



REPÚBLICA DE PANAMÁ

GOBIERNO NACIONAL

AUTORIDAD DE
TURISMO DE PANAMÁ

MINISTERIO DE TRABAJO Y
DESARROLLO LABORAL

MINISTERIO DE SALUD



LINEAMIENTOS

EN EL ÁMBITO LABORAL PARA LA PREVENCIÓN ANTE EL COVID-19

PARA PRESERVAR
LA HIGIENE Y SALUD

Introducción

La República Popular de China notificó la aprobación de múltiples casos de neumonías atípicas de origen desconocido en la ciudad de Wuhan, de la Provincia de Hubei; identificando la patología como un nuevo tipo de coronavirus humano. Este virus se ha expandido a gran velocidad por todo el mundo, siendo oficialmente declarado como una pandemia por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

El coronavirus COVID-19 fue declarado pandemia el 11 de marzo de 2020 y el 10 de marzo de 2020, se declaró el primer caso en Panamá, por lo que se ingresó en la fase de control y se declaró cuarentena total el 24 de marzo de 2020. Al planificar la reapertura y reactivación de la economía en Panamá, guardando la salud y la seguridad de las personas, se han evaluado y compilado estas recomendaciones de Lineamientos de Bio-Seguridad para el sector turístico como buenas prácticas a seguir durante- y post- Covid19.

Siguiendo las medidas sanitarias recomendadas por el MINSA y en colaboración con representantes del sector turístico privado al igual que las otras instituciones correspondientes del estado, hemos detallado las buenas prácticas para el sector turismo para un retorno responsable a la actividad y a la recuperación de la económica a nivel nacional.

Servicio Público de Alojamientos Turísticos

Alojamientos de Turismo

Las empresas deben presentar los siguientes planes:

- 1- Plan de seguridad, salud e higiene o planes de prevención y gestión de riesgo profesional según aplique, de acuerdo a las normativas nacionales.
- 2- Las empresas deberán poner en práctica distanciamiento y brindar inducción a sus colaboradores para conocer los riesgos del incumplimiento de las mismas.
- 3- Medidas de higiene personal y de limpieza
- 4- Medidas de protección personal
- 5- Medidas de seguridad en viajes y desplazamiento
- 6- Medidas en caso de contagio
- 7- Medidas organizativas
- 8- Medidas para grupos que requieran consideraciones especiales de salud
- 9- Medidas preventivas de contagios
- 10- Medidas de participación, información y formación
- 11- Medidas de protección en la modalidad de teletrabajo

Recomendaciones Generales:

- 12- Se requiere que todos los trabajadores de atención al público utilicen mínimamente mascarilla o cubre bocas, y atender a 2.0 metros lineales de distancia.
- 13- Se tendrán dispensadores de gel alcoholado para que los clientes puedan utilizarlos.
- 14- Se prohíbe los estrechones de mano u otro acto de contacto entre los clientes y trabajador, se evitará la aglomeración de clientes dentro de los establecimientos.
- 15- Establecer medidas para atención a los clientes o usuarios a un mínimo de 2.0 metros lineales de distancia.
- 16- Si el establecimiento cuenta con salas de espera para los clientes, estas se limpiarán mínimo tres (3) veces al día.
- 17- Promover los pagos de los diferentes servicios por banca en línea o algún otro método de transferencia electrónica.
- 18- Todo empleador tendrá que cumplir con las medidas que indique el Ministerio de Salud, Presidencia, Municipios, el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, o cualquier otra entidad regulatoria sobre las medidas de atención al cliente que deberán tener para combatir la propagación de COVID-19.
(Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral: Resolución N° DM-154-2020/ 20 de mayo de 2020) – Modificada por la Resolución N° DM-155-2020 / 25 de mayo de 2020.
- 19- ***Para mayor referencia y cumplir con las medidas oficiales dictadas por el MINSA favor ver enlace <http://minsa.gob.pa/informacion-salud/planes-protocolos-y-guias-covid-19-0>***
- 20- Medidas sanitarias para las operaciones de empresas - COVID- 19
 - 20.1. Organización del Comité especial de salud e higiene para la prevención y atención del COVID-19.
 - 20.2. Medidas de prevención y controles generales para trabajadores, empleadores, clientes, proveedores y visitantes:
 1. Higiene de manos: frecuente lavado de manos con agua y jabón y uso de gel alcoholado.
 2. Uso de mascarillas: etiqueta respiratoria y otras recomendaciones.
 3. Distanciamiento físico: por lo menos 2.0 metros entre personas en sitios públicos y laborales.
 4. Equipo de protección personal según la actividad ejercida en los del puesto de trabajo y riesgos inherentes a los mismos.

5. Limpieza y desinfección de áreas y superficies frecuentemente;
 6. Manejo adecuado de desechos.
-
- 20.3. Establecer horarios especiales y restricción del número de personas de manera que se guarde la medida de distanciamiento físico de 2.0 metros, así como otras modalidades como el teletrabajo (para tales efectos emplear medios digitales y tecnológicos).
 - 20.4. Monitoreo de síntomas de los colaboradores y clientes.
 - 20.5. Manejo del estrés laboral.
(Resolución 405 del 11 de mayo MINSA) Que adopta los lineamientos para el retorno a la normalidad de las empresas post-Covid-19 en Panamá.
-
21. Medidas Informativas para los clientes:
 - a) Uso de mascarillas para todos los colaboradores y clientes de carácter obligatorio.
 - b) Monitorear la temperatura de los colaboradores y huéspedes.
 - c) Mantener distanciamiento físico de dos metros entre colaboradores y clientes.
 - d) Para evitar contagios del personal de recepción, se recomienda evitar los abrazos, besos o estrechar las manos con los clientes o con otros empleados.
 - e) Se recomienda no compartir objetos con clientes u otros colaboradores.
 - f) Mantener la máxima distancia posible entre colaboradores y clientes.
 - g) Disponer de dispensadores de gel alcoholado en la entrada del establecimiento u otros puntos de mayor circulación para garantizar que los colaboradores y clientes realicen higiene de las manos.
 - h) La higiene de manos puede ser con agua y jabón o uso de gel alcoholado.
 - i) Realizar limpieza y desinfección frecuente de las superficies de mayor contacto en las áreas comunes. Realizar proceso completo que involucra limpieza con agua y jabón, enjuague y secado posterior aplicación de desinfectante. Utilizar productos desinfectantes recomendados por el Ministerio de Salud.
 - j) Disponer de papeleras con tapa de accionamiento no manual, dotadas con una bolsa de basura.
 - k) Si es posible, mantener abiertas las puertas para evitar que los clientes tengan contacto con los manubrios.
 - l) Contemplar ampliación de horarios para recepción de clientes, que no sean a la misma hora, en caso de no ser posible separar cada persona con distanciamiento de 2.0 metros identificado en el área de vestíbulo.
 - m) Apertura automática de la puerta, cuando sea posible.
 - n) En puertas manuales dejarlas abiertas o el personal de botones se encargará de la apertura a la llegada de los clientes.
 - o) Cuando el cliente toque la puerta, personal de botones procederá a la limpieza del manubrio de la puerta de entrada antes de la entrada del próximo cliente.

- p) Limpieza y desinfección del ordenador y teléfono en cada cambio de turno (minimizar las personas que utilizan estos dispositivos). Realizar proceso completo que involucra limpieza con agua y jabón, enjuague y secado posterior aplicación de desinfectante. Utilizar productos desinfectantes recomendados por el Ministerio de Salud.
- q) Los bolígrafos serán de uso personal e intransferible (identificarlos y desinfectarlos), preferiblemente que sean de un solo uso y desechar.
- r) Los materiales de protección utilizados (mascarillas, guantes, etc.) deben desecharse de forma adecuada utilizando un contenedor o recipiente cerrado destinado para uso exclusivo del descarte de estos elementos. Los elementos serán descartados en una bolsa plástica y en una segunda bolsa plástica encerrando la primera correctamente, para su recolección por el servicio de aseo.

22- En las áreas de recepción:

- a) Colocar barrera física tipo separadores (láminas protectoras de vidrio o acrílico en la recepción para la atención de los clientes.
- b) Disponer de dispensadores de gel alcoholado en la recepción y áreas públicas para garantizar que los colaboradores y clientes realicen higiene de las manos.
- c) Control en llegada de huéspedes - se recomienda que los invitados entren por puertas automáticas o puertas abiertas por colaboradores de recepción (evitando contacto directo antes de desinfección de manos, equipaje, etc.). Los trabajadores del hospedaje deberán evitar abrir las puertas de taxis o autos privados, sino recibir en la entrada a sus huéspedes.
- d) Carrito de equipaje - Se deberá desinfectar después de cada uso, la estructura metálica del carrito de equipaje.
- e) Ascensores: Los botones de los ascensores del hospedaje deberán ser limpiados/desinfectados cada 2 horas.
- f) Productos desinfectantes: se recomienda disponer de producto o toallitas desinfectantes en áreas públicas, para uso de los huéspedes y/o visitantes.
- g) Correo electrónico: Se recomienda contar con un correo específico donde los colaboradores puedan informar en caso de que sientan algún síntoma de enfermedad (COVID-19 u otra afección); detallando sus malestares para que los colaboradores se comuniquen con el personal del MINSA.

23- Medidas Generales con atención al público.

- 23.1 Comunicación - facilitar línea de recepción para que los huéspedes puedan comunicarse, especialmente en caso de que sientan algún síntoma (COVID-19 u otra afección). En este caso, el hotel debe informarle al huésped que, por normas sanitarias del estado, debe asistir a un centro de salud, el hotel se comunicará con el MINSA y reportará la situación. El hotel se pondrá a disposición del huésped para conseguir un transporte idóneo hacia el centro de salud (idealmente transporte del MINSA).

- 23.2. Señalización (letreros) - Se recomienda colocar letreros a la vista de los clientes en áreas públicas (entradas, baños, áreas de bar o restaurante, etc.) con las medidas de higiene recomendadas y/o medidas sanitarias necesarias para salvaguardar la salud de todos y el funcionamiento adecuado del establecimiento.
- 23.3. Limpieza - Se recomienda utilizar productos sanitarios constantemente y tener disponible alcohol para limpieza y gel alcoholado para los colaboradores. Se deberían contar con dispensadores de gel alcoholado u otros mecanismos que cuenten con desinfectante adecuado según lo establecido por el MINSA.
- 23.4. Equipo personal de protección - para los trabajadores que sea necesario (especialmente los que tienen funciones de cocina, preparación de alimentos, limpieza de habitaciones o baños, lavandería, etc.), al igual que sería recomendable tener un contacto inmediato para servicio de saneamiento en caso de requerirlo en un momento particular.
- 23.5. Distanciamiento Físico - durante los primeros meses de reapertura de los establecimientos de hospedaje público turístico, los invitados serán advertidos de practicar distanciamiento físico. Los huéspedes deben evitar aglomeraciones grandes, y se practicar las medidas de higiene básicas como son lavados de manos frecuentes, taparse la boca con el codo en caso de estornudar o toser, alejarse aproximadamente de seis pies de otras personas. Los colaboradores de los hospedajes públicos turísticos deben igualmente guardar sus distancias y asegurar de mantener una higiene óptima, para evitar enfermarse o enfermar a los demás.
- 23.6. Capacitaciones de Higiene y Protocolos de Bio-Seguridad – Se recomienda y se apoyará a las empresas a tomar seriamente las medidas de higiene y bio-seguridad a nivel nacional. Los hoteles deberán tener un registro de capacitaciones y entrenamiento a su personal en temas de higiene y salud incluyendo COVID-19, para asegurar el conocimiento y debido cumplimiento de las medidas exigidas y las recomendaciones.
- 23.7. Protocolos de limpieza:
 - a) Cada hotel, dependiendo del tipo de operaciones y dimensiones, deberá contar con su protocolo de limpieza. Se debe mantener un sistema estricto de limpieza varias veces por día, en todas las áreas de trabajo. Las empresas deben desarrollar políticas para que las personas estén siempre protegidas y sepan sus responsabilidades, al igual que como mantenerse sanos ellos mismos y los que les rodean.
 - b) En todo momento las personas deben evitar tocarse la cara, nariz, boca, ojos, etc. y asegurar de mantener una higiene estricta.
 - c) Todo el personal debe lavarse las manos con agua y jabón después de soplarse la nariz, estornudar, toser o después de usar el baño; igualmente deben mantener áreas y superficies limpias, lavarse las manos bien antes de cocinar o comer, al manipular alimentos, después de tener contacto con animales o mascotas, y antes y después de cuidar a alguien que necesita ayuda como por ejemplo un niño pequeño.

- 23.8. Registro de limpieza (bitácora) - se recomienda a los establecimientos crear formularios evidenciando sus protocolos de limpieza; importante mantener registros de los protocolos seguidos, registros de horarios de los colaboradores, sus respectivas responsabilidades en áreas a limpiar, registros de materiales y productos utilizados, etc.
- 23.9. Registro de horarios - se sugiere que los registros de horarios (entrada/salida) se realicen de modo virtual, evitando largas filas o agrupaciones de colaboradores en la entrada o salida de sus puestos de trabajo; igualmente la maquinaria de registro de horas debe ser saneada y desinfectada periódicamente. Para la entrada a los puestos de trabajo, se recomienda que se establezcan horarios rotativos, en turnos más pequeños y separados, para evitar grandes aglomeraciones.
- 23.10. Lavanderías - las toallas, sábanas, alfombras, y otros, deberán ser lavadas a diario y deberán seguir el protocolo de limpieza con agua caliente y productos desinfectantes.
- 23.11. Tratamiento de ropa sucia - los colaboradores que manipulen la ropa sucia, deberán utilizar guantes y manipular las prendas de manera cuidadosa, deberán desinfectar los contenedores de la ropa sucia y utilizar guantes solamente para una tarea a la vez, al finalizar la tarea se deben retirar los guantes y lavarse las manos en seguida con agua y jabón; no sacudir la ropa sucia.
- 23.12. Guantes - Los colaboradores que manipulen las ropas de cama, toallas, etc. al igual que aquellos que limpien las habitaciones, baños, áreas comunes, deberán utilizar guantes para su propia protección al igual que la protección de sus huéspedes; Se les debe instruir claramente acerca del uso correcto de este tipo de Equipo de Protección Personal (EPP) a todos los colaboradores y asegurar el debido cumplimiento para su seguridad y la de los huéspedes.
- 24- Restaurantes dentro de alojamiento turístico:
Medidas generales de que deben cumplir una vez que se permita la atención al público.
- Adicional a cumplir con las medidas sanitarias establecidas por las autoridades para manipulación de alimentos y reglamentos sanitarios, las áreas de restaurantes en los hospedajes públicos turísticos deberán mantener estrictos protocolos de higiene y saneamiento.
 - Importante evitar el uso de elementos compartidos entre clientes, ejemplo salero, pimentero, salsas, proveer los insumos en paquetes individuales.
 - Se debe realizar separación de las mesas con distancia física de dos metros. Y priorizar el uso de áreas con espacios abiertos.
 - Manejar sistemas de reservas para evitar aglomeraciones.
 - Manejar menú digital o impresos descartables después de cada uso.
 - Colocar dispensadores de gel alcoholado en las mesas o en áreas de mayor circulación
- 24.1 Buffets - Evitar el sistema de buffet o autoservicio de comidas (barra de ensaladas, snacks, entre otros) para no tener manipulación de utensilios por parte de los clientes, y solo ofrecer menú o servicio al cuarto.

- 24.2. Servicio en mesa - Se deben desinfectar las superficies después de cada servicio. Se deben lavar platos, cubre mesas, utensilios de comer, todo después de cada comida. Las copas, vasos, tazas etc. deben ser limpiados y desinfectados dentro de una máquina de limpieza con agua caliente preferiblemente; todo lo que haya tenido contacto con los invitados debe ser desinfectado (primero lavado, después desinfectado y enjuagado); el secado debe ser realizado por medio de papel toalla desechable; Se deben desinfectar las superficies después de cada servicio.
- 24.3. Servicio en habitación - Se recomienda minimizar lo más posible el contacto físico a través de este tipo de servicio; en caso de servir en habitación, se recomienda servicio de comida sellada (no platos abiertos), siguiendo las medidas higiénicas recomendadas.
- 24.4. Áreas comunes (recepción/vestíbulo, por ejemplo) - Se recomienda que las personas se mantengan alrededor de 2.0 metros de distancia uno del otro.
- 24.5. Áreas de recreo para niños (en hospedajes) - Seguir las medidas establecidas por el Ministerio de Salud; asegurar que los niños mantengan una buena higiene, se desinfecten regularmente las manos y no se toquen la boca, cara, etc. ni se toquen demasiado entre ellos mismos.
- 24.6. Spa, Gimnasios, salones de belleza (en hospedajes) - Seguir las medidas sanitarias establecidas por el Ministerio de Salud. Se debe asegurar la limpieza constante de herramientas, mueblería, equipos y maquinaria, etc, con desinfectantes adecuados para el equipo, y que las personas utilicen sus propias toallas y utensilios particulares donde corresponde.
- 24.7. Casinos - Los casinos podrán mantener un protocolo de distancia entre clientes, según sus capacidades para que las personas puedan jugar y aprovechar el entretenimiento más no estar agrupados en cantidades; las superficies, juegos y mesas disponibles deben ser desinfectadas y limpiadas muy cuidadosa y frecuentemente.
- 25- En caso de que una persona presente síntomas de COVID-19 o se sospeche de su posible contagio, se deberán establecer los protocolos de atención médica inmediata, sea huésped o colaborador; según las medidas establecidas por el Ministerio de Salud.
- 26- En caso de enfermedad confirmada dentro del establecimiento de hospedaje público turístico, se recomienda abrir ventanas, puertas, etc. para permitir la circulación de aire, esperar 24 horas antes de proceder al protocolo de desinfectar y limpiar todas las áreas a las cuales tuvo acceso dicho huésped o colaborador, oficinas, baños, áreas comunes, equipos electrónicos, ropa de cama, toallas, etc. Si alguien desarrolla síntomas, se tendrá que repetir el protocolo con todos los que haya tenido contacto en los últimos 14 días:
- a) El hotel avisará al huésped que por normas sanitarias debe asistir a un centro de salud.
 - b) EL hotel llamará a las autoridades de salud a la línea especial designada y reportará al huésped.
 - c) El hotel solicitará a las autoridades de salud un transporte idóneo hacia el centro de salud más cercano.
 - d) Si los huéspedes se niegan a asistir al centro de salud, el hotel lo reportará al MINSA.



REPÚBLICA DE PANAMÁ
— GOBIERNO NACIONAL —

**AUTORIDAD DE
TURISMO DE PANAMÁ**

**MINISTERIO DE TRABAJO Y
DESARROLLO LABORAL**

MINISTERIO DE SALUD