

GUÍA DE PROTOCOLOS DE SEGURIDAD E HIGIENE DE ISLA PASIÓN

2020



**PARA ISLA PASIÓN LA SEGURIDAD
E HIGIENE SON PRIMORDIALES Y
DAREMOS LA IMPORTANCIA POR
ENCIMA DE CUALQUIER OTRA COSA.**



ÍNDICE

Antecedentes / Objetivo / Alcance.....	4
Recomendaciones a colaboradores	5
Plan de acción / Planificación y cuidado de personas vulnerables.....	6
Llegada a casa.....	7
Desinfección y limpieza en casa / Desinfección de alimentos.....	8
Desinfección de calzado / Regreso a casa despues de pasear mascotas.....	9
Protocolos generales.....	10
Plan de acción / Medidas de seguridad a todos los colaboradores.....	11
Toma de temperatura.....	12
Lavado de manos / Desinfección de manos.....	13
Higiene personal, Distanciamiento físico.....	14
Colaboradores, consecionarios y arrendatarios.....	15
Transporte y logística.....	17
Limpieza y sanitización de flotilla de unidades.....	18
Desinfección manual posterior a cada servicio.....	19
Distanciamiento físico a bordo de nuestras unidades.....	20
Acceso a proveedores.....	21
Limpieza y desinfección de instalaciones	23
Estaciones de lavado y desinfección / Baños, regaderas y vestidores.....	24

Productos de limpieza y desinfección.....	25
Zonas de servicio, circulación y descanso	26
Estacionamientos / Generación y minimización de residuos / Residuos en general.....	27
Puntos de venta / Tiendas.....	28
Kids Zone / Open bar, Cash bar.....	29
Limpieza y desinfección de alimentos y bebidas.....	30
Servicio de alimentos / Servicio de buffet asistido	31
Servicio general.....	32
Procesamiento de pago / Limpieza de mesas / Consideraciones generales.....	33
Preparación y cocción de alimentos.....	34
Limpieza y desinfección de club de playa.....	36
Sitios de playa / Camastros y sombrillas	37
Action Center	39
Anexos	40
Extracto de la Norma NOM-251-SSA1-2009	41
Protocolo de señalización en Isla Pasión.....	44
Hospital capacitado para manejo de COVID-19 / Fichas técnicas de productos químicos / Questionario de salud	52
Bitácoras	53

ANTECEDENTES

Derivado de la pandemia por coronavirus SARS-CoV-2 (COVID-19), distintas empresas de servicio y particularmente las orientadas al turismo están adoptando medidas más estrictas de higiene en sus operaciones. Estas acciones se irán transformando conforme evolucione la crisis, no obstante, la gran mayoría se transforma en hábitos cotidianos, orientados a garantizar la seguridad de todos. Por ello estamos monitoreando de cerca los cambios en las políticas gubernamentales, Directrices de los Centros para el Control de Enfermedades (CDC), la Organización Mundial de la Salud (OMS) y avances de salud pública, y continuaremos haciendo cambios según sea necesario o apropiado para nuestros protocolos y procedimientos.

OBJETIVO

Proporcionar los parámetros de ayuda que permita la implementación de medidas para salvaguardar la salud de las personas a través de acciones de prevención, control, contención y disminución del riesgo de transmisión de coronavirus SARS-CoV-2 (COVID-19) en concordancia con las recomendaciones y medidas sociales establecidas por autoridades nacionales e internacionales, así como empresas del sector turístico.

ALCANCE

El presente compendio de protocolos busca su aplicación a colaboradores, clientes e instalaciones de Isla Pasión, así como su aplicación extendida a proveedores, familias de colaboradores, entorno y comunidad.



**RECOMENDACIONES
PARA COLABORADORES**

PLAN DE ACCIÓN

Recomendaciones de higiene en casa y de seguridad fuera del centro de trabajo

Elaboración de un plan de acción para el hogar que integre lo siguiente:

- Identificación del área para almacenar los químicos para la limpieza de tu casa, que esté lejos del alcance de los niños.
- Lavado de manos constantemente y uso de los desinfectantes recomendados contra el COVID.
- Comer sanamente.
- Realizar actividades físicas
- Mantenerse informado de los comunicados de las autoridades

PROTOCOLOS GENERALES

Recomendaciones de higiene en casa y de seguridad fuera del centro de trabajo

Planificación de cuidado de personas vulnerables

Mantener aisladas a las personas que padezcan el virus, los más vulnerables son:

- Las personas mayores de 65 años.
- Personas con enfermedad pulmonar crónica o asma moderada o grave.
- Personas con afecciones cardíacas.
- Personas que tengan deficiencias inmunitarias, VIH o SIDA.
- Personas con obesidad grave o diabetes.
- Personas con enfermedad renal crónica en tratamiento de diálisis.
- Personas con enfermedad hepática.

Consultar a su proveedor de atención médica para solicitarle más información acerca de cómo monitorear la salud del familiar.



Llegada a casa

Al llegar a casa debes quitarte la ropa, es muy importante que no te sacudas, guárdala en una bolsa para lavar o una plástica, finalmente se introduce en un bote (este deberá estar cerca de la puerta de entrada). Después se debe tomar una ducha o lavarse las manos, cara y brazos. Cuando sea momento de lavar la ropa y si utilizas lavadora hay que evitar llenarla con muchas prendas, para que tengan el suficiente espacio para agitarse de forma correcta. Además, es recomendable utilizar mucha agua en cada lavado y más detergente de lo habitual. Por último, cuelga la ropa directo al sol.



A todos los colaboradores que actualmente se encuentran viviendo en la Isla de la Pasión se les otorgarán los elementos necesarios para que puedan cumplir con estas medidas.

Desinfección y limpieza en casa

Si permaneces en casa, se recomienda hacer una desinfección diaria. Si tienes la necesidad de salir a la calle y estar en contacto con exterior, lo recomendable es desinfectar varias veces al día, sobre todo las cosas que se tocan con las manos sucias.

La higiene y la desinfección de nuestro hogar es clave para mantener nuestra salud en estos momentos. Por ello, es importante desinfectar todas las superficies de contacto que se manipulan frecuentemente. Eso incluye manijas, puertas, pasamanos, llaves, teléfonos, computadoras, tarjetas de crédito, etc. La solución ideal para desinfectar nuestro hogar consiste en diluir 2 cucharadas de cloro (las marcas más comunes son Cloralex o Clorox), en un litro de agua y aplicarla a las superficies que se desea desinfectar.

Se debe utilizar un trapo limpio que, tras ser sumergido en la solución y exprimido, debe pasarse sobre las superficies que se desea desinfectar. Una vez que el trapo se pasa, solo hay que dejar que las superficies se sequen.



Desinfección de alimentos

En el caso de las compras que se realizan en el supermercado, se recomienda tener un área asignada para limpiar los empaques, latas y cajas con un trapo limpio sumergido en una solución que contenga un litro de agua con dos cucharadas de cloro. Para desinfectar frutas y verduras, es necesario preparar una solución con una concentración distinta (cinco gotas por litro de agua). Para que tengan efecto, las frutas, verduras y vegetales deben dejarse remojando en esta solución durante 10 minutos.

Desinfección de calzado

Al llegar a casa, se recomienda desinfectar las suelas de los zapatos. Se puede dejar afuera un recipiente que contenga 1 litro de agua y dos cucharadas de cloro, se remojan las suelas antes de entrar, se quita el calzado y se deja secar. También se puede aplicar con un atomizador. Lo ideal es que los zapatos con los que salimos no circulen por toda la casa.

Regreso a casa después de pasear a mascotas

Si sueles dar paseos con tu mascota, lo recomendable es limpiarles las patas antes de entrar a casa con gel antibacterial o con agua y jabón.



Toma de Temperatura

Se lleva a cabo la toma de temperatura a todos los colaboradores, en los dos puntos de acceso a Isla de la Pasión.

- Para los colaboradores que viven dentro de isla pasión, se les tomará la temperatura al bajar al área de trabajo en la Isla, dicho procedimiento será llevado a cabo por el encargado de la Isla. Y registrará las lecturas en la bitácora de salud del colaborador.
- Para los colaboradores que ingresan a Isla Pasión en transporte (tanto marítimo como terrestre) se les tomará la temperatura al abordar el vehículo. Dicho procedimiento será llevado a cabo por el chofer/capitán quien registrará las lecturas en la bitácora de salud del colaborador.

En caso de que un colaborador presente síntomas (fiebre, tos seca, dificultad para respirar, cansancio y fatiga) relacionados con el coronavirus, el comité de gestión de crisis deberá:

- Se deberá mantener al personal en aislamiento domiciliario hasta que los servicios sanitarios valoren su situación y determinen las medidas a seguir.
- Se procederá a la desinfección preventiva del puesto de trabajo y objetos en su entorno que pudieran ser compartidos con el resto de los empleados
- En caso de confirmarse el positivo, serán las autoridades sanitarias quienes investiguen los contactos con esta persona y comunicará a Isla Pasión las medidas preventivas a aplicar.
- Se mantendrá contacto periódico a distancia con el personal sospechoso por medio de un cuestionario de salud que ayudará a conocer su estado de salud.

Lavado de manos

Toda persona debe realizar el lavado íntegro por 20 segundos, cada hora, así como: antes y después de comer y/o tomar un descanso, después de utilizar los servicios sanitarios, tocarse la cara, realizar labores de limpieza, fumar, tocar cualquier superficie u objeto con el que otra persona haya tenido contacto y cuando transiten de un área abierta a otra cerrada y viceversa, realizando el proceso recomendado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) para el lavado de manos.



Desinfección de manos

Toda persona debe realizar la desinfección de las manos, preferentemente cuando éstas no estén visiblemente sucias, frotándose con un gel desinfectante a base de alcohol al 70% realizando el proceso recomendado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) para la desinfección de manos.

Hemos colocado en todas las instalaciones o exhibiciones, dispensadores de gel desinfectante a base de alcohol al 70% así como en las entradas y salidas de cada instalación y puntos de venta.



Higiene personal

Al toser o estornudar, se debe cubrir la boca y la nariz con el interior del codo flexionado o con un pañuelo desechándolo inmediatamente en el bote de basura designado para Residuos Peligrosos Biológico-Infecciosos (RPBI) más cercano (señalizado) y lavarse las manos con agua y jabón o desinfectarlas con gel desinfectante a base de alcohol al 70%, considerando las siguientes recomendaciones:

- Evite tocarse la cara, sobre todo los ojos, la nariz y la boca, para evitar que el virus SARS COVID-19 entre al cuerpo.
- Evite compartir objetos personales de higiene o aseo, así como utensilios para comer, platos y vasos.
- Evite el contacto físico no esencial.



Distanciamiento físico

Hemos adoptado el distanciamiento físico estableciendo la distancia de 1.5 metros entre una persona y otra con excepción a integrantes de una familia y/o grupos pequeños que se encuentren disfrutando de nuestras experiencias, servicios dentro de nuestras instalaciones. Lo anterior implica, entre otras cosas:

- En los diferentes centros de consumo, las mesas están dispuestas de tal manera que la distancia desde el respaldo de una silla hasta el respaldo de otra esté

separada por lo menos a una distancia de 1.5 metros

- En las áreas de descanso y espera de nuestros clientes hemos dispuesto los muebles con al menos una distancia mínima de 1.5 metros entre uno y otro.
- El distanciamiento físico incluye abstenerse de abrazar, besar o dar la mano a todas las personas.
- Todos los colaboradores vigilan el cumplimiento de las medidas que este compendio de protocolos explica.

Colaboradores, concesionarios y arrendatarios

Buscando salvaguardar la salud de nuestros colaboradores hemos asignado Equipo de Protección Personal (EPP) para cada uno de ellos de acuerdo con sus funciones conforme los siguientes elementos:

DESCRIPCIÓN	EPP	IMAGEN DE REFERENCIA
Colaboradores que realicen funciones de mantenimiento/limpieza con productos a base de: Cuaternario de Amonio // Hipoclorito de Sodio // Peróxido de Hidrogeno y Troclosen de Sodio u otro especificado en la hoja de seguridad del producto.	Guantes de nitrilo, gorra con careta, cubrebocas. En casos de ambientes muy húmedos como cocinas, se usaran botas de hule.	
Colaboradores que realicen funciones como personal de cocina.	Guantes de nitrilo, cubrebocas, cartea.	
Colaboradores que realicen funciones de paramédico.	Guantes de nitrilo, cubrebocas, careta, traje tipo Tyvek.	
Colaboradores que realicen funciones de mayor contacto con clientes; Guías, capitanes de embarcaciones, choferes, bar tenders y meseros.	Guantes de nitrilo, cubrebocas, careta.	



Personal de tiendas



Guías



Gerentes



Mesero día



Chef



Paramédico



Mantenimiento



Mesero noche

*Todos nuestros colaboradores cuentan con cubrebocas reutilizables, uno para cada día de la semana, teniendo la siguiente distribución:

Isla Pasión Sun and Fun:



CONTACTO DIRECTO CON CLIENTES



SIN CONTACTO DIRECTO CON CLIENTES

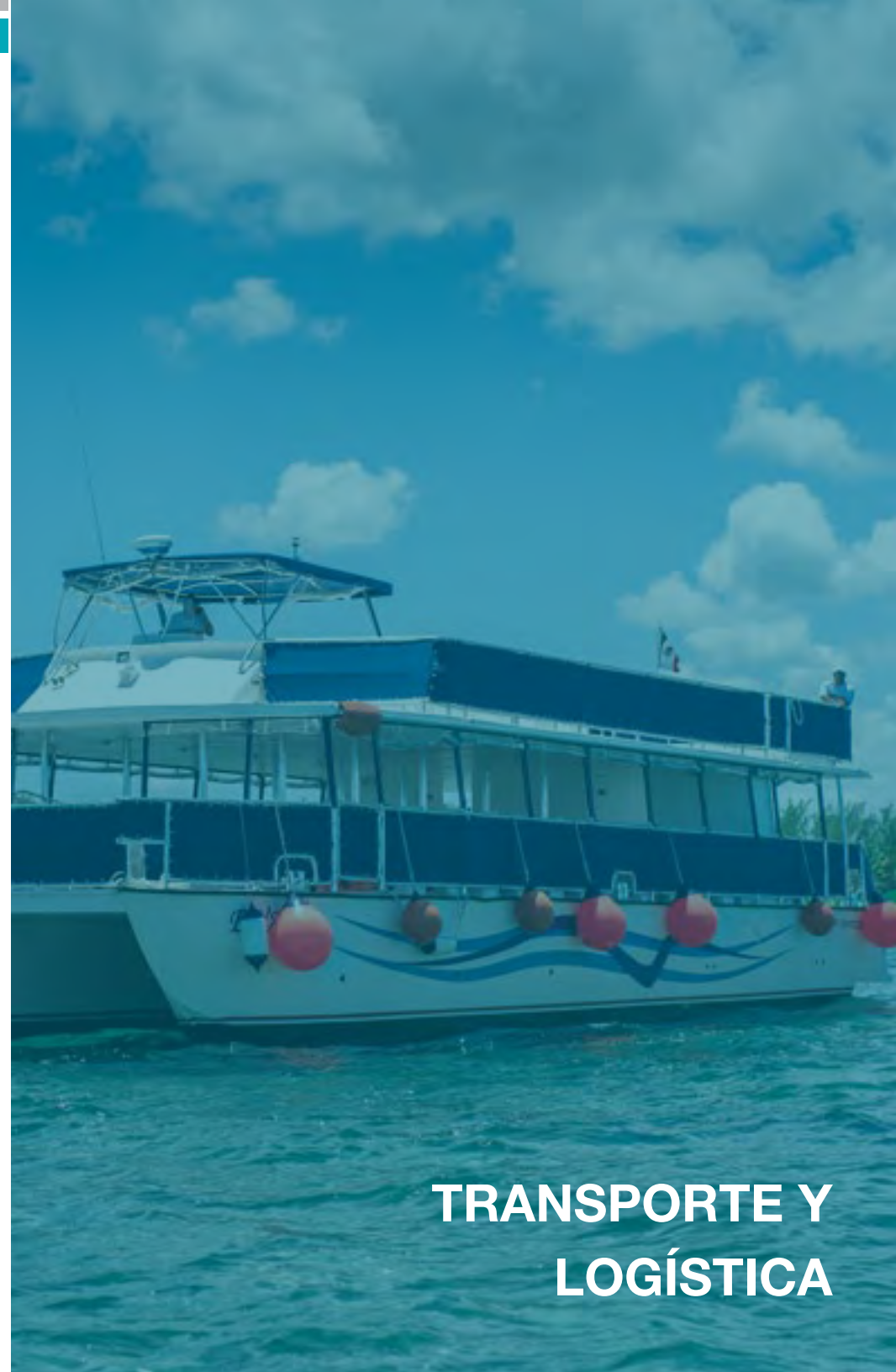
Isla Pasión Weddings:



CONTACTO DIRECTO CON CLIENTES



SIN CONTACTO DIRECTO CON CLIENTES



TRANSPORTE Y
LOGÍSTICA

PROTOCOLOS GENERALES

Transporte y logística

Limpieza, sanitización y desinfección de flotilla de unidades

Ofreciendo el nivel de calidad y de seguridad que ofrece Isla Pasión, establecimos medidas adicionales de seguridad y protocolos de limpieza y desinfección en toda la flotilla de transportes, utilizando desinfectantes de alto impacto con duración residual conforme la recomendación de la Organización Mundial de la Salud (OMS). De igual manera, se ha capacitado y se ha dotado de equipo de protección personal a todos nuestros colaboradores, garantizando así la seguridad de todos nuestros visitantes, huéspedes, socios y colaboradores.

Además del proceso habitual de lavado diario de la carrocería externa y de la cabina interna de todas nuestras unidades de transporte terrestre/marítimo, actualmente adicionamos un proceso diario de nebulización con desinfectantes de alto impacto y con duración residual aprobada, lo que garantiza un nivel superior de seguridad al interior de la cabina.



Desinfección manual posterior a cada servicio

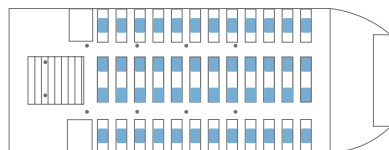
Posterior a cada servicio realizado por nuestras unidades de transporte, la cabina interior y todas las áreas de contacto, tales como manijas, pasamanos, porta bultos, mesitas de servicios, descansabrazos, mecanismos de reclinamiento, bases de asientos, servicio sanitario, etc., pasan por un proceso de una rigurosa desinfección manual. Para garantizar la correcta sanitización de los distintos medios de transporte se implementarán bitácoras que tendrán que ser llenadas según los procesos.



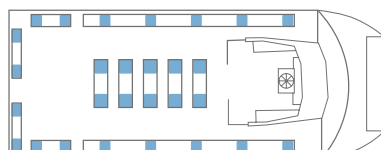
Estas bitácoras las tendrán los choferes/capitanes para que el personal que realice la limpieza tenga acceso a éstas de manera ágil al finalizar el servicio.

Distanciamiento físico a bordo de nuestras unidades

Con el objetivo de cumplir con el distanciamiento físico de seguridad al interior de las unidades de transporte, la planeación de nuestros tours considera un máximo de ocupación del 50% en la fase 1 y del 75% en la fase 2 de la capacidad de cada vehículo. A continuación se muestran los planos para el distanciamiento físico por unidad.



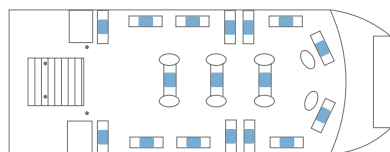
Deck inferior Cat. Eva



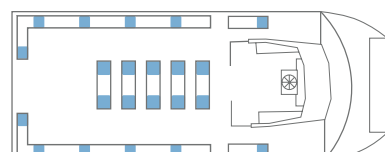
Deck superior Cat. Eva

Capacidad máxima al 100% - 150 pax.

Capacidad máxima con sana distancia - 76 pax. (51% de la capacidad máxima previa)



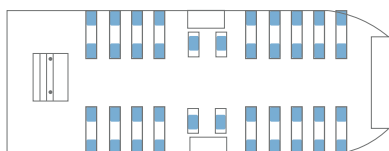
Deck inferior Cat. Mazu



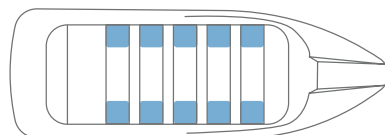
Deck superior Cat. Mazu

Capacidad máxima al 100% - 120 pax.

Capacidad máxima con sana distancia - 35 pax. (29% de la capacidad máxima previa)



Único deck Cat. Isla Pasión



Power Jet Twister

Cap. máx. al 100% - 100 pax.

Cap. máx. con sana distancia - 40 pax.
(40% de la capacidad máxima previa)

Cap. máx. al 100% - 23 pax.

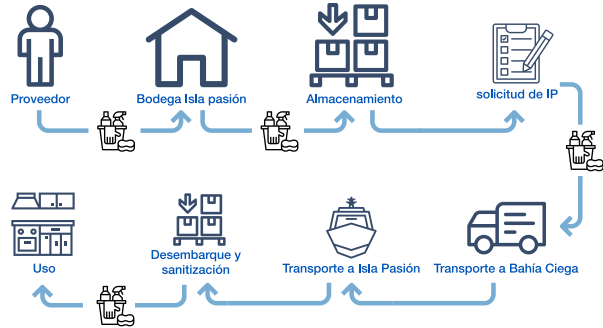
Cap. máx. con sana distancia - 10 pax.
(43% de la capacidad máxima previa)

Acceso a proveedores

Sumando esfuerzos en prevención y co-ayudando a reducir contagios y lograr un destino seguro, hemos proporcionado los siguientes lineamientos a nuestros proveedores, para proporcionar su acceso a nuestras bodegas exhortando a que las mantengan en otros sitios de entregas:

- Uso obligatorio de equipo de protección personal referenciado en el protocolo correspondiente.
- Garantizar que el personal que se encuentra laborando no forme parte de los grupos de alto riesgo ante contingencia SARS-CoV-2 (COVID-19), establecido por la Secretaría de Salud y la Organización Mundial de la Salud (OMS), (menores de edad, embarazadas, adultos mayores, hipertensos, obesidad, personas inmuno-suprimidas, enfermos del corazón, mujeres lactantes).
- Presentar evidencias y protocolos que acrediten que los insumos, productos, amenidades fueron previamente limpiados y desinfectados con productos de grado alimenticio.
- Acreditar que los materiales y equipos de apoyo de descarga y soporte, así como la presentación de embalaje cumpla con la desinfección requerida ante la contingencia (tarimas de madera/ plástico, embalaje con patines, diablos, lonas, tanques, cajas).
- Si el proveedor requiere ingresar con vehículo, sólo se permitirá su acceso con un acompañante cumpliendo el protocolo de distanciamiento físico.
- Si un empleado indirecto está enfermo, o desarrolla síntomas de enfermedades respiratorias, tales como tos, fiebre, él/ella debe permanecer en casa y buscar ayuda médica.
- Los empleados indirectos deben permanecer en casa y estar libres de síntomas y fiebre al menos 72 horas, sin el uso de medicamentos para bajar la fiebre o hasta que sea dado de alta por un médico.
- Los proveedores no deben mantener a nadie visitando las oficinas de Isla Pasión a menos de que exista una invitación explícita de la jefatura. Esto eliminará la afluencia de personal no crítico en las oficinas de Isla Pasión.
- Para minimizar el riesgo de exposición al COVID-19, solicitamos a nuestros empleados indirectos que hayan viajado por motivos laborales/personales a destinos donde exista presencia de COVID-19, particularmente en los países con alerta CDC Nivel 3, o que hayan estado en contacto cercano con personas que han viajado/transitado a través de estas locaciones, o que hayan estado en contacto con una persona sospechosa/diagnosticada con COVID-10, cumplir una cuarentena de 14 días y buscar ayuda médica / evaluación por tos, fiebre o síntomas respiratorios. El contacto cercano se define como vivir o estar con un miembro de su familia o amigos por un periodo extenso de tiempo, incluye compartir alimentos, bebidas y contacto directo (1-2 metros). A nivel laboral, se define como sentarse/trabajar cercanamente de 1-2 metros de distancia por extensos periodos de tiempo.

Al recibir los productos en la bodega, el personal encargado deberá de supervisar la limpieza de cada producto para su almacenamiento. No podrá ingresar ningún alimento que no haya sido desinfectado en nuestras instalaciones. Posteriormente se debe registrar en la bitácora de acceso a proveedores: nombre del proveedor y el tipo de servicio otorgado, si el proveedor cumple con el equipo de protección necesario, los alimentos y productos ya sanitizados deberán de registrarse para su correcto almacenamiento. Cuando el producto deje la bodega para ir a Isla Pasión. El camión de tres toneladas en el que se transportan los productos deberá de ser sanitizado de acuerdo a la norma y los productos serán enviados en contenedores con código de color para evitar la contaminación cruzada de los alimentos. Al llegar a bahía ciega, se trasladarán a la isla en un bote previamente desinfectado y en la isla se colocarán sobre el muelle y serán enviados a cada una de las zonas para su uso. Proceso que se deberá llevar para que un producto llegue a Isla Pasión:

[illegible]

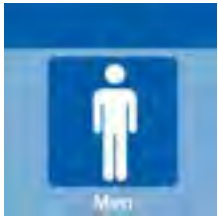
LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE INSTALACIONES

PROTOCOLOS GENERALES

Limpieza y desinfección instalaciones Sun & Fun

Estaciones de lavado y desinfección

En Isla Pasión se han identificado todas las estaciones de higiene, tanto para visitantes, como para colaboradores y proveedores. Se cuenta con puntos de higiene, ya sea con estaciones de lavado de manos o bien, con estaciones de gel desinfectante a base de alcohol en dispensadores. De igual forma al interior de las instalaciones, entradas y salidas, centros de consumo y áreas de flujo constante de clientes y/o colaboradores, exhortando la desinfección de manos de acuerdo con el protocolo correspondiente.



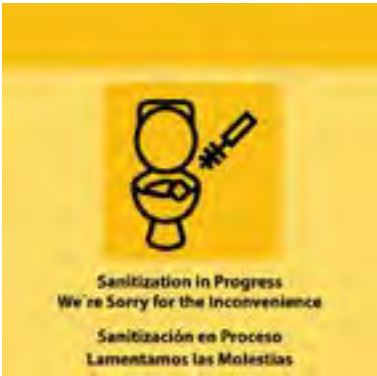
Baños, regaderas y vestidores

Se realiza desinfección masiva por nebulización con efecto residual en las áreas de baños, regaderas y vestidores. A esta limpieza la conoceremos como “Limpieza profunda” y se realizará una vez a la semana.

Se incrementa la periodicidad de la limpieza de superficies de contacto con solución desinfectante con efecto residual: lavabos, puertas, herrajes, espejos, dispensadores, cambiadores de bebés, barras de discapacitados, papeleras, basureros, WC, regaderas, botoneras, bancas, percheros, etc.

En cuanto a los WC de uso para Sun & Fun, cada que un visitante utilice el WC se realizará una limpieza rápida de las instalaciones. Para esto se colocarán señalizaciones de “limpieza en proceso” la cual al reverso traerá otra señalización de “baño desinfectado, listo para su uso” para que los usuarios se sientan seguros de utilizar las instalaciones.

Después y antes de cada uso, se realiza la limpieza y desinfección de herramientas de limpieza, continuando con los rigurosos registros de control de horarios de limpieza.



Productos de limpieza y desinfección

Se utilizan distintas sustancias recomendadas por la OMS y aprobadas por la EPA, la FDA y por la Secretaría de Salud para la limpieza y desinfección de áreas, garantizando la eliminación de bacterias y virus, tales como:

USO	NOMBRE	QUÍMICO ACTIVO
Para clientes en áreas de recepción	Toallitas desinfectantes para manos	Alcohol etílico al 62%
Limpia y desinfecta toda clase de superficies duras	Virex II 256	Amonio cuaternario
Sanitizante para superficies en contacto con alimentos, libre de enjuague	SUMA J-512	Amonio cuaternario

De acuerdo al área, la limpieza y desinfección se realiza de forma masiva una vez a la semana (ej. Con químicos de limpieza especializada) , o bien, de manera puntual por el personal (ej. Descansabrazos de sillas, mesas, utensilios de cocina, asientos de la unidad, barras de atención, barandales, casilleros, cascotes, chalecos, arneses, bicicletas, manijas de puertas, manijas de WC, llaves de agua en lavamanos, etc.)

Zonas de servicio, circulación y descanso

Se realiza desinfección masiva por nebulización con efecto residual en principales andadores, áreas de descanso, playas, restaurantes.

Se incrementa la limpieza de superficies de contacto con solución desinfectante: bancas de descanso, botes de basura, mesas, baños, etc. De manera adicional, se implementan estaciones de autoservicio con atomizadores de solución desinfectante y/o gel desinfectante a base de alcohol al 70% y la recomendación de aplicación en camastros, hamacas, cargadores de celulares, etc., antes y después de su uso.

Se implementan protocolos de higiene adicionales para manipulación de toallas, servilletas de tela y otros blancos, especialmente para los eventos de Isla Pasión Weddings. A sí mismo se colocarán botes especiales para depositar las toallas usadas alrededor de las áreas de playa y regaderas.

Para recibir a los cruceristas en la terminal marítima de cruceros en Cozumel, se colocará una mesa de plástico, en la cual los cruceristas encontrarán las "Release Forms" y dos contenedores; uno de plumas previamente sanitizadas y otro para colocar las plumas que ya fueron usadas. El crucerista dejará la pluma usada en el contenedor señalado y el colaborador de Isla Pasión deberá de estar desinfectando las plumas con solución sanitizante, y devolverlas al contenedor correspondiente. Los cruceristas deberán formarse en una fila siguiendo los lineamientos de sana distancia. Para esto colocaremos viniles removibles customizados a 1.5 m de distancia, para que los clientes lo utilicen de referencia.



Pegatinas para contenedores de plumas



Pegatina vinílica para distanciamiento social en Terminal Marítima de Cozumel e instalaciones dentro de Isla Pasión que requieran de filas

Estacionamientos

Desinfección masiva por nebulización con efecto residual en áreas específicas destinadas para los UAZ y espacios de arribo para nuestra transportación en Bahía Ciega. Esto se realizará una vez por semana.

Se realiza marcaje e identificación de distanciamiento físico de 2.30 m entre coche y coche para el ascenso y descenso de visitantes, colaboradores y proveedores.

Generación y minimización de residuos

Todos aquellos residuos de cubrebocas, guantes, servilletas, etc. con o sin sospecha de contaminación, son dispuestos en botes con bolsas rojas identificadas, deberán de ser cerradas sin posterior apertura, para su adecuada manipulación.

Residuos en General

Los residuos generales depositados en los contenedores de desechos (orgánico/inorgánico) son rociados frecuentemente con los químicos desinfectantes correspondientes. La manipulación de residuos se realiza por parte del personal encargado portando el equipo de protección personal autorizado, cerrando las bolsas de desechos para su traslado al Basurero Municipal. Se llevan bitácoras de los colaboradores que ejecutan estas actividades, verificando constantemente su estado de salud. Al igual que se lleva bitácora de todo producto utilizado a lo largo del día para poder llevar un control y un buen uso de los mismos.

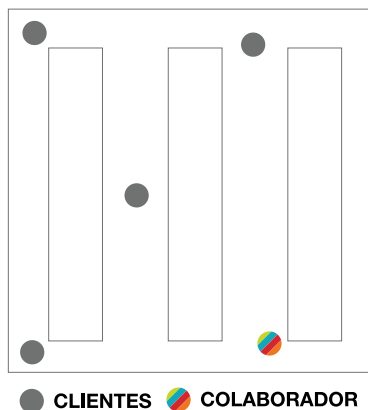
Puntos de venta

Desinfección de cajas, barras de atención y equipos (terminales de tarjetas de crédito, teléfonos, etc.) desinfectados previo y posterior al uso por los clientes, se proporciona el antibacterial, y se brindará la capacitación para dar un servicio de excelencia procurando evitar el contacto directo con los clientes en un contexto seguro para todos.

Tiendas

Todas las tiendas están desinfectadas al inicio, durante y al final de la operación considerando:

- Pisos, paredes, muebles, anaqueles, etc.
- Equipos de punto de venta, terminales bancarias, escáner, impresoras, deben tener desinfección cada hora.
- Barras de atención al visitante y área de entrega de mercancía, se desinfecta por lo menos cada 30 minutos en cada transacción.
- Desinfección de áreas de contacto en neveras y congeladores al menos cada 30 minutos. Uso de gel desinfectante a base de alcohol al 70% entre cada transacción de cobro. En caso de recibir efectivo, esté también será desinfectado.
- Uso del equipo de protección personal autorizado durante las instalaciones, reforzando con caretas de acrílico a los colaboradores de tiendas que cuenten con alimentos.
- Mercancía, desinfección de forma continua todos los productos exhibidos, souvenirs, ropa, accesorios, snacks, etc., así como ganchos.
- Solo se permitirá el acceso a 4 clientes a la vez por tienda.
- Al personal que opere las tiendas también se les aplicarán los procedimientos de salud igual que se indica en el área de colaboradores (cuestionario y bitácora)



Kids Zone

En la primera etapa todas las áreas infantiles deberán permanecer cerradas.

En una segunda etapa, se deberá tener una mayor frecuencia de limpieza y desinfección en las zonas de juego o recreación infantil, poniendo especial atención a las superficies de contacto y juguetes o utensilios que por sus propias características dificultan las tareas comunes de limpieza,

Las personas que sean responsables del cuidado de las y los infantes deberán apegarse a una elevada higiene personal, que incluya el estornudo de etiqueta y el correcto y frecuente lavado de manos, así como no portar elementos como relojes, pulseras, audífonos, celulares, etc.

Open Bar / Cash Bar

Para no ver afectada la operación del Open bar y del Cash bar, se realizará una limpieza masiva de las instalaciones al inicio y final de la jornada laboral, así como sanitización y desinfección de utensilios previo y posterior a su uso.

- El bartender deberá ofrecer a los clientes gel desinfectante.
- Se recomienda el intercambio de objetos y en caso de ser necesario lavar o desinfectar las manos inmediatamente.
- El bartender deberá hacer uso de guantes siempre que manipule las bebidas y el equipo.

PROTOCOLOS GENERALES

Limpieza y desinfección de alimentos y bebidas

Servicio de alimentos

La recepción de comensales se realiza ofreciendo gel desinfectante a base de alcohol al 70% por parte de la anfitriona de restaurante. Los restaurantes tipo buffet (tanto para visitantes como para colaboradores), cancelan su formato de buffet autoservicio. En todos los casos, se tiene la modalidad de buffet asistido con personal para servicio y con las medidas necesarias de higiene y distanciamiento físico, además de contar con las caretas de seguridad en la operación. Se seguirán los lineamientos establecidos por “Punto Limpio” Es responsabilidad y obligación de todo el personal involucrado en la recepción y preparación de alimentos, así como el personal de servicio, el apearse de manera puntual a los estándares establecidos con el fin asegurar una operación que minimice los posibles riesgos contagio.

Previo a la entrada de los comensales se deberá asegurar la desinfección de mesas, sillas, decoraciones, saleros, pimenteros, etc. Al inicio del servicio se deberá montar la mesa teniendo cuidado de manipular los utensilios sólo por el mango, y así evitar tocar las áreas que entran en contacto tanto con la comida como con la boca de los comensales. Todo lo que se utilice en la mesa deberá estar debidamente desinfectado.

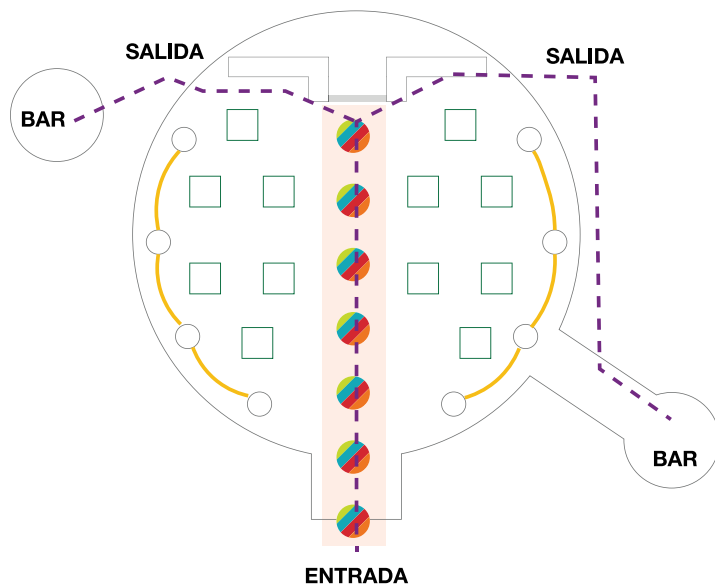
Al arribo de los comensales se le pedirá al personal de Isla pasión que realice una bienvenida sin contacto y manteniendo los lineamientos de sana distancia. (Aproximadamente 1.5 metros entre persona y persona) el mesero o quien posicione la silla para los clientes deberá presentarse con las manos desinfectadas.

Servicio de buffet asistido

Se implementará el servicio de “Buffet Asistido” en el cual se mantiene la barra de buffet y el comensal elige señalando lo que desea, el colaborador sirve sus platillos. Entre el comensal y la comida se colocará una barra de protección acrílica. Los platos y utensilios se encontrarán en el lado del colaborador y se entregarán al cliente junto con su comida. Las barras de buffet y bares se desinfectan cada 30 minutos con sanitizantes especializados de grado alimenticio. (Estas medidas también aplicarán para el comedor de colaboradores.)

A sí mismo se tendrán platos pre servidos, para que el personal de Isla Pasión reparta entre los comensales en lo que baja la fila del buffet asistido, de esta manera reduciendo riesgo de infección. Para ambos casos se implementarán tiempos controlados de acceso entre grupos, parejas, familias. Habrá una constante limpieza y esterilización de los espacios utilizados.

LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS



Servicio general

Las estaciones de servicio deberán desinfectarse por lo menos cada dos horas durante el servicio y al final del servicio, deben lavarse y desinfectarse.

Al colaborador que tenga contacto con vajilla, cubiertos, saleros, pimenteros, etc. Deberá hacerlo con las manos limpias y conforme a la norma NOM-251-SSA1-2009:

- 7.5.1 Debe realizarse la limpieza de equipo y utensilios al finalizar las actividades diarias o en los cambios de turno. Además los que estén en contacto directo con los alimentos y bebidas deberán desinfectarse.
- 7.5.2 Los equipos desarmables que estén en contacto con los alimentos o bebidas para su lavado deberán desarmarse, lavarse y desinfectarse al final de la jornada.
- 7.5.3 En el caso de contar con triturador de alimentos, éste se debe mantener limpio, libre de restos de comida y con la protección adecuada.
- 7.5.4 Las sillas, mesas, barra, pisos, paredes, techos, lámparas y demás equipo y mobiliario se deben conservar en buen estado y limpios.

Todo el personal que tenga contacto con áreas de servicio del back, deberá de realizar

los procedimientos de lavado y desinfección de las áreas de servicio conforme la norma NOM-251-SSA1-2009.

Todos los colaboradores que tengan contacto con alimentos, vajilla, cubiertos, para su descamacho o limpieza en general. Necesario manipular el plaqué, platos y copas por la parte que no estuvo en contacto con la boca del comensal; el plaqué se debe sumergir en solución desinfectante o algún agente prelavador; copas, tazas y vasos deben colocarse directamente dentro de las canastillas sin restos de alimentos; para los platos, se deberán retirar los restos de alimentos con ayuda de una palita o miserable; el personal deberá lavarse las manos después de retirar el servicio.

Procesamiento de pago

Si se tratara de un sistema táctil, disponer de toallas desinfectantes o atomizador para tal fin. Si se tratara de comandas manuales, descartar luego de su uso. Si se utilizaran anotadores, rociar con atomizador cada vez que se utilice.

Limpieza de mesas

El colaborador deberá asegurar la desinfección de menú, mesas, sillas, manteles, decoraciones, saleros, pimenteros, etc. Se deberá resguardar todo para evitar que esté expuesto a la intemperie.

Consideraciones generales

Para todo el personal:

- Lavado de manos conforme a la norma NOM-251-SSA1-2009, o en caso de que el establecimiento cuente con Distintivo H, la norma NMX-F-605-NORMEX-2018. Realizar el lavado de manos lo más frecuentemente posible. Revisar la temperatura corporal del personal al ingreso a las áreas de trabajo. El personal deberá seguir los requerimientos de aseo personal conforme a la norma NOM-251-SSA1-2009 o en caso de que el establecimiento cuente con Distintivo H la norma NMX-F-605-NORMEX-2018. Se deberá restringir al máximo el uso de teléfonos celulares.

Servicio de comidas para el personal

- Realizar los procedimientos de lavado y desinfección de las áreas de servicio conforme a la norma NOM-251-SSA1-2009 o en caso de que el establecimiento cuente con Distintivo H la norma NMX-F-605-NORMEX-2018.

Áreas comunes

- Realizar limpieza y desinfección de pasamanos, apagadores y contactos; manijas de puerta, mesas de centro, oficinas, sillones, sanitarios, pisos, paredes, áreas en general. Realizar un programa de limpiezas diario para todas las áreas y llevar

registro diario usando atomizador con solución desinfectante para superficies a base de amonio cuaternario mínimo a 200 ppm, solución de cloro mínimo a 100 ppm, o bien toalla desinfectante a base de alcohol mínimo al 60%.



Preparación y cocción de alimentos

Al colaborador que tenga contacto alimentos y bebidas. Deberá hacerlo con las manos limpias y conforme a la norma NOM-251-SSA1-2009:

- La temperatura mínima interna de cocción de los alimentos debe ser de al menos:
 - a) 63°C (145°F) para pescado; carne de res en trozo; y huevo de cascarón que ha sido quebrado para cocinarse y de consumo inmediato a solicitud del consumidor.
 - b) 68°C (154°F) para carne de cerdo en trozo; carnes molidas de res, cerdo o pescado; carnes inyectadas y huevo de cascarón que ha sido quebrado para cocinarse y exhibirse en una barra de buffet.
 - c) 74°C (165°F) para embutidos de pescado, res, cerdo o pollo; rellenos de pescado, res, cerdo o aves; carne de aves.
- Los alimentos preparados y listos para servir y los que se encuentran en barras de exhibición, deberán cumplir con lo siguiente:

- Los que se sirven calientes mantenerse a una temperatura mayor a 60°C (140°F), y
- Los que se sirven fríos a una temperatura de 7°C (45°F) o menos.

- La manipulación de alimentos debe cumplir con lo señalado a continuación:
 - a) Conforme al tipo de alimentos que se manipulen para su preparación, éstos deben estar expuestos a la temperatura ambiente el menor tiempo posible.
 - b) La descongelación de los alimentos se debe efectuar por refrigeración, por cocción o bien por exposición a microondas.
 - c) Se debe evitar en todos los casos la descongelación a temperatura ambiente; en caso de aplicarse la descongelación con agua, ésta debe ser a “chorro de agua fría” evitando estancamientos.
 - d) Los alimentos que se descongelen no deben volverse a congelar.
 - e) Los alimentos frescos se deben lavar individualmente.
 - f) Los vegetales, frutas y sus partes se deben lavar con agua, jabón, estropajo o cepillo según el caso y se deben desinfectar con cloro o cualquier otro desinfectante de uso alimenticio. De acuerdo al producto que se emplee, se deben cumplir estrictamente con las instrucciones señaladas por el fabricante.
 - g) Cuando se utilicen vísceras para la preparación de alimentos, deben lavarse interna y externamente y conservarse en refrigeración o congelación.

[illegible]

PROTOCOLOS GENERALES

Limpieza y desinfección de club de playa

Sitios de playa

La FEE México ha diseñado un “Plan de contingencia para COVID-19”, para la baja temporal de bandera por COVID-19 a efecto de evitar su propagación y para el establecimiento de un sistema de medición y vigilancia sanitaria permanente. Asimismo, señala recomendaciones para los visitantes de Isla Pasión después de la contingencia sanitaria:

1. Lavado frecuente de manos con la técnica que recomienda el Gobierno de México
2. En la zona de arena mantener una distancia de al menos 1.5 metros.
3. Asistir en grupos pequeños evitando aglomeraciones.
4. Uso constante de los dosificadores con gel desinfectante.
5. Al toser o estornudar, cubrir la boca y nariz con el codo flexionado o cubrir con un pañuelo desechable.
6. Mantener uso exclusivo de artículos de limpieza.
7. Utilizar cubre bocas de manera adecuada y deséchelo en el contenedor correspondiente.
8. Seguir las indicaciones que el personal operativo de Isla Pasión proporcione.
9. Evitar tocar la cara (ojos, nariz y boca).
10. Si existen dudas acercarse a cualquier miembro del equipo de Isla Pasión
11. Usar racionalmente el agua para el lavado de manos.

Camastros y sombrillas

Al inicio de la jornada y al final se llevará a cabo el proceso de desinfección masiva por medio de nebulización con efecto residual, durante el día se utilizará un paño con solución desinfectante antes y después de ser utilizado por el cliente. Así mismo se invitara al



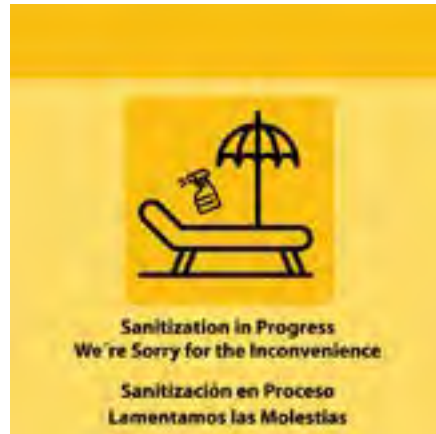
LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE CLUB DE PLAYA

cliente a utilizar gel antibacterial con 70% de alcohol en todo momento. Se suspenderán todos los juegos acuáticos, ya que estos pueden promover la propagación del virus.

La distribución de camastros, camas balinesas, mesas y sillas se dispondrá de tal manera que cumpla con la separación física de por lo menos 1.5 metros, ente de los usuarios.



Cada vez que un cliente se pare de un camastro, un colaborador de Isla Pasión se acercará a realizar el servicio de limpieza. Cada camastro tendrá un letrero colgando del respaldo para colocarlo cuando esté se encuentre limpio. Se llevará una bitácora de sanitización y desinfección de playa para que los colaboradores que realicen dichas actividades llenen al realizar cada servicio.

[illegible]

Action Center

Al inicio y al fin de la jornada se llevará a cabo el proceso de desinfección masiva a todo el equipo de renta con el que cuenta el Action Center. Durante el día se utilizará un paño con solución sanitizante antes y despues de ser utilizado por el cliente.

Específicamente para el equipo de las actividades de snorkel, se recomienda que sea desinfectado eficazmente sumergiéndolo en una solución de lejía al 10% o con un producto de limpieza que contenga algún compuesto de cuaternario de amonio. Asegúrese de utilizar estos productos siguiendo las instrucciones del fabricante y luego enjuague el equipo con agua dulce.

Extracto de la Norma NOM-251-SSA1-2009

7. Establecimiento de servicio de alimentos o bebidas

Los establecimientos de servicios de alimentos o bebidas además de cumplir con lo establecido en el capítulo 5, deben cumplir con este capítulo:

7.1 Equipo y utensilios

7.1.1 Las barras de servicio para buffet y venta de alimentos preparados, deben contar con las instalaciones necesarias para mantener los alimentos a las temperaturas señaladas en el punto 7.3.3 de este ordenamiento.

7.2. Instalaciones de Servicios

7.2.1 Debe haber instalaciones para la limpieza de los alimentos, utensilios y equipos que dispongan de un abastecimiento suficiente de agua potable y usarse de forma tal que se evite la contaminación de las materias primas, alimentos o bebidas.

7.2.2 En el área de elaboración debe contarse con una estación de lavado y desinfección de manos, provista de jabón o detergente y desinfectante, secador de aire caliente o toallas desechables y depósito para basura.

7.3 Control de la Temperatura

7.3.1 La temperatura mínima interna de cocción de los alimentos debe ser de al menos:

- a) 63°C (145°F) para pescado; carne de res en trozo; y huevo de cascarón que ha sido quebrado para cocinarse y de consumo inmediato a solicitud del consumidor.
- b) 68°C (154°F) para carne de cerdo en trozo; carnes molidas de res, cerdo o pescado; carnes inyectadas y huevo de cascarón que ha sido quebrado para cocinarse y exhibirse en una barra de buffet.
- c) 74°C (165°F) para embutidos de pescado, res, cerdo o pollo; rellenos de pescado, res, cerdo o aves; carne de aves.

7.3.2 Si se llegase a recalentar algún alimento preparado, debe alcanzar una temperatura de por lo menos 74°C (165°F).

7.3.3 Los alimentos preparados y listos para servir y los que se encuentran en barras de exhibición, deberán cumplir con lo siguiente:

- a) Los que se sirven calientes mantenerse a una temperatura mayor a 60°C (140°F), y
- b) Los que se sirven fríos a una temperatura de 7°C (45°F) o menos.

7.4 Control de la Manipulación

7.4.1 La manipulación de alimentos debe cumplir con lo señalado a continuación:

- a) Conforme al tipo de alimentos que se manipulen para su preparación, éstos deben estar expuestos a la temperatura ambiente el menor tiempo posible.
- b) La descongelación de los alimentos se debe efectuar por refrigeración, por cocción o bien por exposición a microondas.
- c) Se debe evitar en todos los casos la descongelación a temperatura ambiente; en caso de aplicarse la descongelación con agua, ésta debe ser a “chorro de agua fría” evitando estancamientos.
- d) Los alimentos que se descongelen no deben volverse a congelar.

- e) Los alimentos frescos se deben lavar individualmente.
- f) Los vegetales, frutas y sus partes se deben lavar con agua, jabón, estropajo o cepillo según el caso y se deben desinfectar con cloro o cualquier otro desinfectante de uso alimenticio. De acuerdo al producto que se emplee, se deben cumplir estrictamente con las instrucciones señaladas por el fabricante.
- g) Cuando se utilicen vísceras para la preparación de alimentos, deben lavarse interna y externamente y conservarse en refrigeración o congelación.

7.4.2 Los productos de la pesca frescos deben recibirse a una temperatura máxima de 4°C (39.2°F) o a una máxima de 9°C (15.8°F) los congelados. Con excepción de los productos vivos que pueden recibirse a 7°C (45°F).

7.4.3. Cualquier producto alimenticio o bebida rechazado debe estar marcado, separado del resto de los alimentos o bebidas y eliminarse lo antes posible.

7.4.4 Cuando no se cuente con la documentación referida en el numeral 5.8.1 que demuestre la potabilidad del agua para elaborar hielo o preparar alimentos o bebidas que no van a ser sometidas a cocción, ésta debe ser hervida, desinfectada o purificada.

7.4.5 El agua y hielo potables deben mantenerse en recipientes lisos, lavables y con tapa.

7.4.6 El hielo destinado a enfriamiento de botellas, copas o tarros no debe utilizarse para consumo humano.

7.4.7 El hielo potable debe servirse únicamente con cucharones o pinzas específicas para este efecto. No se permite el uso de utensilios de vidrio, ni el contacto directo con las manos.

7.4.8 En la exhibición de alimentos preparados, éstos deben permanecer cubiertos a fin de evitar su contaminación.

7.4.9 Se prohíbe el uso de desperdicios de alimentos para consumo humano.

7.4.10 Los sobrantes de alimentos del día sólo podrán reutilizarse una sola vez, cuando se encuentren en buen estado y se utilicen en alimentos que van a ser sometidos a cocción.

7.4.11 Cuando se proceda a probar la sazón de los alimentos o bebidas, se debe utilizar para este fin recipientes o utensilios específicos o desechables.

7.5 Limpieza

7.5.1 Debe realizarse la limpieza de equipo y utensilios al finalizar las actividades diarias o en los cambios de turno. Además los que estén en contacto directo con los alimentos y bebidas deberán desinfectarse.

7.5.2 Los equipos desarmables que estén en contacto con los alimentos o bebidas para su lavado deberán desarmarse, lavarse y desinfectarse al final de la jornada.

7.5.3 En el caso de contar con triturador de alimentos, éste se debe mantener limpio, libre de restos de comida y con la protección adecuada.

7.5.4 Las sillas, mesas, barra, pisos, paredes, techos, lámparas y demás equipo y mobiliario se deben conservar en buen estado y limpios.

7.5.5 Las áreas de servicio y comedor deben cumplir con las siguientes disposiciones:

- a) Los utensilios de servicio deben estar limpios;
- b) Al inicio del servicio, los manteles deben estar limpios;
- c) En caso de utilizar servilletas de tela, éstas deben ser reemplazadas

por servilletas limpias para cada consumidor;

d) Las superficies de las mesas se deben limpiar después de cada servicio, así como limpiar y desinfectar al final de la jornada;

e) Los cubiertos se deben manipular por los mangos y evitar tocar las partes que están en contacto con los alimentos o bebidas;

f) No se deben colocar los dedos en partes de vasos, tazas, platos, palillos y popotes que estarán en contacto con los alimentos o bebidas o con la boca del comensal.

7.5.6 El lavado de loza y cubiertos se debe hacer mediante el siguiente procedimiento:

a) Escamochar, se debe realizar antes de iniciar el lavado.

b) Lavar pieza por pieza con agua y detergente o jabón líquido o en pasta u otros similares para este fin.

c) Enjuagar con agua potable.

d) Cuando proceda, desinfectar mediante inmersión en agua caliente a una temperatura de 75 a 82°C por lo menos durante medio minuto o con yodo o cloro de acuerdo a las instrucciones del fabricante o de procedimientos internos que garanticen su efectividad.

7.5.7 Los establecimientos podrán contar con un equipo mecánico para el lavado de loza. En caso de contar con máquina lavalozas, ésta debe funcionar de acuerdo a las recomendaciones del fabricante.

7.5.8 El secado de vajillas, vasos o cubiertos que no se laven automáticamente se debe hacer a temperatura ambiente o se pueden emplear toallas de papel desechable.

En el caso de que se utilicen trapos, éstos deben estar limpios, ser de colores claros y exclusivos para este fin.

7.5.9 Los trapos y jergas deben lavarse y desinfectarse con la frecuencia requerida de manera que no constituyan una fuente de contaminación.

7.5.10 Se deben utilizar jergas y trapos exclusivos:

- a) Para las superficies en contacto directo con los alimentos;
- b) Para la limpieza de mesas y superficies de trabajo;
- c) Para la limpieza de mesas en el área de comensales, y
- d) Para la limpieza de pisos e instalaciones.

7.6 Higiene del Personal

7.6.1 Al iniciar la jornada de trabajo, el uniforme o vestimenta debe estar limpio.

7.6.2 El personal que prepare o sirva alimentos o bebidas debe presentarse aseado al área de trabajo, con el uniforme o vestimenta y calzado limpios. El personal que elabore los alimentos deberá adicionalmente traer el cabello corto o recogido, con uñas recortadas y sin esmalte, sin joyería y utilizar protección que cubra totalmente cabello, barba, bigote y patilla recortada.

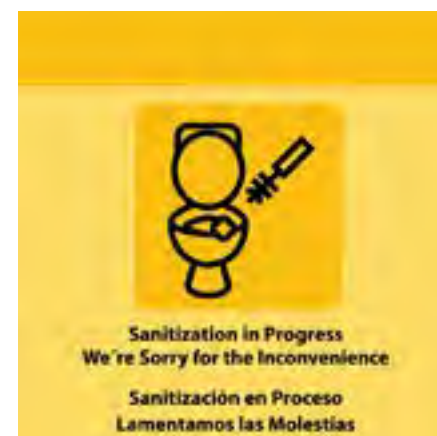
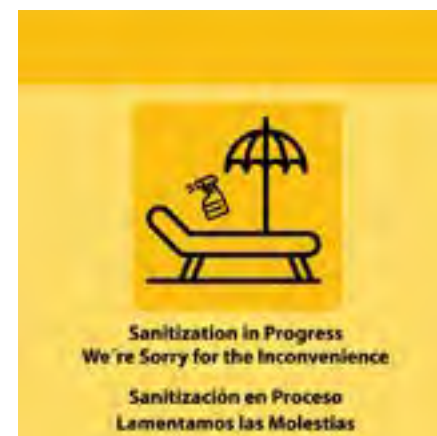
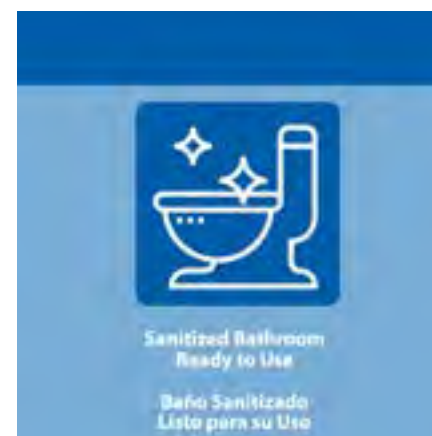
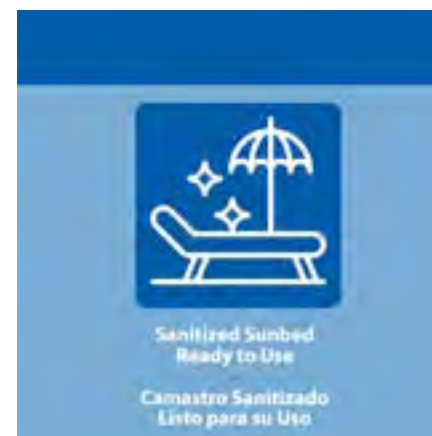
7.6.3 Si el personal que elabora alimentos o bebidas manipula dinero, debe utilizar guante o protección de plástico para evitar el contacto directo de las manos con el dinero.

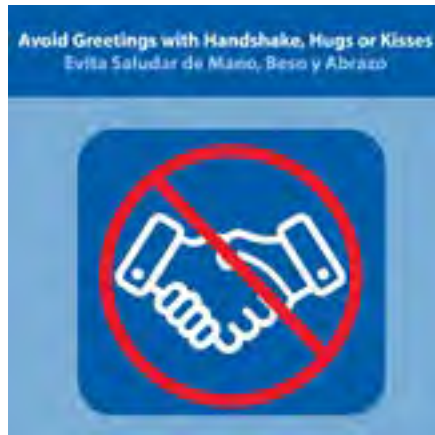
Protocolo de señalización en Isla Pasión

Se cuenta con:

- Señalización de recomendaciones generales de higiene en áreas de clientes y colaboradores.
- Señalización de procedimiento de lavado de manos en áreas de clientes y colaboradores.
- Señalización del distanciamiento físico de 1.5 metros en áreas destinadas a filas de acceso, abordaje, espera y/o cualquier área de concentración de personas.
- Señalización de capacidad máxima de personas y/o sugerencia de mantener distanciamiento físico en diferentes áreas abiertas y cerradas.
- Señalización de estaciones de gel y/o lavado de manos

Nueva señalética para visitantes:





SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

GUEST ASSIST
Asistencia y Orientación para Turistas
Assistance and guidance for our tourists

¿De visita en el Caribe Mexicano?
Descarga la aplicación

Visiting the Mexican Caribbean?
Download the app

WWW.GUESTASSIST.MX

Free download → Descarga gratuita.

Available in English and Spanish → Disponible en Inglés y Español.

Free hotline to ask questions with personalized assistance 24/7 → Llamadas gratuitas a call center con atención personalizada 24/7.

Free hotline to emergency numbers → Llamadas gratuitas a números de emergencia.

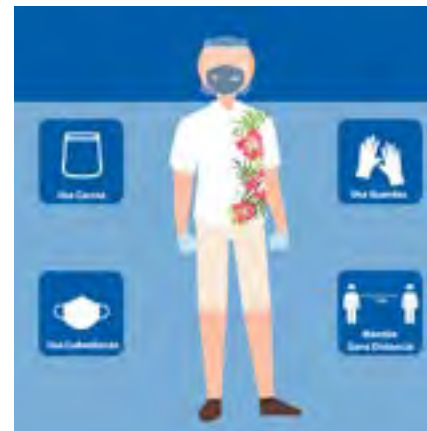
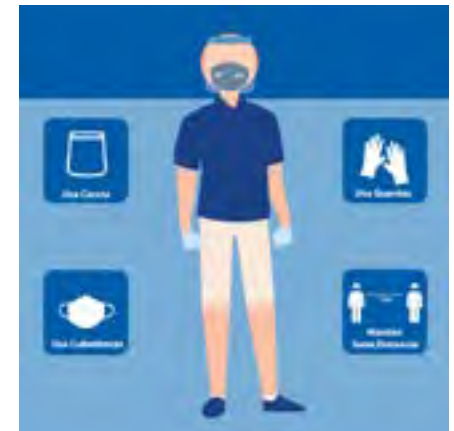
Legal assistance → Asesoría Legal.

CRIMINALS and THIEVES DANGER → Directorio del Cuerpo Consular acreditado.

¡DESCARGA/DOWNLOAD GUEST ASSIST!

QR CODE: qr2.mex/whatsapp | GuestAssist.mx | Secretaría de Turismo | SecretariaGTROCI

Nuevas Señalizaciones para Colaboradores





[illegible][illegible]

[illegible][illegible]

[illegible][illegible]

[illegible][illegible]