



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A POR COVID EN CASINOS



OBJETIVOS

- ✓ Estandarizar los procesos de limpieza, desinfección de manos, preparación, manipulación y servicio de alimentos a los visitantes, así como responsables de todas y cada una de las áreas de Casinos a los visitantes
- ✓ Disminuir la mayor cantidad de microorganismos y suciedad del medio ambiente y de contacto.
- ✓ Evitar la transmisión de posibles infecciones aplicando adecuadamente las técnicas de limpieza y sanitización de todos los insumos del establecimiento.
- ✓ Disponer de un documento de consulta permanente especialmente para el personal encargado de limpieza, desinfección, preparación y servicio de alimentos, así como responsables de todas y cada una de las áreas de Casinos a los visitantes



PROTOCOLOS Y PRODUCTOS DE LIMPIEZA.

Los casinos deberán seguir protocolos y usar productos de limpieza que cumplan con las pautas de sanidad y que estén aprobados para uso efectivo contra virus y bacterias.



I. ENTORNO LABORAL

1. Se informa al personal que labora en el establecimiento de las recomendaciones para que ningún trabajador reúna las condiciones para ser un contacto en el trabajo con personas confirmadas o sospechosas de COVID-19.
2. Cuenta con soluciones desinfectantes o cloro comercial (100 ml diluido en 900 ml de agua) para destruir o inactivar el virus, gel con base de alcohol al 70%, toallas sanitizantes, agua y jabón. Los desinfectantes deben estar en contacto con las superficies durante un minuto.
3. Capacita a los trabajadores sobre las medidas de prevención y limpieza.
4. Uso de tapetes sanitizantes para los trabajadores.
5. Recomendar no saludar de mano, beso y/o abrazo entre colaboradores. Mantener en todo momento sana distancia de 1.5 m.
6. Evitar el uso de teléfonos celulares, en caso de ser necesario, este deberá desinfectarse antes y después del uso.
7. Mantener limpios sus artículos personales como: lentes, tabletas, celulares, radios, agendas, entre otros.
8. Se designa un Gestor para la implementación, seguimiento y supervisión de las medidas para la Nueva Normalidad en el marco del COVID-19.
9. Los controles se estarán actualizando de acuerdo a las recomendaciones y actualizaciones de recuperación de la emergencia sanitaria que estamos pasando.

EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL (EPP)

10. Todo el personal usa cubrebocas.
11. El personal que tiene contacto con clientes usa protección ocular.
12. Se usa guantes domésticos para la limpieza.
13. Se realiza cambio de uniforme de trabajo diariamente.
14. Se solicita a los clientes y proveedores el uso de cubrebocas.
15. Se cuenta con la disponibilidad de consumibles para higiene de manos de trabajadores y clientes en: vestíbulos, baños, comedores, cocinas, salas de descanso, vestidores, área de recepción, área de limpieza.



SEÑALIZACIÓN PARA TRABAJADORES Y CLIENTES

16. Marcas en el piso con la separación que debe tener cada trabajador.
17. Instrucciones para lavarse las manos antes y después de usar equipos de uso común.
18. Marcas en el piso frente a las cajas de pago con el espacio que se debe guardar.
19. Lavado de manos en baños, vestidores, tarjas y cocina.
20. Recordatorios de distanciamiento físico deberán ser colocados en las mesas.
21. Mensaje: “Mesa inhabilitada por sana distancia”,
“Mesa sin servicio”



INSTALACIONES

22. Se recomienda remplazar las puertas de baños con manija por puertas de doble abatimiento.
23. Se recomienda contar con abridores de pie y brazo en las puertas de acceso frecuente.
24. Cuenta con barreras físicas en las cajas registradoras, en caso de que sea posible.
25. Aplica para restaurantes en donde el cliente paga en caja, en el caso de que cobre en mesa, con el uso de careta por parte del colaborador es suficiente.
26. Llevar a cabo una sanitización exhaustiva de todo el establecimiento antes y después de operar.
27. Lavado y cambio de los filtros de campanas y adecuado funcionamiento de ductos de ventilación.
28. Tener una buena ventilación natural o mecánica.
29. Limpieza y trapeado de pisos de manera frecuente.
30. Realizar una limpieza profunda y rutinaria de paredes, ventanas, cortinas, puertas.
31. Prestar atención a sanitarios, especialmente manijas, grifos, dispensadores de jabón y el uso de toallas para secado de manos, de papel desechables con dispensador.
32. Llevar una bitácora de registro de acciones de desinfección y limpieza en general.

ORGANIZACIÓN DE LA JORNADA DE TRABAJO.

33. Los trabajadores están informados en torno al virus y cómo minimizar su propagación.
34. Establece una política clara sobre lo que se espera de los trabajadores en caso de que se enfermen, desarrollen síntomas o se reporten como contactos de pacientes COVID-19.
35. Se toma la temperatura del trabajador al ingreso, en caso de tener 37.5 grados o más, se envía a los servicios de salud de la empresa o a su jefe inmediato para que se llene el permiso COVID-19 y en su caso, regrese a su hogar.
36. Se establecen horarios de operación más cortos, organiza la distribución de tareas para reducir el fujo y movimiento de trabajadores, clientes y proveedores; así como de los productos en venta para limitar el contacto físico y el riesgo de contaminación.
37. Se recomienda limitar el número de personas en la cocina, por ejemplo, disminuye el número de platillos. Lo importante es mantener la Sana Distancia.
38. Implementa reglas para la recepción de materias primas: organiza que la recepción sea por una sola persona, evita que el chofer o repartidor entre a la tienda, si no puedes evitarlo limpia los productos entregados. Si se debe firmar, que sea con la pluma personal de cada trabajador. Lava o desinfecta tus manos antes y después de recibir la mercancía.
39. Separa los lugares de los trabajadores tanto como sea posible, coloca marcas en el piso y fomenta que los trabajadores de todas las áreas se comuniquen a distancia.
40. Organiza sentidos de circulación de personal y clientes para evitar el contacto.
41. Si hay una sola entrada al lugar organiza la circulación por la derecha y que se salgan y entren de manera intercalada para proveedores.
42. Protege del alcance de los consumidores alimentos sin empaquetar para evitar que los clientes tosan, escupan, hablen sobre ellos o los toquen.

ORGANIZACIÓN DE LA JORNADA DE TRABAJO.

43. De ser posible deja las puertas abiertas para limitar el contacto de manos con pomos o manijas.
44. Procura usar mantelería de un solo uso o eliminarla.
45. Evita las cartas de uso común y adopta tecnologías, cartas de un solo uso o plastificadas que se puedan limpiar después de cada cliente.
46. Fomenta el pago electrónico. Limpia las terminales electrónicas y las pantallas táctiles entre cada uso del cliente.
47. Limpia y despeja la caja registradora de cualquier producto para evitar que los clientes los toquen.
48. En el caso de que se cuente con lavavajillas configura las temperaturas de lavado y enjuagado entre 65 a 70 °C.; usa detergentes y desinfectantes especificados por el proveedor. En el caso de lavado en tarja deberá de realizarse con agua y jabón.
49. Asigna a una persona exclusiva para el cobro de alimentos diferente a las que los manejan o sirven para evitar el contacto entre los productos y el dinero.
50. Si hay una sola entrada al lugar organiza la circulación por la derecha y que se salgan y entren de manera intercalada para comensales, visitantes y colaboradores.
51. Tener las puertas abiertas para la ventilación natural en áreas comunes tales como áreas de recepción, comedor y cocina para evitar tocar las puertas.
52. Eliminar las salas de espera.
53. De manera obligatoria se deberá contar con dispensadores de gel anti bacterial -base de alcohol al 70% por lo menos- y de ser posible “de no contacto”, colocado en recepción, puntos estratégicos que deberán ofrecer a clientes, colaboradores de la empresa y proveedores.

EN LA COCINA

54. Usa el pelo limpio, recogido con ligas simples o red, uñas cortas sin esmalte, sin alhajas en manos ni reloj.
55. Limpia los empaques e ingredientes cuando lleguen antes de guardarlos en donde corresponda.
56. Realiza limpieza constante de las superficies que se tocan en la cocina, como puertas, manijas, utensilios, etc.
57. Cada trabajador tiene sus propios utensilios, si deben compartirse se lavan antes de entregarlos.
58. Cada empleado tiene su área de preparación aislada tanto como sea posible.
59. Se limita el contacto con los ingredientes usando utensilios como pinzas.
60. Cuenta con botes de basura con tapa.
61. Establecer las reglas de trabajo en los equipos de cocina, ya que por el espacio es complicado mantener la sana distancia de al menos 1.50 m por lo que se recomienda organizar y distribuir muy bien el trabajo entre el personal, apoyándose de marcación en el piso con el distanciamiento requerido.
62. En cocina se recomienda el lavado frecuente de manos con agua y jabón, lo más frecuentemente posible, cada 30 minutos y después de la manipulación de alimentos. Si se usa gel anti bacterial con base alcohol al 70%, tener cuidado en cocina.
63. Reforzamiento y atención especial en las recomendaciones de manejo higiénico de alimentos en la preparación y condimento de estos, de acuerdo a los parámetros que marca la NOM 251 de la SSA, en su Inciso 7 que habla de los Establecimientos de Alimentos y Bebidas.



II. SERVICIOS EN EL RESTAURANTE

64. Disminuir el aforo de manera que se cumpla una distancia entre mesas de por lo menos 1.5 metros. La misma función la cumplen los gabinetes. El aforo deberá de cumplir lo que marque el semáforo epidemiológico.
65. Las reuniones de grupo, ni juntar mesas, se indica que No se permite. Capacidad máxima por mesa 4 personas.
66. Instalar tapete sanitizante a la entrada del restaurante para uso de los comensales.
67. Se deberá tomar la temperatura a todos los clientes-comensales al ingresar al establecimiento con un termómetro a distancia, teniendo cuidado con los ojos.}
68. Si es posible, adecúa un área de espera al aire libre con señalización para designar distancias seguras (1.5 mts).
69. Limpia y desinfecta los espacios comunes: baños, comedores y cocinas al menos 2 veces al día. Con mayor frecuencia las áreas de alto tráfico y superficies de contacto: bandejas, puertas, manijas, pasamanos, sitios de residuos y reciclaje, encimera.
70. Limpia las mesas, sillas y bandejas después de cada uso del cliente.
71. Elimina las estaciones y máquinas de autoservicio, así como las barras de comida o el buffet para evitar filas, el contacto cercano y la manipulación de las personas de la comida y de los utensilios para servirla.



72. Retira los productos de autoservicio: aceiteros, servilleteros, botellas de cátsup, azúcar, vinagre, sal, pimienta, etc., y reemplázalas con bolsitas o contenedores de un solo uso para minimizar las superficies que se tocan con frecuencia.
73. Evita que se deje sobre la mesa la propina en efectivo y que el personal la recoja. Se implementa un contenedor individual para este fin.

74. Desinfecta los dispositivos electrónicos de alto contacto (pantallas táctiles, terminales electrónicas, teclados) con alcohol o toallitas desinfectantes.

75. Montar la mesa en presencia del cliente para evitar tocar el menaje y eliminar adornos y centros de mesa, así como los no necesarios como servilleteros y saleros.

76. Todos los artículos de contacto directo con el cliente incluidos que sean reutilizables se desinfectarán después de cada uso o uso único.

77. Cambiar toda la mantelería después de cada uso, si la mantelería es de tela, deberá manipularse con guantes y lavar a temperaturas mínimas de 65°C, se recomienda desechables



VALET PARKING

- 89. La empresa proveedora del servicio de VALET PARKING deberá contar con la certificación o documentación que avale las medidas de sanidad y limpieza de los colaboradores que ofrecen este servicio

- 89. Valet Parking portará cubre boca y equipo de protección personal, ofrecerá el servicio al cliente y será opcional si el cliente requiera el apoyo.

- 89. En caso de no requerir el servicio, se le indicará claramente al cliente donde estacionará su vehículo.

RECOMENDACIONES

- 92. Revisión de la norma OFICIAL MEXICANA NOM-251-SSA-1-2009, así como de la plataforma www.gob.mx/nuevanormalidad



SEMAFORO DE OCUPACIÓN

Máximo nivel de riesgo	Alto riesgo	Riesgo Intermedio	Bajo Riesgo
	ABIERTO 30% de Ocupación Cubrebocas Obligatorio para todos	ABIERTO 40% de Ocupación Cubrebocas Obligatorio para todos	ABIERTO 60% de Ocupación Cubrebocas Obligatorio para todos

ANEXOS

Específicos



1. Normas Generales

1. NORMAS GENERALES

1. A todas las personas, clientes y empleados, que accedan a los Casinos se les tomará la temperatura corporal y solo podrán acceder si ésta es inferior a 37.5 grados. Aquellas personas que superen la temperatura se les notificará que por prevención al resto de clientes y empleados se les invita a verificar su estado de salud. Se les hará entrega de información emitida por la autoridad de salud local para que acudan a recibir atención médica.
2. Todas las personas que ingresen a los Casinos deberán de utilizar el tapete sanitizante con la solución adecuada de Hipoclorito de Sodio (100 a 250 miligramos de cloro por litro).
3. Se cumplirán con las recomendaciones que emitan las Autoridades para la sana distancia en los Casinos, tanto dentro como en los accesos a los mismos. Para ellos se utilizarán diferentes elementos y medidas especificadas con detalle en este documento.
4. En todos los Casinos, los trabajos de limpieza y sanitización serán constantes, garantizando con ello el mejor ambiente de salubridad para clientes y empleados.
5. Todos los productos empleados para la limpieza y desinfección están homologados y aprobados por COFEPRIS y la Agencia de Protección Ambiental, son efectivos contra virus, bacterias, y otro tipo de patógenos.
6. El uso de gel antibacterial estará disponible en todo momento para clientes y empleados y con la solución correcta de alcohol, de igual forma, existirá disponibilidad permanente de agua potable, jabón, papel higiénico y toallas desechables para el secado de manos en los sanitarios de clientes y empleados, así como en las áreas comunes para clientes y estaciones de trabajo para empleados.
7. Contaremos con ayudas visuales en diferentes puntos de los Casinos con el fin de facilitar la aplicación de medidas preventivas en todo momento.

1. Normas Generales

8. En todo momento mantendremos un control del aforo de personas dentro de los establecimientos.
9. Para los clientes será obligatorio el uso de cubrebocas al momento de acceder a los Casinos. En caso de no llevarlos se les ofrecerá en la entrada la posibilidad de comprarlos. También tendrán guantes a su disposición en caso de requerirlos. No será permitido el acceso al establecimiento a aquellos clientes que no cuenten con cubrebocas.
10. Todos los empleados contarán con elementos preventivos homologados de uso obligatorio detallados en este documento. El equipo de prevención sanitario personal será facilitado por la empresa sin costo para el empleado.
11. Previamente a la reapertura de los Casinos, los empleados recibirán capacitaciones tanto por parte de la empresa como de diferentes entidades Gubernamentales con el fin de
12. aplicar las medidas y recomendaciones necesarias de forma correcta, así como el utilizar de forma adecuada los elementos preventivos facilitados.
13. Se dará información general a clientes y empleados sobre el SARS-CoV-2, los mecanismos de contagio y síntomas.
14. Se instará periódicamente a clientes y empleados a: (i) lavarse las manos con agua y jabón frecuentemente o bien, usar soluciones a base de alcohol gel al 70%, (ii) practicar la etiqueta respiratoria (cubrirse la nariz y boca al toser o estornudar, con un pañuelo desechable o el ángulo interno del brazo), (iii) no tocarse la cara con las manos sucias, sobre todo nariz, boca y ojos, (iv) limpiar y desinfectar superficies y objetos de uso común, (v) mantener la sana distancia y (vi) usar correctamente el cubrebocas.

1. Normas Generales

15. En aquellos establecimientos donde exista la necesidad de hacer uso del elevador, deberá vigilarse que no existan más de dos personas por metro cuadrado al interior de éste, o bien, el uso obligatorio de cubrebocas; la espera para abordar deberá realizarse en forma de fila (1.5 metros de distancia entre personas) e higiene de manos inmediatamente después de tocar los botones del elevador (lavado de manos o higiene con solución con base de alcohol al 70%).

2. EQUIPO DE PREVENCIÓN SANITARIO POR PUESTO (Tabla 2.0)

PUESTO	KIT DE SEGURIDAD				
	MASCARA	CUBREBOCAS	GUANTES	RED DE CABELLO	COFIA
GERENTE Y SUB GERENTE	✓	✓		✓	✓
RR.HH., CONTADOR, AUDITOR, COMPRAS		✓			
TÉCNICO DE SISTEMAS		✓			
BOVEDA Y PERSONAL DE CAJAS		✓	✓		
JEFE DE SALA Y SUPERVISORES BINGO Y BOOK	✓	✓			
RP Y HOSTESS	✓	✓			
RUNNER TERMINALES Y BINGO	✓	✓			
JUEGO EN VIVO	✓	✓			
MANTENIMIENTO		✓			
INTENDENCIA		✓	✓		
VALET PARKING	✓	✓	✓		
GUARDIA DE SEGURIDAD	✓	✓	✓		
MONITORISTA DE C4		✓			

✓ - Uso obligatorio

✓ - Uso en áreas indicadas

3. AREAS COMUNES

3. ÁREAS COMUNES

1. Valet Parking.

1. El personal deberá portar el equipo de prevención sanitario personal en todo momento, su uniforme completo y en buen estado (Tabla 2.0).
2. Deberá usar gel antibacterial antes de recibir y de entregar un vehículo.
3. El lugar donde se reciben y entregan los vehículos tendrán marcas en el piso para guardar la sana distancia.

2. Acceso de clientes.

1. En las salas que cuenten con dos o más accesos o salidas, se destinará un acceso exclusivo para la entrada y otro exclusivo para la salida. Todos los accesos contarán con un tapete sanitizante antes del arco de seguridad donde se colocará un dispensador de gel antibacterial.
2. Se llevará un control del número de clientes que ingresan y salen del establecimiento con la finalidad de controlar aforo interno en todo momento. Ver Anexo.

3. AREAS COMUNES

3. Los elementos de seguridad y hostess deberán de portar en todo momento su equipo de prevención sanitario personal y aplicarse gel antibacterial de forma frecuente (Tabla 2.0).
4. Antes del ingreso se contará con personal del casino para facilitar toda la atención e información necesaria a los clientes (de preferencia hostess). Ellos serán responsables de tomar la temperatura al cliente y verificar que todos se presenten con cubrebocas.
 - a. Si la toma de temperatura es inferior a 37.5 grados. “Muchas gracias, aquí tiene gel antibacterial a su disposición”, disfrute su estancia”.
 - b. Si el cliente pregunta por el uso obligatorio del cubrebocas: “Es una disposición oficial y una medida de prevención para el resto de los clientes y empleados, en esta área puede adquirir cubrebocas”.
 - c. Si la toma de temperatura es superior a 37.5 grados. “Disculpe, su temperatura es superior a los 37.5 grados” (se le mostrará la lectura realizada y si lo desea se repetirá la lectura). “Por prevención al resto de clientes y empleados, lo invitamos a verificar su estado de salud. Si gusta tenemos a su disposición este volante con información de la autoridad de salud local”.

3. AREAS COMUNES

3.3. Módulo de atención a clientes.

3.3.1. El personal de relaciones públicas y hostess deberá portar el equipo de prevención sanitario personal en todo momento, su uniforme completo y en buen estado (Tabla 2.0).

3.3.2. Serán responsables de limpiar y sanitizar el interior de su espacio de trabajo.

3.3.3. Contará con un dispensador de gel antibacterial para el uso de clientes y empleados.

3.3.4. El acceso de clientes al módulo estará delimitado con unifilas y marcas de separación en el piso de acuerdo con lo establecido para la sana distancia.

3.3.5. El personal de relaciones públicas y hostess serán los responsables de verificar en cada apertura de operación que toda la comunicación referente a las medidas preventivas y recomendaciones estén colocados y vigentes en pantallas, roll up, acrílicos, etc. Para ello contarán con la ayuda de un checklist particular.

3.3.6. Durante el transcurso del día se harán anuncios por megafonía recordando al cliente las medidas preventivas aplicadas y que se encuentra en un lugar seguro.

3. AREAS COMUNES

3.4. Cajas, Bóveda y Debitaje.

3.4.1. Los cajeros, analistas y supervisores de bóveda deberán portar el equipo de prevención sanitario personal en todo momento, su uniforme completo y en buen estado (Tabla 2.0).

3.4.2. El personal al iniciar y finalizar sus labores deberá limpiar y sanitizar el interior de su espacio de trabajo.

3.4.3. En la medida de lo posible, las cajas trabajarán de forma alterna, una abierta y una cerrada, con el objeto de mantener la sana distancia entre los empleados y clientes

3.4.4. Contará con un dispensador de gel antibacterial para el uso de clientes y empleados.

3.4.5. El acceso estará delimitado con unifilas y marcas de separación en el piso de acuerdo con lo establecido para la sana distancia.

3.4.6. Las Terminales Punto de Venta, se sanitizarán después de cada uso.

3.4.7. En el área de debitaje (arqueo, apertura o cierre de caja, dotación de efectivo, apertura y cierre de bóveda) no podrá haber más de un runner. En caso de que el debitaje se realice directamente en línea de cajas habrá una fila exclusiva para ello, un solo empleado por turno y gel antibacterial junto a la ventanilla.

3.4.8. Al iniciar y finalizar el proceso de debitaje el runner y el cajero deberán de aplicarse gel antibacterial y mantener la sana distancia.

3. AREAS COMUNES

3.5. Cajeros Automáticos.

3.5.1. Los cajeros automáticos serán desinfectados cada dos horas, se llevará una bitácora con nombre y firma de la persona que realizó la limpieza.

3.5.2. El personal de intendencia será el responsable de realizar esta actividad.

3.6. Área de baños de clientes.

3.6.1. Para la limpieza y sanitización de los baños se utilizarán siempre productos químicos y materiales facilitados por la empresa debidamente validados.

3.6.2. Se contará con un elemento de intendencia masculino y otro femenino de forma fija en los baños. En caso de que en el establecimiento exista más de un área de baños, se preparará un rol de limpieza y desinfección, para que estas mismas personas ejecuten las actividades, de acuerdo con la frecuencia y tiempo determinado por la Gerencia General.

3. AREAS COMUNES

3.7. Elevadores y escaleras.

3.7.1. Se recomendará a nuestros clientes que el uso del elevador sea solo para las personas con alguna discapacidad o personas de la tercera edad evitando en la medida de lo posible el contacto con paredes y superficies.

3.7.2. Los elevadores no podrán ser usados por más de dos personas al mismo tiempo para cumplir con la sana distancia entre ellos, si eso no es posible, el número máximo se limitará a una persona. El personal de intendencia limpiará y sanitizará con frecuencia la botoneras, puertas, agarraderas, barandales y espejos de los elevadores.

3.7.3. Se recomendará a nuestros clientes que en el uso de las escaleras mecánicas mantengan la sana distancia (5 escalones de separación equivalen aproximadamente a 1.5 metros) y evitando en la medida de lo posible que usen el pasamanos. El personal de intendencia limpiará y sanitizará con frecuencia los pasamanos de goma de las escaleras mecánicas.

3.7.4. En las escaleras normales se realizará una limpieza frecuente en pasamanos y barandillas.

3. AREAS COMUNES

3.8. Entrada empleados.

3.8.1. Todos los empleados deberán presentarse con el equipo de protección sanitario personal establecido para su puesto (Tabla 2.0).

3.8.2. El acceso contará con marcas de separación en el piso de acuerdo con lo establecido por las autoridades a efecto de respetar la sana distancia.

3.8.3. Habrá un tapete desinfectante y gel antibacterial de uso obligatorio antes del acceso.

3.8.4. El personal de seguridad deberá de portar el equipo de prevención asignado en todo momento y será el responsable de vigilar y ejecutar que se cumplan las medidas de protección sanitarias establecidas antes de cada ingreso.

3.8.5. El acceso de los empleados será escalonado con base a los cuadrantes definidos por la Gerencia General.

3.8.6. No se le permitirá el acceso a ningún trabajador que presente temperatura mayor a 37.5 grados. En ese caso se le notificará y mostrará al empleado su temperatura y se le entregará información de la autoridad de salud local para que acuda a recibir atención médica. Después se avisará a la Gerencia General y a R.R.H.H. a efecto de que esta situación sea asentada en una bitácora de seguimiento.

3. AREAS COMUNES

3.8.7. Junto a la entrada habrá un registro de temperatura de cada empleado. Una vez que el personal de seguridad haya tomado la temperatura, deberá realizar la anotación de ello. Cada día al cierre del establecimiento, el registro se deberá de entregar al Gerente para su resguardo.

3.8.8. Al iniciar y finalizar el turno, antes de registrarse en la bitácora y huella biométrica, el empleado deberá de aplicarse gel.

3.8.9. En la medida que sea posible, cada empleado tendrá su propio locker, el cual deberá de dejarlo abierto, vacío y limpio antes de retirarse de su área de trabajo. En caso de que no se cuente con suficientes lockers, se deberán compartir en el día.

3.8.10. Se instará a los empleados a no compartir herramientas de trabajo.

3.8.11. En su caso, se buscará la ventilación natural del área de trabajo; o bien, esta será aireada con el funcionamiento de sistemas de extracción instalados en el establecimiento.

3.8.12. Se dará a conocer y se capacitará a los empleados el buen uso del teléfono de emergencia de la autoridad sanitaria (911).

3.8.13. Se promoverá entre los empleados la “No Discriminación” para las personas que hayan tenido COVID-19 o hayan convivido con algún familiar que lo tenga o haya tenido dicha enfermedad.

3.8.14. Se incentivará al personal con sospecha o confirmación de COVID-19 a cumplir con el resguardo domiciliario correspondiente; llevándose una bitácora de seguimiento de los empleados que padezcan o hayan padecido dicha enfermedad.

3. AREAS COMUNES

3.8.15. Bajo el contexto de la enfermedad, y a efecto de evitar contagios o padecimientos en el centro de trabajo, se favorecerán las medidas de protección para la población vulnerable (personas en estado de embarazo, con obesidad, personas adultas mayores de 60 años y/o personas que viven con diabetes e hipertensión descontroladas).

3.8.16. Al cierre del establecimiento, el área de intendencia deberá limpiar y sanitizar todos los lockers.

3. AREAS COMUNES

3.9. Comedor de empleados.

3.9.1. Durante un cierto tiempo los empleados deberán portar sus propios alimentos y utensilios de comida pues no habrá servicio en alimentos para empleados.

3.9.2. La comida la deberán de presentar en un tupper dentro de una bolsa de plástico bien amarrada. En el acceso de empleados los elementos de seguridad rociarán con spray sanitizante la bolsa de plástico y colocarán una etiqueta con el nombre del empleado.

3.9.3. Lo empleados contarán con un enfriador para el resguardo de sus alimentos y un microondas que deberán de limpiar después de cada uso.

3.9.4. Después de la comida, el empleado deberá limpiar su espacio de comida, lavar sus útiles y guardarlos en su locker, en ningún caso podrá regresar alimentos al enfriador ni al área de lockers.

3.9.5. Los horarios de comida estarán preestablecidos en los cuadrantes semanales de forma que no coincida un gran número de empleados en el comedor. Se establecerán marcas para delimitar la sana distancia. El tiempo de cada turno de comida será de 30 minutos como máximo.

3.9.6. Él área contará con suficientes dispensadores de gel antibacterial y con los productos necesarios de limpieza para un correcto y adecuado saneamiento de manera permanente.

3.9.7. Se colocará un basurero etiquetado para desechos sanitarios, esta bolsa deberá de ser retirada con frecuencia y depositada en los contenedores de basura externos.

3. AREAS COMUNES

3.10. Oficinas y áreas administrativas.

3.10.1. El personal que labore en esta área deberá de portar el equipo de prevención sanitario personal en todo momento, su uniforme completo y en buen estado (Tabla 2.0).

3.10.2. Cada espacio y lugar de trabajo deberá de mantener la sana distancia.

3.10.3. Los empleados administrativos serán responsables de limpiar y sanitizar sus herramientas y útiles de trabajo personales. Deberán de permanecer en esta zona de trabajo siempre que sus actividades laborales lo permitan. Es importante que no intercambien herramientas personales de trabajo como calculadoras, grapadoras, etc... en caso de ser así han de limpiar y sanitizar cada uno después de su uso.

3.10.4. El resto de personal que no labora de forma habitual en estas áreas deberá de restringir sus visitas a la misma. En caso de que su presencia sea estrictamente necesaria deberá de contar con la autorización de su supervisor.

3.10.5. En la medida de lo posible se intentará restringir la visita y atención a proveedores.

4. MAQUINAS

4.1. Generales en máquinas

4.1.1. Los jefes de sala y runners deberán de portar el equipo de prevención sanitario personal en todo momento, su uniforme completo y en buen estado (Tabla 2.0).

4.1.2. Se mantiene la disposición actual de máquinas excepto que exista una limitación en el uso de éstas, a efecto de respetar la sana distancia.

4.1.3. Todas estarán encendidas, sin embargo, con el fin de mantener las medidas de sana distancia deberán ser utilizadas de manera alterna, una si y otra no, debiendo retirarse las sillas que no se utilicen.

4.1.4. Como medida de refuerzo, adicional a los procesos de sanitización frecuentes y diarios, el Casino contará con un programa de desinfección profunda con productos homologados y autorizados.

4.1.5. Se colocarán los dispensadores de gel antibacterial necesarios para uso de clientes y empleados.

4.1.6. El runner y/o el personal de intendencia deberá desinfectar la pantalla, tarjetero, botonera y silla (reposa brazos, respaldo y asiento) cada vez que el cliente se levante de la máquina.

4.1.7. Una vez finalizado el proceso de sanitización, se colocará una banda en la botonera de la máquina para indicar que ya puede ser de utilizada.

4.1.8. Los técnicos estarán en el site y solo saldrán a sala si son requeridos para alguna actividad.

4.1.9. Queda prohibido el saludo con contacto físico entre clientes y empleados.

5. JUEGO EN VIVO

5 JUEGO EN VIVO.

5.1. Generales en juego en vivo

5.1.1. Todos los empleados deberán portar el equipo de prevención sanitario personal asignado en todo momento, su uniforme completo y en buen estado (Tabla 2.0).

5.1.2. Los empleados del área deberán de limpiar y sanitizar todas las mesas y sillas en profundidad antes de la apertura de acuerdo con el rol que establezca el Gerente de juego en vivo.

5.1.3. El responsable de apertura deberá de verificar que cada mesa cuente con un atomizador con solución de agua y jabón, spray sanitizante, trapo y un dispensador de gel antibacterial.

5.1.4. El acceso de clientes a la zona de juego en vivo deberá de contar con un dispensador de gel antibacterial.

5.1.5. Cuando un cliente entre al área, un empleado le explicará los protocolos de prevención sanitarios aplicados.

5. JUEGO EN VIVO

5.1.6. Los espacios disponibles en las mesas estarán marcados en color amarillo en los reposabrazos. Las sillas que no se utilicen deberán ser retiradas. El aforo inicial será el siguiente:

5.1.6.1. En mesas medias lunas 3 jugadores.

5.1.6.2. En mesas de baccarat y ruleta 4 jugadores.

5.1.6.3. En Texas 4 jugadores.

5.1.7. Cuando un cliente abandone su puesto, el personal se encargará de la desinfección aplicando la solución de agua y jabón y spray sanitizante en mesa y silla.

5.1.8. Cuando la mesa quede vacía se limpiará el mobiliario con la solución de agua y jabón. Se rociarán las fichas con spray antes del cierre de banca, colocando posteriormente un acrílico que indique que esa mesa ya ha sido sanitizada.

5.1.9. A los clientes se les recomendará frecuentemente el uso del gel antibacterial, tanto al entrar como al salir de las mesas.

5.1.10. El turno del personal en las mesas será aproximadamente de 40 minutos. Cada vez que ingresen o se retiren de las mesas se deberán aplicar gel antibacterial.

5.1.11. Queda prohibido el saludo con contacto físico entre clientes y empleados.

5.1.12. No se permitirá la permanencia de personas observando el juego de otros jugadores.

5. JUEGO EN VIVO

5.2. Limpieza de fichas.

5.2.1. En la apertura de cada banca al momento de exponer las fichas en mesa el dealer las rociará con spray desinfectante.

5.2.2. Cada vez que la mesa quede vacía se volverá a rociar con spray desinfectante todas las fichas.

5.2.3. Al cierre de mesas el dealer rociará con spray desinfectante todas las fichas y las secará con un paño.

5.2.4. Una vez en bóveda, el personal de caja será el responsable de desinfectar con spray desinfectante las fichas que hayan estado en operación. Las que el cliente vaya cambiando y las que no se utilizaron en la operación del día y que quedaron en la caja.

5.2.5. En las ruletas se rociarán las fichas con spray desinfectante al momento de la apertura, cierre y cada vez que un cliente cambie de color o se retire de la mesa.

5. JUEGO EN VIVO

5.3. Limpieza de cartas.

5.3.1. En los juegos en que los clientes no tienen contacto con las cartas, se usarán las mismas toda la jornada. Al cierre se resguardarán durante tres días y así se irán rotando.

5.3.2. En las mesas de Baccarat, se cambiarán las cartas en cada zapato, quedando en resguardo las usadas durante tres días antes de volverse a utilizar.

5.3.3. En las mesas de un deck de cartas, cada vez que se cambie el dealer también se cambiará el deck. El usado quedará a resguardo durante tres días hasta su nuevo uso.

6. SPORTSBOOK

6.1. Generales en Sportsbook

6.1.1. Los empleados de esta área deberán de portar el equipo de prevención sanitario personal en todo momento, su uniforme completo y en buen estado (Tabla 2.0).

6.1.2. El área contará con los dispensadores de gel antibacterial necesarios.

6.1.3. Para el área de cajas del Sportsbook aplicará el mismo procedimiento que se indica en el rubro ÁREAS GENERALES (3), Cajas, Bóveda y Debitaje (3.4.).

6.1.4. Las mesas respetarán los espacios establecidos para la sana distancia.

6.1.5. Los puntos de venta y los módulos de consulta serán separados de acuerdo con lo establecido por la sana distancia. Serán sanitizados de forma frecuente por el personal del sportsbook.

6.1.6. Las hojas de líneas de apuestas impresas serán desechadas una vez que hayan sido utilizadas por los clientes.

6. SPORTSBOOK

6.1.7. La desinfección se realizará antes de cada apertura y será constante durante todo el día de acuerdo con lo siguiente:

6.1.7.1. Cuando el cliente se retire de una mesa el personal del sportsbook deberá de desinfectar mesa y silla:

- El área deberá de contar con atomizadores con solución de agua y jabón y con solución de agua y cloro y spray sanitizante.
- Se aplicará la primera solución jabonosa, se retirará el exceso de agua, se repetirá el proceso con la solución de cloro y una vez que la mesa esté seca, se rociará el spray sanitizante.
- Después de este proceso se colocará un acrílico para indicar que la mesa ya fue sanitizada.

6.1.7.2. Los lápices o plumones se deberán de retirar una vez que hayan sido usados por el cliente y se deberán de desinfectar con spray sanitizante en el área de caja.

Esos mismos plumones serán ocupados cada tercer día No puede entregarse nuevamente al cliente si no se ha realizado el proceso de desinfección.

6.1.7.3. Los privados serán desinfectados a fondo por personal de intendencia, una vez que el o los clientes/s se retiren. Finalizado el proceso el área permanecerá cerrada hasta que el supervisor de área autorice de nuevo su uso.

7. BINGO

7.1. Generales en Bingo

7.1.1. Los empleados de bingo deberán de portar el equipo de prevención sanitario personal en todo momento, su uniforme completo y en buen estado (Tabla 2.0).

7.1.2. El área contará con los dispensadores de gel antibacterial necesarios.

7.1.3. Las mesas respetarán los espacios establecidos para la sana distancia.

7.1.4. La desinfección se realizará antes de cada apertura y será constante durante todo el día de acuerdo con lo siguiente:

7.1.4.1. Cuando el cliente se retire de una mesa el personal del bingo deberá de desinfectar mesa y silla:

- El área deberá de contar con atomizadores con solución de agua y jabón y con solución de agua y cloro y spray sanitizante.
- Se aplicará la primera solución jabonosa, se retirará el exceso de agua, se repetirá el proceso con la solución de cloro y una vez que la mesa esté seca, se rociará el spray sanitizante.
- Después de este proceso se colocará un acrílico para indicar que la mesa ya fue sanitizada.

7.1.4.2. Los lápices o plumones se deberán de retirar una vez que hayan sido por el cliente y se deberán de desinfectar con spray sanitizante en la mesa de control al cierre de sesión. Esos mismos plumones serán ocupados cada tercer día. No pueden entregarse nuevamente al cliente si no se ha realizado el proceso de desinfección.

7. BINGO

7.1.4.3. Los accesorios de juego de bingo; porta plumones, cartoneros, testigos, etc... deberán ser sanitizados antes de la apertura.

7.1.4.4. La mesa de control debe de permanecer en todo momento limpia y ordenada.

8. RECURSOS HUMANOS

8.1. Antes de la apertura.

8.1.1. Unos días antes de la reapertura se citará a los empleados por áreas, con el fin de no tener más de 15 empleados al mismo tiempo. Se les compartirá las medidas de sana distancia y sanitización de cada establecimiento tanto para clientes como para empleados, medidas detalladas en el presente documento.

8.1.2. Se impartirán diversos programas de capacitación con pautas sobre las medidas de prevención, higiene y detección contra el Covid-19 siguiendo las recomendaciones de los diversos organismos oficiales. Algunos de ellos:

8.1.2.1. Medidas, recomendaciones y detección contra Covid-19.

8.1.2.2. Ayudas visuales en el establecimiento; donde están colocadas y que significa cada una de ellas.

8.1.2.3. Ubicación de equipos y elementos de prevención sanitario distribuidos en el Casino.

8.1.2.4. Uso correcto del equipo personal de protección sanitaria.

8.1.2.5. Técnica en el lavado de manos y frecuencia recomendada.

8.1.2.6. Recomendaciones para el traslado de casa al trabajo y viceversa.

8.1.2.7. Sanitización del espacio de trabajo, equipo, herramientas y útiles personales.

8. RECURSOS HUMANOS

8.1.3. Se les hará entrega del equipo de prevención sanitario personal correspondiente a su puesto y de acuerdo con la Tabla 2.0. Además de una capacitación sobre su uso, limpieza y mantenimiento. En caso de pérdida o rotura de algunos de los elementos del equipo el empleado deberá de pagar el importe de un equipo de reposición.

8.2. Apertura y operación.

8.2.1. Todos los trabajadores, deberán presentarse a trabajar de acuerdo con las capacitaciones impartidas en las juntas anteriores. El trabajador que no se presente con su equipo de prevención sanitario personal completo o de acuerdo con el código de vestimenta establecido no podrá acceder a las instalaciones.

8.2.2. La asistencia del personal será realizada de forma escalonada de acuerdo con los horarios previamente comunicados por la Gerencia General.

8. RECURSOS HUMANOS

8.2.3. Los códigos de presentación y vestimenta para mujeres y hombres serán las siguientes:

8.2.3.1. En el caso de las mujeres:

- Uniforme limpio y en buen estado.
- Cabello recogido completamente (en chongo).
- Uñas naturales, sin esmalte ni uñas postizas.
- No se permitirán pulseras, collares, anillos, reloj u otro accesorio.
- Solo se permitirá aretes pequeños de presión, no colgantes o arracadas.
- No se permitirá los labios pintados con el uso de cubrebocas y careta.
- Perfume discreto.
- Deberán de contar con su equipo de protección sanitario personal limpio y sin daños antes de ingresar a laborar.

8.2.3.2. En el caso de los hombres:

- Uniforme limpio y en buen estado.
- Cabello corto y peinado.
- No podrán presentarse con bigote, barba y/o candado.
- Uñas recortadas y limpias.
- No se permitirán pulseras, anillos, reloj, aretes u otro accesorio.
- Perfume discreto.
- Deberán de contar con su equipo de protección sanitario personal limpio y sin daños antes de ingresar a laborar.

9. SERVICIO DE MANTENIMIENTO

9. SERVICIO DE MANTENIMIENTO

9.1. Generales del área de mantenimiento

9.1.1. Los empleados de mantenimiento deberán de portar el equipo de prevención sanitario personal en todo momento, su uniforme completo y en buen estado (Tabla 2.0).

9.1.2. Se realizarán revisiones constantes, mantenimiento y limpieza adecuada a los equipos de aire acondicionado, equipos de extracción y filtros de estos. Cada Gerencia General elaborará bitácoras para el control y supervisión de estos trabajos.

9.1.3. Como medida de refuerzo a los procesos de sanitización frecuentes y diarios, el Casino contará con un programa de desinfección profunda con productos homologados y autorizados realizados por un proveedor externo. El personal de mantenimiento será el responsable de supervisar y validar estos trabajos, los cuales serán realizados en horarios donde el Casino permanecerá cerrado.

9.1.4. Se realizará un refuerzo de limpieza a la alfombra, adicional a la que se realiza habitualmente, por un proveedor especializado y homologado. El personal de mantenimiento será el responsable de supervisar y validar estos trabajos, los cuales serán realizados en horarios donde el Casino permanecerá cerrado.

9.1.5. Todas las actividades de sanitización serán supervisadas por la Gerencia General, así como el resguardo de la documentación relacionada con los empleados de manteni

10. SERIVICIO DE INTENDENCIA Y LIMPIEZA

10.1. Generales del área de intendencia

10.1.1. Los empleados de intendencia deberán de portar el equipo de prevención sanitario personal en todo momento, su uniforme completo y en buen estado (Tabla 2.0).

10.1.2. Los trabajos de limpieza y sanitización serán constantes de acuerdo con lo descrito en cada uno de los puntos de este protocolo. Cada Gerencia General elaborará bitácoras para el control y supervisión de estos.

10.1.3. Los botes de basura con desechos sanitarios deberán de vaciarse, limpiarse y desinfectarse con la frecuencia necesaria. Cada Gerencia General elaborará bitácoras para el control y supervisión de estos.

10.1.4. Todos los productos proporcionados por el empresa y empleados para la limpieza y desinfección están homologados. El personal de intendencia deberá de preparar las soluciones de limpieza y sanitización de acuerdo con las capacitaciones recibidas.

10.1.5. Todos los productos químicos almacenados para limpieza y sanitización deberán de permanecer en el espacio asignado, perfectamente identificados, en estantes y sin apilar.

10.1.6. Deberán de desinfectar y limpiar todas las herramientas y útiles de trabajo y limpieza de forma correcta y constante.

10. SERIVICIO DE INTENDENCIA Y LIMPIEZA

10.1.7. Deberán de abastecer con la frecuencia necesaria los dispensadores de gel antibacterial del Casino y los despachadores de jabón y papel en baños.

10.1.8. Deberán de abastecer con la frecuencia necesaria y con la solución correcta todos los tapetes sanitizantes.

10.1.9. Todas las actividades de sanitización serán supervisadas por la Gerencia General, así como el resguardo de la documentación relacionada con los empleados de limpieza.