

# La Terraza

*Tú momento en el mejor lugar...*

## **PROTOCOLO**

Versión 28



# La Terraza

## **Introducción**

Se ha integrado el presente manual de protocolos de acciones preventivas para la realización de eventos ante el SARS-CoV2 (COVID – 19), el cual contiene especificaciones técnicas, sanitarias y prácticas efectivas de control de público, así como orientación básica sobre la normativa legal a cumplir, lo cual impulsa un entorno higiénico y saludable garantizado así el manejo y la protección adecuada de las personas derivado de la reciente pandemia declarada por la OMS.

La aplicación de estas medidas permitirá minimizar y prevenir el riesgo de contagio en eventos entre el personal, proveedores, clientes y visitantes.

El presente protocolo se irá actualizando tomando en consideración las propuestas del comité de seguridad e higiene, de las autoridades y del comportamiento de la pandemia por COVID- 19.

Uno de los retos que tendrá la industria de eventos, es la capacidad de adaptarse de manera permanente a la nueva normalidad de operación.

Es fundamental garantizar que el espacio sea sanitariamente seguro para la celebración de eventos en sus diferentes segmentos, ferias y exposiciones, eventos sociales, congresos y convenciones.

Las características técnicas deberán permitir que los lineamientos sanitarios requeridos por las autoridades se puedan considerar y adaptar sin mayor dificultad y de esta manera operar en todo momento bajo los nuevos estándares de seguridad de sana distancia de control y monitoreo de la densidad de población.



## Índice

TERRAZA PARA EVENTOS SOCIALES.....	4
OBJETIVO Y ALCANCE .....	4
GENERALES.....	4
CARTA RESPONSIVA DE PROTOCOLO.....	4
DE LAS INSTALACIONES EN GENERAL (TERRAZA). ....	5
PARA EL CLIENTE.....	6
RECOMENDACIONES PARA EL CLIENTE. ....	6
PARA ASISTENTES (INVITADOS). ....	6
PARA LOS PROVEEDORES EN GENERAL. ....	7
PARA PROVEEDORES DE ALIMENTOS Y BEBIDAS CONTRATADOS POR EL CLIENTE.....	9
PARA PROVEEDORES DE VALET PARKING CONTRATADO POR EL CLIENTE.....	9
PARA PROVEEDORES /GRUPO MUSICAL O DJ CONTRATADO POR EL CLIENTE. ....	9
AL TERMINO DEL EVENTO.....	10
DESMONTAJE.....	10
PERSONAL QUE REALIZA TAREAS DE LIMPIEZA Y ASEO EN LA TERRAZA.....	10
DETECCIÓN DE CASO SOSPECHOSO O POSITIVO A COVID-19 DURANTE EL EVENTO.....	12
PERSONAL QUE REALIZA TAREAS DE LIMPIEZA DE ÁREA DE CASO SOSPECHOSO O POSITIVO A COVID-19 DURANTE EL EVENTO. ....	12
DISTINTIVO GUANAJUATO y SAFE TRAVELS.....	14

# La Terraza

## TERRAZA PARA EVENTOS SOCIALES

### OBJETIVO Y ALCANCE.

Establecer los lineamientos sanitarios para garantizar el correcto desarrollo de los eventos que se realicen en La Terraza.

### GENERALES.

1. Estatus del semáforo:



<https://reactivemosgto.guanajuato.gob.mx/>

2. Se deberá respetar la sana distancia de 1.5 a 2 metros cuadrados.
3. La duración del evento no será mayor a 5 horas.
4. No está permitido el servicio de bufet, únicamente el servicio de alimentos directo al comensal.
5. Es obligatorio el uso de cubrebocas durante el evento.
6. Se recomienda el uso de careta durante el evento.
7. Se recomienda el lavado frecuente de manos.
8. Se deberá evitar la asistencia de adultos mayores y niños.
9. El cliente y los proveedores contratados por él, se comprometen a acatar los lineamientos de salubridad establecidos por las autoridades sanitarias y lo establecido en este protocolo.

### CARTA RESPONSIVA DE PROTOCOLO.

1. Firma de Carta responsiva por parte del cliente cuando este contrate de manera directa proveedores y a su vez entregar el protocolo del evento para ser acatado,



en caso no cumplirlo no se le dará acceso al recinto, acordando que cualquier penalización, sanción, o sanción por incumplimiento queda a cargo del cliente.

#### DE LAS INSTALACIONES EN GENERAL (TERRAZA).

La Terraza de Centro de Negocios, colabora con las autoridades sanitarias en el cumplimiento de los lineamientos que se definan a nivel local y federal.

1. Se dispone de tapetes sanitizantes en los accesos al edificio impregnados de hipoclorito de sodio o con productos certificados de desinfección, reponiendo el líquido desinfectante a los tapetes sanitizantes cada que se requiera, en caso de jergas saturadas con hipoclorito de sodio o con productos certificados de desinfección, se asegura que éstas, estén limpias y saturadas de la solución desinfectante.
2. Se cuenta con señalética y carteles informativos sobre las medidas de prevención de COVID-19 en áreas de La Terraza.
3. En los accesos se cuenta con solución **a base de alcohol en gel al 70%** para el lavado de manos.
4. Se cuenta con número suficiente de contenedores (botes de basura) ubicados estratégicamente para arrojar cubrebocas usados o maltratados, dichos contenedores están identificados y cuentan con tapa y bolsa contenedora.
5. Se cuenta con filtro sanitario, compuesto por el Guardia de vigilancia y/o personal asignado, quienes deberán portar el equipo de seguridad (cubrebocas, lentes y/o careta y guantes), al tener contacto con los asistentes al evento.
6. Si alguna persona presenta temperatura superior a 37.5 °C y/o con síntomas de resfriado (congestión nasal o conjuntival, tos, lagrimeo, aspecto febril) se le negará el ingreso al edificio.
7. No se cuenta con área de cocina, se asigna un área (cocineta) para el servicio de alimentos, en donde únicamente permanecerá el personal de banquete.
8. Para el montaje de mesas, se establece una distancia entre mesas aproximado de 2 metros como pasillo, además de establecer una distancia de 1.5 mts., entre comensales.
9. Se cuenta con una bitácora de limpieza y desinfección al ingreso de los proveedores y a entregar el salón al cliente. Es importante asegurarse de que todas las superficies de contacto se desinfecten adecuadamente.
10. El almacenamiento del hipoclorito de sodio o de los productos certificados de desinfección que se resguardan en un sitio ventilado, apartado de ácidos, mantener en la oscuridad, bien cerrado y almacenado en el recipiente original.
11. Se establece monitoreo de tráfico mediante CCTV para asistentes al evento, favoreciendo el distanciamiento físico de 1.5 m como mínimo.
12. El sanitario cuenta con los insumos necesarios y con información necesaria para un correcto lavado de manos.
13. Se cuenta con ventilación natural en el área de Terraza.



#### PARA EL CLIENTE.

1. Deberá realizar una campaña previa a la organización del evento, enviando y promoviendo los síntomas COVID-19 a los invitados, concientizando que si presenta algunos síntomas como fiebre, tos y dificultades para respirar o alguna enfermedad de riesgo no asistan al evento.
2. El cliente deberá promocionar el uso de cubrebocas lavable a sus invitados y/o deberá contar con cubrebocas desechables para que sus invitados hagan el cambio periódicamente y/o tengan acceso al recinto.
3. Deberá colocar solución a base de alcohol en gel al 70% en cada mesa.
4. Deberá entregar al recinto la relación del número de proveedores que visitarán el evento, indicando el día y la hora.

#### RECOMENDACIONES PARA EL CLIENTE.

1. No invitar a adultos mayores, embarazadas, niños, personas con síntomas de enfermedades respiratorias y/o personas vulnerables.
2. Adjuntar a las invitaciones el protocolo de sanidad para invitados, haciendo hincapié en el uso de cubrebocas obligatorio para el ingreso al recinto.
3. Promocionar el uso de cubrebocas lavable a sus invitados.
4. Proporcionar un número de contacto a los asistentes, para informar de posibles síntomas de COVID19 posteriores al evento.

#### PARA ASISTENTES (INVITADOS).

La Terraza de Centro de Negocios, colabora con las autoridades sanitarias en el cumplimiento de los lineamientos que se definan a nivel local y federal.

1. El ingreso a la Terraza por parte de los asistentes, será exclusivamente por la entrada principal, ubicada en Av. Curtidor No. 420, en donde deberán pasar por el cerco sanitario instalado en el Módulo de Vigilancia.
2. La salida de los asistentes será por la salida de emergencia (área de estacionamiento).
3. Se cuenta con filtro sanitario, compuesto por el Guardia de vigilancia y/o personal asignado, quienes deberán portar el equipo de seguridad (cubrebocas, lentes y/o careta y guantes), al tener contacto con los asistentes al evento.
4. A cada asistente, se le colocará **solución a base de alcohol en gel al 70%** para el lavado de manos a su ingreso.
5. Si algún invitado presenta temperatura superior a 37.5 °C y/o con síntomas de resfriado (congestión nasal o conjuntival, tos, lagrimeo, aspecto febril) se le negará el ingreso al edificio.
6. Se deberá asistir e ingresar al recinto con cubrebocas obligatorio, usar en todo momento en el traslado hacia el recinto, hacia su mesa, así como permanentemente en áreas comunes (baños, pista, etc.) o cualquier otro lugar que

# La Terraza

- no sea su mesa asignada; el único momento en que se puede retirar el cubrebocas, será al momento de ingerir alimentos, se recomienda cambiarlo contantemente.
7. Se recomienda lavarse las manos al menos cada hora, antes de comer, antes y después de ir al baño.
  8. Se recomienda hacer uso de gel antibacterial de manera constante.
  9. Se promueve el estornudo de etiqueta (al estornudar o toser cubrir la boca y nariz con la parte interna del brazo o utilizar un pañuelo desechable lavarse las manos posteriormente)
  10. Se promueve evitar el tocarse la cara y los ojos.
  11. Se deberá evitar contacto físico de cualquier tipo: saludo de beso, saludo de mano, abrazo, manteniendo la sana distancia.
  12. En caso de incumplimiento del protocolo, se le pedirá que abandone el recinto.
  13. Se deberá evitar llevar regalos al recinto.
  14. Se deberá evitar llevar bebidas.
  15. No se podrán compartir vasos, cubiertos, cigarrillos, maquillajes, etc.
  16. No se permite el acceso a la cabina de DJ o Grupo Musical.
  17. No se permite el acceso a el área de cocineta.

## PARA LOS PROVEEDORES EN GENERAL.

La Terraza de Centro de Negocios, colabora con las autoridades sanitarias en el cumplimiento de los lineamientos que se definan a nivel local y federal.

1. Todo proveedor a su llegada, deberá pasar por el filtro sanitario, ubicada en Av. Curtidor No. 420, para que le puedan dar acceso a descarga.
2. La descarga por parte de proveedores será exclusivamente por el área de estacionamiento.
3. La salida de los proveedores al finalizar el evento será por área de estacionamiento.
4. El ingreso de proveedores deberá estar previamente programado para permitirles el acceso ya que el ingreso se hará de manera escalonada.
5. Los proveedores deberán de respetar el horario asignado por el cliente y evitar así la aglomeración dentro de la terraza.
6. Al acceso del proveedor, se le colocará **solución a base de alcohol en gel al 70%** para el lavado de manos.
7. Se establece un control de entrada para visitantes, con termómetro a distancia, para restringir el acceso de personas con temperatura superior a 37.5 °C y/o con síntomas de resfriado (congestión nasal o conjuntival, tos, lagrimeo, aspecto febril).
8. Al entrar al edificio se deberá limpiar la suela de los zapatos en el tapete sanitizante.
9. Los proveedores deberán contar con solución clorada al 0.5% para la desinfección constante de su equipo de trabajo y/o se obliga a tener el número suficiente de dispensadores con solución gel base alcohol al 70% en su área de trabajo.
10. Se cuenta con información visible sobre medidas de prevención del COVID-19.
11. Todo proveedor deberá portar uniforme limpio adecuado.

# La Terraza

12. Se realiza el desempaque o desembalaje de insumos y mercancías con guantes, o bien, al terminar las maniobras, se deberán lavar las manos o usar solución gel base alcohol al 70%.
13. Se establece monitoreo de tráfico mediante CCTV para los proveedores al evento, favoreciendo el distanciamiento físico de 1.5 a 2 metros.
14. El uso de cubrebocas es obligatorio durante su permanencia en las instalaciones, el trayecto a la Terraza (estacionamiento, escaleras y terraza) debiendo hacer el uso correcto del mismo y cambiarlo constantemente.
15. En sanitarios, se cuenta con los insumos necesarios y con información necesaria para un correcto lavado de manos.
16. Se dispone de tapetes impregnados de solución clorada en los accesos al edificio.
17. Se cuenta con ventilación natural en el área de Terraza.
18. Se promueve el estornudo de etiqueta (al estornudar o toser cubrir la boca y nariz con la parte interna del brazo o utilizar un pañuelo desechable lavarse las manos posteriormente)
19. Se promueve evitar el tocarse la cara y los ojos.
20. Se deberá evitar el saludo de beso y mano.
21. Todos los proveedores deberán contar con el Protocolo de higiene y sanidad COVID-19.
22. El montaje de sillas y mesas deberá hacerse previo al inicio del evento y para garantizar mayor higiene se deberá sanitizar y desinfectar previo al montaje de mantelería, loza y cristalería.
23. Se deberán eliminar todos los empaques de cartón o plástico antes de que el producto entre al área de cocineta y deberán ser desechados en el contenedor de área de estacionamiento.





#### **PARA PROVEEDORES DE ALIMENTOS Y BEBIDAS CONTRATADOS POR EL CLIENTE.**

1. Se deberán respetar los lineamientos señalados en el punto anterior (Para los proveedores en general).
2. Los proveedores contratados por el cliente para alimentos y bebidas se deberán apegar a los lineamientos establecidos en la NOM-251SSA1-2009.
3. Los proveedores del servicio de alimentos y bebidas no podrán utilizar el servicio tipo buffet o de charolas, los alimentos deberán servirse directamente a los asistentes. Lo anterior es aplicable durante la emergencia sanitaria y/o hasta que la autoridad competente lo determine.
4. En el servicio de alimentos y bebidas, se evita el uso de utensilios comunes en mesas como salseras, servilleteros, vinagreras, salero, azucarera, etc., estos deberán entregarse en porciones individuales a los comensales al momento de requerirse.
5. Los cubiertos deberán estar envueltos en servilletas desechables.
6. El personal que tenga contacto con invitado del evento (capitán, mesero, garrotero, etc.) deberá contar con un protocolo especial de postura de atención, a fin de garantizar que cada interacción con el cliente se dé el lavado de manos y la desinfección correspondiente.
7. El capitán de meseros deberá monitorear constantemente a su personal a cargo, de que presente algún síntoma (congestión nasal o conjuntival, tos, lagrimeo, aspecto febril) o temperatura superior a 37.5 °C.
8. En caso de que el personal presente algún síntoma, este debe ser retirado y deberá notificar inmediatamente al personal de vigilancia.
9. Al realizar el lavado de loza o cristalería se deberá proceder con el proceso de escamoche, lavado, enjuagado, desinfectado y secado.

#### **PARA PROVEEDORES DE VALET PARKING CONTRATADO POR EL CLIENTE.**

1. Se deberán respetar los lineamientos señalados (Para los proveedores en general).
2. El personal que llevará a cabo el servicio deberá estar debidamente capacitado y con el equipamiento necesario para la prestación del servicio.
3. En todo momento deberán utilizar el equipo de protección individual
4. Deberán de utilizar toallas de papel, solución sanitizante y/o alcohol en gel al 70% para la desinfección de manijas, volante y las llaves del auto.
5. Deberán contar con un recipiente para el depósito de propinas.

#### **PARA PROVEEDORES /GRUPO MUSICAL O DJ CONTRATADO POR EL CLIENTE.**

1. Se deberán respetar los lineamientos señalados (Para los proveedores en general).
2. El área del D.J. o Grupo musical, se restringe el acceso de invitados o cualquier persona ajena.
3. Se suspenden la entrega los artículos de animación a los invitados.
4. Se suspenden actividades o dinámicas que propicien la aglomeración de personas. (ramo, liga, etc.)
5. Se deberá controlar el volumen de audio para evitar el acercamiento para las personas al conversar.



#### AL TERMINO DEL EVENTO.

Toda persona involucrada en el evento (proveedores, coordinador, staff, vigilancia, etc.) deberá de realizar el protocolo de sanitización previo a la salida del recinto:

- Lavado de manos
- Aplicación de gel antibacterial
- Sanitización de calzado
- Retirar cubrebocas utilizado para ser depositado en los contenedores especiales.

#### DESMONTAJE.

1. Cada proveedor deberá respetar de manera estricta horarios y áreas de trabajo, coordinados con vigilancia con el fin de evitar aglomeraciones entre proveedores.
2. Cada proveedor deberá supervisar y hacer cumplir las medidas de sanidad establecidas para su personal, áreas y material de trabajo.

#### PERSONAL QUE REALIZA TAREAS DE LIMPIEZA Y ASEO EN LA TERRAZA.

1. Deberá de portar durante su permanencia en las instalaciones cubrebocas (cubriendo nariz y boca).
2. Deberá de utilizar guantes desechables para la limpieza de superficies y objetos, así como para la manipulación de basura. Los guantes deberán ser desechados al final de la jornada o cuando estén rotos o visiblemente sucios.
3. Se realizará una desinfección y limpieza profunda y general del suelo.
4. Se deberán desinfectar y limpiar áreas, superficies y objetos de contacto y de uso común que incluyan lavar con agua y jabón de áreas de la Terraza como: Barra, tarja, puertas, grifos, perillas, molduras, vidrios, despachadores de alcohol en gel, barandales, etc. utilizando solución de hipoclorito de sodio al 0.5% u otra certificada.
5. El personal de vigilancia o en su defecto el personal de limpieza deberá asegurarse que los baños cuenten con jabón, agua y toallas de papel suficiente durante el evento; los botes de basura deberán contar de bolsa plástica para la correcta eliminación de residuos. Está prohibido el uso de toalla de tela.
6. No se deberán realizar mezclas caseras para la limpieza de las superficies como se mencionan a continuación:
  - Cloro + vinagre = Gas Cloro.
  - Cloro + amoníaco= Gas tóxico (tricloruro de amoníaco).
  - Cloro + alcohol en gel = Ácido Clorhídrico.
  - Vinagre + peróxido de hidrógeno= Acido peroxiacético.
7. Se deberá utilizar una solución de cloro al 0.5% para poder desinfectar todas las áreas, objetos y pisos; esta **solución se deberá de preparar diariamente.**



A continuación, se señala la preparación para diluciones en cloro:

Preparación de Diluciones de Cloro			
Concentración original	Concentración deseada	Cantidad de hipoclorito de sodio	Cantidad de agua
6%	0.1% (1000 ppm)	17 mililitros	980 mililitros
		84 mililitros	4,9 litros
	0.5% (5000 ppm)	95 mililitros	900 mililitros
		417 mililitros	4,6 litros
5%	0.1% (1000 ppm)	20 ml	980 mililitros
		100 mililitros	4,9 litros
	0.5% (5000 ppm)	100 mililitros	900 mililitros
		500 mililitros	4,5 litros



#### DETECCIÓN DE CASO SOSPECHOSO O POSITIVO A COVID-19 DURANTE EL EVENTO.

En caso de detección de un caso sospechoso o positivo a Covid-19 de un asistente, proveedor o colaborador que se encuentre en el evento ya que presenta síntomas, se deberá realizar las siguientes acciones:

1. La persona será aislada del evento de forma inmediata informándole sobre la situación.
2. Preferentemente la persona será remitida a su domicilio con las medias sanitarias correspondientes, se cuenta con un área destinada para el aislamiento en caso de ser requerido (Sala de Juntas).
3. Se dará aviso a la Autoridad Sanitaria al número de teléfono 800-00-44-800 para notificar la sintomatología de COVID-19.
4. Se procederá con la limpieza y desinfección con el uso de equipo de seguridad, en todas las superficies del lugar en las cuales la persona haya tenido contacto incluida el área de aislamiento.

#### PERSONAL QUE REALIZA TAREAS DE LIMPIEZA DE ÁREA DE CASO SOSPECHOSO O POSITIVO A COVID-19 DURANTE EL EVENTO.

1. La persona que realiza la limpieza deberá portar el equipo especial de seguridad.
2. Deberá portar cubrebocas (cubriendo nariz y boca).
3. Deberá portar careta protectora.
4. Deberá de utilizar guantes para la limpieza de superficies y objetos con las cuales la persona tuvo contacto (piso, tapete, alfombra, baño con paño, persianas, mesas, sillas, etc.) Los guantes deberán ser desechados al final la desinfección.
5. Para la manipulación de basura se deberá utilizar guantes y será dispuesta en un área especial previamente identificada.
6. Todo artículo utilizado para la desinfección y limpieza del área (trapo, mechudo, esponja, bolsa serán identificados y dispuestos en un área especial.
7. Se deberá utilizar una solución de cloro al 0.5% para poder desinfectar todas las áreas, objetos y piso; esta **solución se deberá de preparar al momento de la desinfección.**

A continuación, se señala la preparación para diluciones en cloro:

# La Terraza

Preparación de Diluciones de Cloro			
Concentración original	Concentración deseada	Cantidad de hipoclorito de sodio	Cantidad de agua
6%	0.1% (1000 ppm)	17 mililitros	980 mililitros
		84 mililitros	4.9 litros
6%	0.5% (5000 ppm)	95 mililitros	900 mililitros
		417 mililitros	4.6 litros
5%	0.1% (1000 ppm)	20 ml	980 mililitros
		100 mililitros	4.9 litros
	0.5% (5000 ppm)	100 mililitros	900 mililitros
		500 mililitros	4.5 litros

# La Terraza

## DISTINTIVO GUANAJUATO y SAFE TRAVELS.

La Terraza cuenta con el Distintivo Guanajuato Sano y Safe Travels emitidos por parte de la Secretaría de Turismo.



ESTABLECIMIENTO  
QUE **CUMPLE CON**  
LOS LINEAMIENTOS DEL:



Si el establecimiento no cumple con las **BUENAS PRÁCTICAS** de salud, reporta al teléfono: **472 103 99 58**

