricciones que aplican en el uso de las instalaciones. Se garantizará que antes de la confirmación de la reserva del cliente, el hotel informe por escrito las normas especiales que aplican en el establecimiento y el cliente deberá confirmar su aceptación de estos.
- Asegurar protección total (boca, nariz y manos), tanto del empleado como del cliente, y mantener el distanciamiento físico marcado. Se le debe proporcionar a los clientes, y al público solución hidroalcohólica en el mayor número de zonas posibles así con pañuelos desechables y cubos para basura. Hacer uso de mascarillas en todas las zonas comunes del hotel.

### **Protocolo frente a clientes con síntomas sospechosos o confirmados:**

- Disponer de un número determinado de habitaciones que permanecerán libres y limpias en todo momento para alojar a clientes que tenga síntomas o tengan que hacer cuarentena.
  - Estas habitaciones deben situarse separadas del resto de habitaciones ocupadas del hotel, a ser posible en una misma planta (planta baja) y/o bloque y contiguas unas de otras para facilitar la atención de los clientes



## Ministerio de Turismo

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
**RNC-401-03681-9**

- aislados. Se recomienda su ubicación cerca de salidas de emergencia o fácil evacuación al exterior.
- Designar un equipo para la atención de los clientes en las habitaciones de aislamiento. Este personal estará especialmente formado para atender a los clientes en aislamiento y en la colocación, uso y retirada de los equipos de protección personal necesarios.
  - Disponer de EPP adecuados, para la atención de los casos sospechosos o confirmados.
  - Suplir a los clientes en aislamiento de mascarillas quirúrgicas.
  - Las visitas a los clientes en cuarentena por parte de personal médico se llevarán a cabo dentro de las habitaciones de aislamiento, al menos que sea necesario el traslado a un centro médico.
- Identificar y establecer qué áreas e infraestructuras dentro del complejo son seleccionadas para albergar a personas sospechosas y/o confirmadas, así como a los contactos estrechos que hayan determinado las autoridades sanitarias (para los casos de clientes internacionales). Dirección, OCPS junto a la UMAP debe gestionar todas estas zonas. Se recomienda que el hotel establezca la diferenciación de estas áreas, entre otras que considere apropiadas para la gestión del riesgo, como:
    - Área de uso de turistas: Lugares del hotel que el turista sano puede utilizar libremente para realizar las actividades permitidas por el hotel. Esta debe ser un área de muy bajo riesgo de infección.
    - Área de Cuarentena de Turistas: Habitaciones, restaurantes y piscina para aquellos turistas que hayan estado muy cerca de un turista infectado (contactos estrechos). Aquí harían cuarentena familiares y viajes de grupos de los infectados. Se debe garantizar servicios mínimos como: alimentos y bebidas, descanso, recreación en piscinas, internet, televisión, etc.
    - Área de Gestión de Riesgo: Área que cuente con personal capacitado para atender a los turistas con síntomas.
    - Área de descansos empleados: Habitaciones/áreas para empleados en contacto con personal sospechoso y/o confirmado COVID-19 mientras que dure su jornada laboral.
  - Informar al MITUR de la cantidad de habitaciones provisionadas para el aislamiento según este mandato, así como aquellas áreas identificadas para la gestión del riesgo.



## Ministerio de Turismo

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
RNC-401-03681-9

- Disponibilidad de Recursos Materiales:
  - Disponer de los medios económicos, materiales y estratégicos suficientes para desarrollar todas las medidas de prevención recomendadas por las autoridades sanitarias de forma ágil y efectiva.
  - Contar con un stock mínimo de EPP para utilizarlos en los casos antes descritos (en el caso de las mascarillas, tener en cuenta que se garantice en base a la capacidad máxima de ocupación en ese momento, incluidos trabajadores). También contar con termómetros infrarrojos suficientes para la toma de temperatura de clientes y miembros del staff.
  - Estas habitaciones de aislamiento deben estar provistas de cubos de basura con bolsa de plástico y tapadera y pedal obligatorios.
  
- Informar a las autoridades sanitarias y disponer de la máxima colaboración por parte de la gerencia o dirección.
- Evitar el contacto de personas sanas con objetos contaminados del paciente (no compartir cepillos de dientes, platos, cubiertos, bebidas, toallas, sábanas, entre otros.) Los utensilios como platos y cubiertos deben ser de uso único del paciente, en formato desechable. lavados con agua y detergente adecuadamente después de cada uso.
- Todos los desechos generados en la habitación del paciente (guantes, mascarillas, pañuelos, entre otros) deben colocarse en una bolsa dentro de la habitación. Esta bolsa debe estar identificada (otro color, etiqueta...) y separarse del resto hasta el momento de su eliminación en el contenedor específico que dictamine la legislación vigente. y eliminarlos posteriormente con el resto de los residuos del hotel.
- La ropa de cama y las toallas de estas habitaciones deberán ponerse igualmente en una bolsa identificada y separada del resto (hasta el momento de lavarlas), advirtiéndolo al personal de lavandería para su manipulación higiénica (no sacudir la ropa sucia y evitar el contacto directo de la piel). Se deberá lavar a máquina a temperaturas entre los 60º-90ºC con detergente y separada del resto.

Estas mismas pautas anteriores deberán llevarse a cabo para aquellos empleados/colaboradores internacionales que muestren síntomas y/o confirmados en COVID-19.

### **Restauración, bares, cocina**



## Ministerio de Turismo

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
RNC-401-03681-9

- Seguir todas las indicaciones establecidas dentro del Subsector Restauración.

### Servicios técnicos y mantenimiento

- Siempre que sea posible, llevar a cabo las reparaciones en las habitaciones en ausencia de los clientes.
- Reparaciones en habitaciones con clientes; para acceder el personal de mantenimiento deberá protegerse con el equipo de protección que establezca el servicio de prevención, el cual se desechará a la salida de la habitación. Además, se deberá desinfectar las manos antes y después de ingresar a la habitación.
- El cliente deberá llevar puesta la mascarilla mientras el trabajador permanezca en la habitación.
- Se recomienda no compartir Herramientas de trabajo. En el caso que no sea posible, se deberá limpiar y desinfectar todas aquellas herramientas de trabajo al inicio y finalización de la jornada laboral.

### Gimnasio:

#### Salón principal, entrada y maquinaria

- Limitar el uso del gimnasio, reduciendo el aforo permitido en el local. Se debe determinar la nueva capacidad del gimnasio para garantizar las medidas recomendadas de distanciamiento físico. Se debe señalar esta nueva capacidad.
- Se debe contar con personal en los gimnasios a todo momento para garantizar el cumplimiento del distanciamiento físico.
- Se deben llevar a cabo limpiezas rutinarias en el gimnasio. Las máquinas y las pesas deben ser desinfectadas al menos cada hora.
- Disponer de estaciones de gel antibacterial con alcohol al 70%.
- Se debe disponer para el uso de los huéspedes toallitas húmedas desinfectantes y espray desinfectante para que los huéspedes puedan desinfectar los utensilios antes y después de su uso.
- No compartirán objetos entre varios huéspedes y dispondrán de instalaciones o producto para el lavado de manos.
- Eliminar estaciones de bebidas comunes (agua, café, té, etc.) al igual que estaciones de autoservicio de comida.



## Ministerio de Turismo

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
RNC-401-03681-9

- Provea toallas a los huéspedes que las pidan. Eliminar estaciones de auto servicio de retiro de toallas.
- Se debe desinfectar la mesa recepción y toda el área a su alrededor de manera continua. Desinfectar todo el espacio de trabajo con los cambios de turno (incluyendo mesa, silla, teclado, etc.).
- Se deberán ventilar/airear las salas varias veces al día.
- Se deberá evitar la renovación de aire recirculado siempre que sea posible y aumentar el caudal de aire exterior limpio.

### Baños y Vestuarios

- Instalar dispensadores de gel antibacterial en la entrada de los baños.
- Instalar indicaciones en el piso que sirvan de guía para los huéspedes de manera que sepan dónde deben ubicarse al esperar su turno para utilizar las facilidades.
- Utilizar botes de basura con pedales, de manera que no se deba utilizar las manos para disponer de desechos y basura.
- Cerrar las fuentes de agua potables e incluir señalización de que las mismas se encuentran fuera de servicio.
- Remover todas las toallas de mano reusables y los secadores de aire. Utilizar solo toallas de mano desechables.
- Higienizar los baños de manera regular (al menos cada dos horas).

### Clases grupales

- Considerar discontinuar clases grupales.
- Ajustar la cantidad máxima de participantes por clase, basado en los requerimientos de distanciamiento físico. Señalizar visiblemente esta nueva capacidad máxima.
- Señalizar los pisos con las posiciones que los participantes pueden adoptar para garantizar el distanciamiento físico.
- Disponer de dispensadores de gel antibacterial con alcohol al 70% y pañuelos desinfectantes desechables en cada clase. Incluir un bote de basura con pedal para evitar el uso de las manos.
- Requerir que los huéspedes higienicen sus colchonetas de yoga antes y después de sus usos.



## Ministerio de Turismo

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
RNC-401-03681-9

- Esparcir los horarios de las clases para garantizar el tiempo de limpieza de los salones de clases grupales.

### Tratamiento y Sauna

- Requerir que los proveedores de servicios y tratamientos se laven las manos previas a iniciar el tratamiento.
- Determinar cuáles tratamientos son sanos de proveer tanto para el cliente como el empleado. Eliminar temporalmente los tratamientos considerados como de alto riesgo.
- Descontinuar el tratamiento de spa que incluya la interacción con las caras, nariz y boca de los huéspedes.
- Descontinuar el uso de las saunas de manera temporal.

### Eventos y entretenimientos

Se incluyen todas las actividades propias del hotel, así como servicios de time-share.

### Entretenimientos

- Priorizar las actividades al aire libre en las que se pueda mantener el distanciamiento físico tanto como sea posible.
- En el caso de realizar la actividad en interior, limitar la concurrencia o capacidad del área, manteniendo un asiento libre entre los espectadores, en caso de teatros y otros formatos de sillas, o facilitando su distanciamiento de 2 metros en caso de que los espectadores permanezcan de pie.
- Siempre que sea posible mantener una ventilación natural del recinto mediante la apertura de puertas y ventanas, o asegurar que los sistemas de ventilación funcionen correctamente, aumentando la tasa de renovación de aire limpio en los equipos de tratamiento de aire todo lo posible e intensificando su limpieza y desinfección.
- Asegurar 2 metros de espacio entre los espectadores y los artistas en el escenario o el área designada del escenario.
- Evitar la interacción entre el artista y los espectadores, o en su caso, manteniendo el distanciamiento físico.
- Evitar aglomeraciones en la entrada a la actividad, facilitando el acceso por



## Ministerio de Turismo

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
RNC-401-03681-9

varias puertas, disponiendo de señalización en el piso en la zona de espera, etc.

- Asegurar el uso de la mascarilla por parte de los espectadores durante todo el espectáculo.
- Realizar la limpieza y desinfección antes y después del espectáculo del recinto donde se llevará a cabo. Al igual que todo el equipo audiovisual utilizado, como micrófonos.
- Disponer de cartelería que recuerden el uso de mascarilla, el mantenimiento de la distancia física y la higiene respiratoria y de manos.
- Limitar las bandas en vivo a ubicaciones exteriores y dos bandas por semana.
- Generar la cartelera de la semana por QR y entregarla en la recepción durante el Check-in. Incluidos todos los programas del hotel.
- Limitar el número de actividades y concursos que se llevan a cabo dentro del espacio del restaurante y bar que rompen las reglas de distanciamiento físico.
- Disponer de estaciones de gel antibacterial con alcohol al 70%.
- El club infantil se abrirá con los más estrictos protocolos de salud y seguridad.

### Eventos Privados (Bodas/Fiestas)

- Determinar un protocolo de seguridad a ser validado por el Ministerio de Salud Pública, previo a organizar y desarrollar cualquier evento privado.
- Dejar registro de la información aportada al cliente sobre los protocolos a ejecutar en el proceso de su evento y de su responsabilidad en el cumplimiento de dichos protocolos por parte de sus invitados.
- Siempre que sea posible, llevar a cabo el evento al aire libre. En caso de realizarlo en el interior, mantener una correcta ventilación del recinto, ya sea natural o forzada por sistemas de tratamiento de aire que trabajen lo máximo posible con aire exterior.
- Determinar el espacio donde se llevará a cabo el evento según la afluencia esperada de asistentes, de forma que se garantice el distanciamiento físico.
- Realizar la limpieza y desinfección de la zona donde se llevará a cabo el evento antes y tras su finalización, al igual que todo el mobiliario y equipos utilizados durante el mismo.
- Tomar la temperatura de cada invitado en la entrada. Aquellos con temperatura elevada o síntomas visibles debe ser documentado y trasladado a un espacio designado de cuarentena para ser examinado. Se debe contactar el Ministerio de



## Ministerio de Turismo

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

RNC-401-03681-9

Salud Pública de manera inmediata.

- Alentar al personal del hotel que vaya a participar en el evento que sigan estrictamente las medidas de seguridad e higiene.
- En el caso de que el servicio sea llevado a cabo por una empresa subcontratada (catering), se debe garantizar que cuentan con un protocolo frente a la transmisión del COVID-19 e informarles sobre las medidas a aplicar durante el tiempo que dure el evento. Igualmente cumplirán este punto todas las empresas que vayan a participar en el evento (montaje y decoración, espectáculos, etc.)
- Asegurar el uso de mascarilla por parte de los asistentes siempre que no se encuentren en su mesa o consumiendo comida o bebidas.
- Disponer de estaciones de gel desinfectante a la entrada al evento, en todas las mesas ocupadas por los asistentes y en todos los lugares posibles, para alentar a la higiene de manos.
- Disponer de baños suficientes para evitar aglomeraciones, los cuales se higienizarán de forma regular y serán repuestos de jabón siempre que sea necesario.
- En caso de contar con espectáculo en vivo, seguir las recomendaciones dispuestas en el punto de Entretenimiento.
- Colocar carteles con las recomendaciones de mantenimiento de la distancia física, higiene de manos frecuente y desalentando sobre el saludo mediante contacto personal.
- Se recomienda evitar la entrega de agradecimientos u obsequios de recuerdo de forma personal. Éstos pueden estar dispuestos en el lugar que ocuparán los invitados en las mesas.

### Conferencias

Las siguientes medidas se establecerán para todas las conferencias llevadas a cabo en las instalaciones del hotel o alojamiento turístico, ya sean organizadas por entidades públicas o privadas externas al hotel o programadas por el mismo hotel: promoción de excursiones, time-share, etc.

- Determinar un protocolo de seguridad a ser validado por el Ministro de Salud Pública, previo a finalizar y desarrollar cualquier evento privado.
- Determinar el espacio donde se llevará a cabo el evento según la afluencia esperada de asistentes, de forma que se garantice el distanciamiento físico.



## *Ministerio de Turismo*

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

**RNC-401-03681-9**

- Mantener una correcta ventilación del recinto, mediante la apertura de ventanas y puertas o forzando que los sistemas de tratamiento de aire trabajen lo máximo posible con aire exterior.
- Limitar la concurrencia de la conferencia al espacio donde se vaya a llevar a cabo, teniendo en cuenta que debe de existir un distanciamiento entre los asistentes de 1,5 metros.
- Tomar la temperatura de cada asistente e intervinientes en la conferencia huésped en la entrada. Aquellos con temperatura elevada o síntomas visibles debe ser documentado y trasladado a un espacio designado de cuarentena para ser examinado. Se debe contactar el Ministerio de Salud Pública de manera inmediata.
- Realizar la limpieza y desinfección de la zona donde se llevará a cabo la conferencia antes y tras su finalización, al igual que todo el mobiliario y equipos utilizados durante la misma.
- Evitar aglomeraciones en la entrada a la conferencia, facilitando el acceso por varias puertas, disponiendo de señalización en el piso en la zona de espera, etc.
- Disponer de estaciones de solución hidroalcohólicas a la entrada al recinto donde se realice la conferencia y en todos los lugares posibles, para alentar a la higiene de manos.
- Disponer de cartelera que recuerden el uso de mascarilla, el mantenimiento de la distancia física y la higiene respiratoria y de manos.
- Asegurar 2 metros de espacio entre los asistentes y el área que ocuparán los intervinientes en la conferencia.
- Asegurar el uso de la mascarilla por parte de los espectadores durante todo el espectáculo.

### **Centros de negocios y centros de adolescentes/ salón de videojuegos**

Considere cerrar los centros de negocios y centros de adolescentes hasta nuevo aviso a menos que se considere necesario según la demanda del cliente. Dirija a los huéspedes a la recepción para acceder a estos servicios. Si se determina que los centros de negocios son necesarios, siga las siguientes medidas.

- Mantener una correcta ventilación del recinto, mediante la apertura de ventanas y puertas o forzando que los sistemas de tratamiento de aire trabajen lo más posible con aire exterior.



## Ministerio de Turismo

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

RNC-401-03681-9

- Determinar la nueva capacidad del centro de negocios y centro de adolescentes con base en las pautas de distanciamiento físico. Colocar letreros con la nueva capacidad máxima.
- Mantener un registro de entrada de los huéspedes que hacen uso del centro de negocios y centro de adolescentes.
- Disponer de estaciones de gel desinfectante a la entrada al recinto y en todos los lugares posibles, para alentar a la higiene de manos. Solicitar a los huéspedes el uso de mascarillas en su interior.
- Organizar el plano del piso para permitir un distanciamiento físico de 2 metros con las mesas, sillas, bancos, juegos, etc.
- Asegurar que un empleado supervise el uso del centro de negocios y centro de adolescentes en todo momento.
- Desinfectar los artículos usados por los huéspedes del en el centro de negocios y centro de adolescentes (computadoras, impresoras, grapadoras, bolígrafos, juegos y controles de juegos) y estaciones de desinfección, si no con manos libres, después de cada uso.
- Disponer de cartelera que aliente el uso de mascarilla, el mantenimiento de la distancia física y la higiene respiratoria y de manos.

### Tiendas

#### Capacidad y Distanciamiento

- Determinar el número máximo de huéspedes en la tienda y monitoree la puerta para asegurarse de que el límite no sea excedido. Colocar un cartel en la entrada que indique el límite de aforo.
- Instalar dispensadores de solución hidroalcohólica para manos en la entrada de la tienda /mercado de artesanías o permita que la persona en la entrada que está abriendo la puerta proporcione gel desinfectante a los huéspedes que ingresan, asegurándose de que todos los huéspedes desinfecten las manos al ingresar.
- Hacer cumplir el uso de mascarillas en las tiendas por parte de los huéspedes y denegar la entrada a personas que no cumplan.
- Colocar cinta adhesiva o marcadores en la entrada donde se espera que los huéspedes hagan filas para entrar en caso de haber superado el aforo máximo.

#### Vestidores

- Se recomienda no hacer uso de los vestidores. En el caso de mantener el servicio



## Ministerio de Turismo

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

**RNC-401-03681-9**

de vestidores, implementar un plan de desinfección para la ropa que se está probando, mediante limpieza al vapor de la ropa o manteniendo la ropa en cuarentena de 48 horas antes de su reposición.

- Reforzar la limpieza en los vestidores, limpiando y desinfectando las zonas de contacto más frecuente después de su uso por parte de los clientes.
- Colocar cinta adhesiva o marcadores en la entrada a vestidores donde se espera que los huéspedes hagan filas para entrar.
- En caso de que el vestidor disponga de varias cabinas, hacer uso de aquellas en las que se pueda respetar la distancia de seguridad (si cuenta de tres cabinas, usar sólo las de los extremos y cerrar la que se encuentra en medio).
- Colocar un contenedor identificado (otro color, etiqueta...) en el vestidor/área de cambio para que los huéspedes depositen la ropa que se han probado, pero decidieron no comprar (si corresponde).
- Vaciar el contenedor de rechazos de prueba de forma regular, como mínimo cada cuatro horas, dependiendo del tráfico de la tienda para su desinfección o puesta en cuarentena.

### Mercancía

- Desinfectar la mercancía recibida y empaques con un desinfectante adecuado y aprobado por las normas internacionales antes de su almacenamiento y/o exposición.
- Exhibir la menor cantidad de artículos según sus características o tamaño (XS, S, M, L, XL en el caso de la ropa), para reducir el contacto innecesario de la mercancía por parte de los huéspedes. Proporcionar un nuevo artículo según el tamaño o características al cliente si está disponible.
- Contar con cartelería que aliente a no manipular los artículos expuestos en la tienda si no van a ser comprados.
- Limpiar los artículos después de cada contacto con un cliente usando un producto desinfectante adecuado.
- Asegurar de que los mostradores de aquellos artículos que no pueden ser desinfectados de manera segura (artículos de joyería, etc.) dispongan de gel desinfectante para manos y toallitas (cuando sea posible). Para que los huéspedes y empleados desinfecten sus manos antes de tocar / manipular el artículo.

### Área de Caja

- Instalar un protector de vidrio / plástico alrededor de ciertas áreas de las



## Ministerio de Turismo

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
RNC-401-03681-9

- estaciones de cajero, si es posible, para crear una barrera entre los huéspedes y los cajeros.
- Fomentar el uso de sistemas POS digitales (conocido como verifone) o sistemas de pago sin contacto donde sea posible para reducir las transacciones en efectivo. Notifique a los huéspedes de preferencia para pagos sin efectivo antes de ingresar para que puedan planificar en consecuencia. Desinfecte la máquina POS después de cada uso. En caso de pago en efectivo, disponer de un recipiente donde depositar el dinero durante el pago y la devolución de la vuelta para evitar contacto mano con mano. Dicho recipiente se desinfectará tras su uso.
  - Disponer de gel desinfectante en la zona de caja para el uso del empleado tras realizar una operación de cobro en efectivo.
  - Haga cumplir el distanciamiento físico en la zona de espera de caja con marcadores de distancia en los pisos o el uso de puntales para guiar a los huéspedes y la distancia que deben mantenerse entre sí.
  - Fomentar el distanciamiento físico de las cajas registradoras separando las estaciones a 2 metros de distancia, cuando sea posible, cuando haya varias estaciones de caja registradora.
  - Limpie las estaciones (teléfonos, registros, mesas) regularmente durante todo el día y después del final de cada turno.

### Spa

#### Entrada al Spa/recepción

- Las citas de Spa y Salón serán limitadas y se programarán con anticipación.
- Fijar un aforo máximo de personas para asegurar el distanciamiento físico. Este aforo máximo estará expuesto de manera bien visible para los huéspedes.
- Colocar una estación de desinfección de manos en la entrada al Spa. Se recomienda igualmente disponer de alfombras desinfectantes para el calzado.
- Fomentar el pago con tarjeta de crédito o medios electrónicos, para disminuir el contacto.
- Señalizar en el piso el espacio adecuado entre huéspedes durante el tiempo de espera.
- Retirar de la zona de recepción todo tipo de brochures/folletos, listas de precios y muestras de productos. Fomentar los medios digitales para ofertas y promociones.
- Incluir preguntas al historial médico digital para preguntar acerca de potenciales exposiciones a COVID-19 y tomar la temperatura de todos los huéspedes previo



## Ministerio de Turismo

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
RNC-401-03681-9

- al inicio del tratamiento. Si la temperatura se encuentra elevada se debe negar el servicio.
- Permitir que los huéspedes completen los formularios de salud digitalmente desde sus dispositivos celulares.
  - Recomendar a los huéspedes llegar mínimo 30 minutos antes del comienzo del tratamiento para tomar una ducha.

### Zonas de tratamientos

- El uso de mascarilla será obligatorio para todo el personal, así como el de guantes y pantallas faciales para aquellos tratamientos en los que haya contacto entre empleado y huésped.
- Colocar cartelería con mensajes hacia los huéspedes donde se señale los lugares de uso obligatorio de mascarilla, y fomente el distanciamiento físico, la higiene respiratoria y de manos.
- Se recomienda la instalación de mamparas de vidrio para tratamientos donde no es posible mantener el distanciamiento físico (manicura).
- Mantener una correcta ventilación del recinto forzando que los sistemas de tratamiento de aire trabajen lo más posible con aire exterior. Cabe señalar que en los baños de vapor la ventilación suele ser mínima, por lo que se prestará especial atención al distanciamiento social y extremar la higiene, la limpieza y la desinfección de las superficies.
- Los huéspedes deben tener fácil acceso a medios para la higiene de las manos (agua y jabón y solución desinfectante)
- Disponer de cubos de basura con tapa y pedal para el depósito de artículos desechables durante el servicio.
- Eliminar estaciones de bebidas comunes (agua, café, té, etc.) al igual que estaciones de autoservicio de comida.
- Proveer de toallas a los huéspedes que las pidan. Eliminar estaciones de auto servicio de retiro de toallas. Se dispondrá de un recipiente en el que los huéspedes dejen su toalla después de usarla.
- Los vestuarios deben contar con dispensadores de pañuelos desechables, solución desinfectante y cubos de basura con tapa. Los lockers deben estar cerrados hasta su uso por el huésped, y serán limpiados y desinfectados tras éste.
- Se debe limpiar y desinfectar toda la instalación (zona de recepción, duchas, cabinas, vestuarios, aseos y superficies de alto contacto) varias veces al día,



## Ministerio de Turismo

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
RNC-401-03681-9

dependiendo de la frecuencia de uso de las instalaciones.

- Todos los utensilios utilizados durante los tratamientos, amenidades, sillones, camillas de masajes, etc. serán desinfectados tras su uso.
- Se debe establecer un registro documentado de limpieza de las distintas zonas y se recomienda colocar los utensilios desinfectados en una bolsa cerrada y etiquetada con la fecha de desinfección para darle seguridad al huésped.

### Day Care

- Determinar la nueva capacidad de la guardería, guardando el distanciamiento físico por persona o grupo de máximo 10 personas.
- Tomar la temperatura de cada niño antes de recibirlos. Aquellos con temperatura elevada y/o síntomas visibles deben ser documentados, y en consulta con su padre o tutor, movilizado a un cuarto designado para cuarentena en la propiedad para ser evaluado. El Ministerio de Salud debe ser informado de manera inmediata.
- Higienizar las manos de cada niño al ser recibidos.
- Higienizar las manos de los niños de manera frecuente a lo largo del día. Los empleados y huéspedes adultos deben usar mascarillas en todo momento.
- Organizar las cunas y camas con suficiente espacio para garantizar un distanciamiento físico apropiado.
- Desinfectar el cuarto de juego y la guardería en general de manera continua a lo largo del horario laboral (incluyendo juguetes, muebles, sillas de bebe, cunas, televisiones, controles remotos, manillas, teléfonos etc.)

### Servicios médicos

**Nota:** Todos los hoteles, sin importar el tamaño, deben contar con una UMAP según lo indicado en este protocolo.

Los hoteles deben disponer y administrar pruebas rápidas para los casos sospechosos y/o confirmados en COVID-19 sin coste adicional para el huésped.

### Protocolo para el housekeeping

- El ama de llaves deberá llevar puesta mascarilla y guantes desechables para la limpieza de habitaciones de clientes, y deberá de desechar los guantes al



## Ministerio de Turismo

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

**RNC-401-03681-9**

terminar con la limpieza de la habitación. Para la limpieza de habitaciones de clientes presuntivos y/o confirmados, llevará además protección ocular y traje completo de protección desechable.

- Deberán de realizar una limpieza y desinfección exhaustiva de las superficies en contacto con las manos, como manillas de puertas, botón wc, grifos, barandillas, botones del ascensor, interruptores. Así como, en el mando a distancia, interruptores, manillas puertas, nevera, lámparas de mesa, mesitas, teléfonos, controles de televisión, pantallas táctiles, etc.
- Transporte la ropa a las instalaciones de lavandería utilizando una bolsa cerrada.
- Desinfección de elementos textiles fijos. Los elementos textiles que no hayan sido cambiados, como cortinas, cojines, moquetas, cortina de baño, etc. se les aplicará desinfección térmica usando un limpiador a vapor tipo vaporera.
- Para el lavado de toallas, sábanas y tejidos se utilizarán bolsas de lavandería marcadas y se lavarán a temperaturas elevadas (mínimo 70°C).
- Designar a un supervisor que certifique internamente que las habitaciones estén “COVID Free” con un candado en la puerta luego del proceso de lugar con ama de llaves y mantenimiento, así como llevar registro de estas actividades.
- Al Check out de algún huésped que haya sido positivo o asintomático, hacer limpieza profunda de la habitación con el personal usando EPP completo y no ocuparla en los siguientes 3 días; de esta manera, si hay presencia de virus, este desaparece en ese intervalo de tiempo, según recomendaciones de profesionales.
- Es recomendable suspender el servicio de minibar.
- La ropa de cama debe cambiarse diariamente salvo que el huésped solicite lo contrario. Todas las camas deben ser desvestidas después de cada estadía de huéspedes, incluso si no se usa una de las camas.
- Las toallas de baño y los artículos de tocador deben reemplazarse después de la estadía de cada cliente. Toallas y los artículos de tocador sin usar no se pueden reutilizar
- Colocar una tarjeta de certificación de limpieza y desinfección en la parte superior de la cama después de terminar el servicio de limpieza, y antes de salir de la habitación. La tarjeta debe indicar que la habitación fue limpiada y desinfectada adecuadamente. Debe estar firmado con la fecha y hora del servicio.
- Las habitaciones deberán ser equipadas con jabón líquido para el lavado de manos, el cual deberá estar disponible durante toda la estancia del huésped. Deberá ser supervisada el abastecimiento y reposición del jabón líquido.
- Ofrecer a los huéspedes la opción de un horario de limpieza flexible donde la



## Ministerio de Turismo

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
RNC-401-03681-9

limpieza ocurre con menos frecuencia en lugar de cada día según lo determinado por la propiedad y el huésped, así como la posibilidad de que el propio huésped se limpie su propia habitación (en estos casos proveer de todo el material necesario).

- Suspender el servicio nocturno para facilitar el contacto mínimo y la entrada a la habitación
- Revisar y limpiar periódicamente los filtros de aire acondicionado y rejillas.
- Se deben diseñar e implementar protocolos mejorados de limpieza y desinfección de las habitaciones para situaciones en las que hay invitados confirmados o sospechosos con COVID-19.
- Utilizar aplicaciones digitales con toda la información que requiera el huésped como, menús, servicios, cartas de cocteles, actividades, reservas para excursiones y restaurantes, horarios de tal forma que sea eliminado el manejo de papel en la habitación.
- Agregar al estándar de habitaciones gel hidroalcohólico y jabón líquido, los cuales deben estar en la habitación al momento de Check-in, reponiéndose diariamente aparte de estar disponible por solicitud.
- Entrega de kit con toallitas y mascarillas en la habitación.
- Retire las decoraciones móviles o las comodidades de la habitación para limitar el contacto de los invitados.
- Retire almohadas, mantas, sábanas, etc. extra en la habitación para limitar la exposición.
- Incluya al menos 2 tarjetas de contacto con los números de contacto del Ministerio de Salud.
- Se debe colocar una tarjeta en el área común y una tarjeta en el dormitorio. Deseche las tarjetas después de que los invitados se vayan.
- Reducir en la medida de lo posible el contacto de los carros de limpieza con clientes y otro personal. Se recomienda colocar cartel de “No tocar” en carros de limpieza y/o posibilidad de no dejarlo en los pasillos durante la limpieza de habitaciones.
- Determinar protocolo de limpieza y desinfección de todos aquellos utensilios de trabajo, incluido carros, al comenzar y finalizar la jornada laboral.

### Casinos

Los calendarios de apertura de estos servicios estarán sujetos a los establecidos por las Autoridades pertinentes.



## Ministerio de Turismo

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
RNC-401-03681-9

Una vez abiertos, los establecimientos hoteleros que cuenten con Casinos en sus instalaciones deben seguir las siguientes pautas:

### Medidas generales

- Disponer de estaciones con solución hidroalcohólica en la entrada al casino y en todos los lugares posibles en su interior.
- Llevar a cabo un control de temperatura a los huéspedes antes de su entrada al casino, así como alentarle a la desinfección de las manos.
- Siempre que sea posible mantener una ventilación natural del recinto mediante la apertura de puertas y ventanas, o asegurar que los sistemas de ventilación funcionen correctamente, aumentando la tasa de renovación de aire limpio en los equipos de tratamiento de aire todo lo posible e intensificando su limpieza y desinfección.
- Será obligatorio el uso de mascarilla en el interior del casino por parte de empleados y huéspedes.
- Se colocará cartelera que aliente al uso de mascarilla, mantenimiento de la distancia física y la higiene respiratoria y de manos.

### Limpieza y desinfección

- Todos los equipos y las superficies deben estar completamente limpias y desinfectadas con frecuencia durante las horas de funcionamiento del casino.
- Las mesas de juego, los rieles de la mesa, las sillas, los pasamanos y los portavasos deben desinfectarse al menos cada 60 minutos o cuando cada invitado deja un juego.
- Las máquinas tragamonedas se desinfectarán después de que cada jugador abandone una estación o una vez cada 60 minutos en las estaciones no utilizadas.
- Un empleado designado del casino debe asegurarse de completar un registro en cada sección para rastrear cada programa de desinfección de las máquinas.
- Las fichas de juego deben limpiarse y desinfectarse regularmente.
- Las cartas y los dados deben ser reemplazados diariamente y desinfectados adecuadamente cuando no se desechan.
- Las estaciones de trabajo de los empleados y las superficies del área de trabajo deben desinfectarse regularmente. Recomendado cada 60 minutos y después de cada cambio de turno.



## *Ministerio de Turismo*

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
**RNC-401-03681-9**

- Los huéspedes siempre pueden solicitar que se desinfecte una estación. El casino debe hacerlo inmediatamente y desinfectarlo.

### Distanciamiento físico y social

- La administración del casino debe reorganizar el casino para asegurar que se conserve la distancia física segura recomendada entre jugadores y estaciones de juego.
- La administración del casino debe asegurarse de que haya una distancia segura a los lados y la parte posterior de cada jugador. Debe haber una distancia segura para caminar mientras los jugadores están sentados.
- Los juegos de mesa deben reconfigurarse y remover sillas para asegurar el distanciamiento. o Según la configuración regular, la siguiente silla debe retirarse de la mesa permitiendo un máximo de tres a cuatro jugadores (dependiendo del tamaño de la mesa).
- La gerencia del casino debe asegurarse de que el distanciamiento también esté asegurado al costado y a la espalda de jugadores
- El área del cajero debe tener marcas en el piso para asegurar el distanciamiento físico mientras los invitados esperan en la línea.
- Los acomodadores del casino deben asegurarse de que los invitados no se congreguen alrededor de las máquinas tragamonedas y las mesas de juego.
- Se deben establecer controles internos para gestionar el conteo y el control de capacidad. En caso de exceder la capacidad y tener jugadores esperando, los casinos deben establecer un sistema para controlar la espera de los jugadores mientras se asegura el distanciamiento físico.



## *Ministerio de Turismo*

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
RNC-401-03681-9

### **Preguntas y Respuestas**

#### **¿Qué entidad es el organismo de supervisión para las medidas establecidas en el Protocolo Nacional de Gestión de Riesgo de Salud?**

- El Ministerio de Turismo de la República Dominicana

#### **¿Cuáles son las cuatro líneas de acción del protocolo?**

- La autoprotección, gestión de riesgo, identificación y trazabilidad del contagio, y la protección de la vida.

#### **¿Para quiénes son aplicables las medidas establecidas en el protocolo?**

- Las medidas serán aplicables a todos los proveedores de servicios turísticos independientemente de su tamaño y organización. Adicionalmente a la aplicación de estas medidas, para cada subsector se establecen directrices y recomendaciones específicas.

#### **¿Quién debe garantizar las medidas de protección personal de los empleados del sector turismo?**

- Los empleadores de cada uno de los colaboradores del sector.

#### **¿Qué tipo de mascarillas deben usarse como parte de los equipos de protección personal?**

- Las mascarillas que deben usarse deberán garantizar las recomendaciones del Ministerio de Salud Pública y otros Organismos de Salud Internacionales y preferiblemente utilizar mascarillas higiénicas no reutilizables con certificado de conformidad según legislación vigente.

#### **¿Qué concentración de alcohol debe usarse como parte de los métodos de desinfección preventiva?**

- Se debe proveer solución a base de alcohol al menos al 70%.

#### **¿Cuáles son los principales elementos de la gestión de riesgo planteada en el protocolo?**

- Detección y monitoreo de posibles síntomas; ventilación, climatización y calidad del aire; limpieza y desinfección ambiental; limitación y control de aforos; y gestión de residuos.



## *Ministerio de Turismo*

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
RNC-401-03681-9

### **¿Qué es un Oficial de Cumplimiento de Protocolos de Salud (OCPS) y qué función sirve?**

- El OCPS es responsable de la implementación y observancia de los protocolos de prevención frente al contagio en su centro de trabajo, tanto a nivel individual como a nivel organizacional. Esta persona debe reportar a la alta gerencia y debe ser el punto de contacto con el Ministerio de Trabajo, Ministerio de Salud Pública y Ministerio de Turismo junto a la UMAP.

### **¿Qué son las Unidades Médicas para Atención Permanente (UMAP)?**

- Estas unidades tendrán a su cargo el seguimiento continuo de los colaboradores y clientes desde el momento en que se presenten los síntomas hasta la vuelta a un estado de salud normal dentro de las instalaciones/servicios que se presten.

### **¿Cuáles son las condiciones para la constitución de las Unidades Médicas para Atención Permanente (UMAP)?**

- Se deberá constituir una UMAP en cada servicio/alojamiento turístico, independientemente de su tamaño, formada por al menos un personal médico sanitario y las instalaciones necesarias para atender al personal que lo requiera. Este personal médico deberá estar cualificado e identificado, presente en el lugar o tener acceso a un servicio médico básico en menos de 30 minutos.
- 

### **¿Quiénes deben estar disponibles e informar a los turistas que desean viajar a República Dominicana sobre todas las medidas preventivas básicas ante riesgo de contagio por COVID-19?**

- Las agencias de viajes, operadores turísticos, compañías aéreas o marítimas, oficinas del consulado, OPT y cualquier otro agente turístico.

### **¿Cuándo y qué información debe proveerse a los turistas?**

- Debe proveerse información antes de iniciar el viaje y a la llegada en los puertos y aeropuertos del país. Deben conocer sobre las normas restrictivas básicas en lugares públicos, las normas específicas COVID-19 en cada subsector turístico y cómo se actuará en el país si presenta síntomas.

### **¿Cuál es el protocolo de protección de la vida frente a sospecha de COVID-19?**

- Primero, aplicar el protocolo de casos sospechosos y/o contagiados por COVID-19 determinado por la organización, de acuerdo con las indicaciones del Ministerio de Salud Pública. Segundo, establecer estructuras de apoyo adecuadas



## *Ministerio de Turismo*

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
**RNC-401-03681-9**

para cuarentena y aislamiento. Tercero y final, garantizar el acceso a servicios de salud suficientes para el cuidado de la vida.

### **¿Qué tipo de estructuras de apoyo deben establecerse para cuarentena y aislamiento?**

- Para los casos que aplique, el proveedor de servicios deberá habilitar un área de aislamiento y cuarentena según las directrices de este protocolo y del Ministerio de Salud Pública de la República Dominicana, en coordinación con otras Autoridades pertinentes.

### **¿En qué forma se garantiza el acceso a servicios de salud suficientes para el cuidado de la vida?**

- Los proveedores de servicios turísticos deberán tener los contactos de los servicios de salud más cercanos que pueda brindar el apoyo adecuado a todo el personal que lo requiera.