

MANUAL DE PROTOCOLOS SEGURIDAD E HIGIENE COVID-19



 **VILLA PREMIERE**
BOUTIQUE HOTEL & ROMANTIC GETAWAY
PUERTO VALLARTA

 **BUENAVENTURA**
Grand
HOTEL & GREAT MOMENTS - PUERTO VALLARTA

 **Hacienda**
- BUENAVENTURA -
HOTEL & MEXICAN CHARM - PUERTO VALLARTA



OBJETIVO

Establecer los protocolos, procesos y prácticas a realizar para la reincorporación de Hoteles Buenaventura a la actividad post Covid-19, contemplando las acciones dirigidas a la prevención y mitigación de la infección por Covid-19 y a la respuesta ante la eventual aparición de casos, o contactos estrechos con personas contagiadas.

ALCANCE

Todas las acciones aquí descritas son aplicables y auditables a Villa Premiere Hotel & Romantic Getaway, Buenaventura Grand Hotel & Great Moments y Hacienda Buenaventura Hotel & Mexican Charm

ÍNDICE

Glosario

Protocolos de división cuartos

- Llegada del huésped /atención al huésped
- Recorridos a la habitación

• Proceso de registros y atención de recepción

- Recepción
- Check in controlado
- Durante el proceso de check-in
- Las llaves habitaciones utilizadas
- Front desk
- Elevadores
- Servicios de transportación interna del hotel
- Habitaciones
- Lavandería
- Mantenimiento
- Áreas públicas
- Boutique
- Spa
- Protocolos de alimentos y bebidas
- Centros de consumo
- Room service y frigobar
- Alberca y playa

Protocolos de áreas de colaboradores

- Señalización en áreas y capacitación
- Medidas higiénicas básicas

Protocolo de ingreso al hotel

(Filtro seguridad) para colaboradores, candidatos, proveedores y visitantes.

- Distanciamiento físico
- Briefing
- Lavado de manos
- Protocolo para equipo de trabajo que se comparte
- Equipo de protección personal (epp)
- Áreas administrativas y back
- Comedor de colaboradores

GLOSARIO

EPP: Equipo de Protección Personal.

TPL: Tabla de Productos de Limpieza.

ASPERSIÓN: Método de aplicación que consiste en dispersar un desinfectante con ayuda de un atomizador (la aspersion puede ser directa sobre la superficie a desinfectar o sobre una microfibr). Se realiza la ASPERSIÓN con desinfectantes de superficies, según TPL.

NEBULIZACIÓN: Método que consiste la vaporización un desinfectante a través de un equipo especializado. Este método es recomendado para la desinfección integral de un área que permite desinfectar puntos de difícil acceso (como paredes y techo, bajo muebles, uniones, etc.). Para este proceso, no debe de encontrarse personal dentro del área y el operador asignado para la aplicación debe usar el EPP durante la ejecución. Se realiza la NEBULIZACIÓN con desinfectantes de superficies, según TPL.

SANA DISTANCIA: Distancia de 1.5 metros entre cada persona que no pertenezca al mismo grupo/familia (información regida por las disposiciones gubernamentales).

GRUPO/FAMILIA: personas perteneciendo y conviviendo juntas que no generan riesgos entre ellas al no respetar la sana distancia.

PPM: Partes Por Millón.

PLM: Proceso de Lavado de Manos (instruido por el Distintivo H).

CDC: Centros de Consumo (restaurantes, bares, salas de ventas, salones, etc.).



PROTOCOS DE DIVISIÓN CUARTOS

La frecuencia de limpieza y desinfección de nuestras áreas aumentará y nos concentraremos con mayor empeño en las áreas de mayor afluencia y superficies de contacto, para garantizar los procesos de sanidad en nuestras cocinas, escritorios de servicio, áreas públicas, centros de consumo, habitaciones y servicios otorgados.

[REGRESAR AL ÍNDICE](#)

LLEGADA DEL HUÉSPED / ATENCIÓN AL HUÉSPED

- Bell boy abre las puertas de automóviles o taxis
- El bell boy estará a la entrada del motor lobby para recibir al huésped con una gran sonrisa, dando la más cálida bienvenida, portando el EPP.
- Se sanitiza manijas y puertas para proceder a bajar el equipaje y desinfectarlos, según TPL, directamente sobre las superficies de contacto y distribuir con ayuda de un paño desechable o con el aspersor, evitando el contacto físico directo con los huéspedes.
- Lavado de manos: Deben lavarse las manos de forma frecuente, según el PLM, al ingresar a sus labores y después de cada trabajo efectuado que requiera tocar directamente equipos y/o objetos usado por huéspedes (para este último, por lo menos se debe de proceder a desinfección de sus manos con gel antibacterial).
- Se aplicará desinfección de equipaje por método de ASPERSIÓN.
- Se recomienda el uso de desinfectantes de superficies, según TPL, por el método de ASPERSIÓN para la aplicación sobre superficies de contacto, método de aplicación que consiste en dispersar un desinfectante con ayuda de un atomizador.
- La ASPERSIÓN puede ser directa sobre la superficie a desinfectar o sobre una microfibras.
- Desinfectantes de superficies, según TPL, se prepara a una concentración de 1 al 1.5% (10 a 15 ml por litro - 100 a 200 PPM de cuaternarios de amonio), dependiendo de la superficie y el grado de suciedad a limpiar, ya que es un producto de múltiples aplicaciones.
- Habrá un área específica donde elementos de seguridad y bell boy procederán con la sanitización de equipaje.
- **Sanitización de calzado (tapete de desinfección).**
- El equipo de bell boy y/o seguridad le explicará al huésped los procesos de sanidad aplicada en el hotel garantizando que se ejecuten.
- El huésped deberá colocar sus pies sobre la charca sanitaria la cual contiene solución de Hipoclorito de sodio a 500 ppm (la solución se deberá renovar tres veces al día).
- Se tomará la temperatura (por medio de termómetro infrarrojo) por el agente de seguridad o guest service designado a dicha actividad.
- **Se tomará la temperatura con termómetro infrarrojo a todos los huéspedes y visitantes con su respectivo distanciamiento físico.**
- Los huéspedes con lectura de temperatura de 37.7 °C ó más y con síntomas de infecciones respiratorias deberán ser revisados por el médico del hotel, mismo que será responsable de emitir su diagnóstico y proceso a seguir.
- **NO SE PERMITE EL ACCESO AL ESTABLECIMIENTO CON SÍNTOMAS.** Se le dará aviso inmediato a gerencia general, de igual manera a jefe de seguridad.
- El servicio de valet parking se suspende hasta nuevo aviso, se le indica al huésped o visitante donde su puede estacionar. Se le indicará el camino al estacionamiento, explicándole claramente el proceso de resguardo de su vehículo; es importante asegurar que se le proporcione la información relevante del funcionamiento del estacionamiento.

- Da la bienvenida, el recibimiento y explica las medidas y protocolo que el establecimiento está tomando como protocolo post Covid-19.
- El bell boy (si no está disponible, el agente de seguridad y/o conserje) le explicará atentamente los protocolos y lineamientos generales así como las recomendaciones ante la prevención de Covid-19:
 1. Que practiquen el distanciamiento físico 1.5 metros de distancia de otros grupos de personas que no viajan con ellos.
 2. El uso de ascensores será solo por grupo/familia o grupo conocido y no mayor a 4 personas.
- Los huéspedes que soliciten el servicio de botones recibirán asistencia y la góndola utilizada se desinfectará después de cada servicio.
- Con procedimiento adecuado de ASPERSIÓN. La ASPERSIÓN puede ser directa sobre la superficie a desinfectar o sobre una microfibra, se restablecerá el formato de bell boy donde se implementará el control de equipaje y limpieza de la misma.
- Se implementará uso de bitácora de registro de desinfección de equipaje, góndolas y diablitos ante la llegada del huésped y cualquier servicio solicitado.

Recorridos a la habitación

Se debe explicar a distancia como llegar a su habitación evitando el contacto físico, colaborador subirá por elevador de servicio.

1. Reforzar las prácticas de higiene y salud implementadas por el hotel.
2. Se darán a conocer los servicios y actividades que ofrecemos con las nuevas disposiciones oficiales temporales.
 - a. Aforos de restaurante reducidos. (seatings)
 - b. Distancia entre camastros en alberca y playa de 1.5 m.
 - c. Uso de room service
 - d. Adecuaciones a los servicios de bares, etc.
3. Sin entrar a la habitación se le complementará la información de los servicios dentro de la habitación, así como también las medidas de higiene personal.
4. Se reforzará e invitará al huésped a consultar nuestro directorio de servicios, mediante su teléfono con código QR.



PROCESO DE REGISTROS Y ATENCIÓN DE RECEPCIÓN

Recepción

- El recepcionista deberá aplicar el protocolo de limpieza y desinfección: Desinfecte todos los puntos de contacto de los huéspedes después de cada transacción, incluida la tarjeta de crédito, dispositivos, bolígrafos y registros.
- Las llaves de la habitación se desinfectan antes de almacenar y antes de entregar al huésped.
- Oficinas, centros de llamadas, escritorios de registro que se limpiarán y desinfectarán en cada cambio de turno.
- El recepcionista deberá colocar las terminales bancarias inalámbricas frente a los huéspedes, para que el huésped pueda insertar / deslizar sin involucrar al recepcionista.

Check in controlado

- El equipo de guest service acompaña y dirige al huésped a recepción invitándolo a esperar su turno, formándose en la fila sobre las marcas situadas en el piso (en caso de ser necesario se podrá ofrecer al huésped esperar en las salas del lobby); evitando así aglomeraciones y conservando la sana distancia min 1.5 mts.

REGRESAR AL ÍNDICE

Durante el proceso de check-in

- El recepcionista realizará el procedimiento normal de registro y adicionalmente mostrará al huésped los banner de información de las medidas oficiales preventivas implementadas en el Hotel con relación a Covid-19.
- El Recepcionista informará al huésped que a través del código QR tendrá acceso al directorio de servicios del hotel, así como nuestras políticas, menú de room service y frigobar.
- El Recepcionista informará al huésped que en caso de que decida no utilizar los elevadores puede utilizar la alternativa de escaleras (se coloca dispensadores con gel antibacterial a disposición; adicional se desinfectará frecuentemente las puertas de pisos y pasamanos).

Las llaves habitaciones utilizadas

- Se entregarán portallaves previamente desinfectados, empaque o material aislante de acuerdo al caso, para garantizar al huésped el proceso de sanidad responsable ante contingencia.
- En el caso de uso de llaves metálicas se sustituirá el cordón por cadena para poder realizar el proceso de desinfección.
- Se tendrá disponible gel antibacterial en las estaciones de servicio de guest service, concierge y recepción.
- Gel anti bacterial será obligatorio en entradas y áreas de contacto como recepción, lobby y entradas de los restaurantes.

Front desk

- El equipo de front desk debe de respetar el uso de EPP actualizado para este periodo de contingencia.
- Lavado de manos: Deben lavarse las manos de forma frecuente, según el PLM, al ingresar a sus labores y después de cada trabajo efectuado que requiera tocar directamente equipos y/o objetos usado por huéspedes (para este último, por lo menos se debe de proceder a desinfección de sus manos con gel antibacterial).
- **Limpiar y desinfectar cada hora superficies, mostradores y áreas contacto con los huéspedes**
- Aplicar desinfectante de superficies, según TPL, directamente sobre las superficies de contacto y distribuir con ayuda de un paño desechable.
- Para aparatos electrónicos utilizar desinfectante de superficies, según TPL, sobre un paño desechable y posteriormente limpiarlos de manera homogénea.
- Protocolo de limpieza y desinfección: Desinfecte todos los puntos de contacto de los huéspedes después de cada transacción, incluida la tarjeta de crédito, dispositivos, bolígrafos y registros. Las llaves de la habitación se desinfectarán antes de almacenar. Oficinas, centros de llamadas, escritorios de registro que se limpiarán y desinfectarán cambio de turno.
- **Suspenda los servicios de revistas y periódicos impresos.**
- No se tendrá ningún tipo de revistas, folletos o publicidad para huéspedes, se evitará cualquier tipo de objetos de contacto físico constante.

- **Gerente de recepción coordinará con ama de llaves la asignación de habitaciones y pisos en funcionamiento.**
- Repartir, según la ocupación, el número de habitaciones ocupadas, para favorecer distanciamiento entre huéspedes y así mitigar contagios.

Elevadores

- El servicio de elevador se controlará asegurando el ingreso por grupo/familias, o grupos que viajen juntos, o un máximo de 4 personas, capacidad ajustable en base al espacio de cada elevador.
- Se cuenta con comunicado específico, mencionando las restricciones oficiales de uso de elevadores.
- Adicional, el huésped tendrá acceso a dispensadores de gel antibacterial y toallas desinfectantes dentro del elevador (con bote de basura con tapa disponible).
- Las botoneras serán desinfectadas cada hora por el personal encargado de elevadores durante los horarios de operación, aplicar desinfectante de superficies, según TPL. Se reconoce como el proceso ya establecido en cada una de las unidades para efectuar la limpieza y desinfección de las áreas comunes a las cuales tiene acceso el huésped. Es importante resaltar que el presente protocolo representa un refuerzo a las actividades diarias de limpieza al menos cada 60min.

Servicios de transportación interna del hotel

- 1. En todos los servicios de transportación otorgados por el hotel deberá aplicarse un proceso de desinfección después de cada servicio con ASPERSIÓN.
- 2. El servicio será limitado a una persona por cada 2 asientos, o por grupo/familia según las capacidades de las unidades respetando la sana distancia.
- 3. No se permitirán pasajeros en el asiento delantero.
- 4. Distanciamiento físico, se contará con gel antibacterial en los vehículos y se solicitará al huésped utilizarlo al ingreso y egreso del vehículo.

Habitaciones

1. El equipo de ama de llaves debe de respetar el uso de EPP actualizado para este periodo de contingencia.
2. Se refuerza el programa de prácticas operativas, con un mínimo de 4 por semana.
3. La camarista no debe abrazar y cargar los blancos contra su cuerpo para evitar posible contagio.
4. Se refuerza y complementa los procesos de limpieza con desinfectantes de superficies, según TPL, de las siguientes áreas: Perillas y manijas de todas las puertas, controles remotos, barandales, apagadores, superficies de mobiliario, frigobar, cafetera, caja de seguridad, teléfono, pisos, accesorios de habitación y baños, lavabos, espejos, vanity, regaderas, manerales, cortinas/puertas de duchas, bastón de cortinas, durante el aseo diario.

5. Se ventila la habitación durante el proceso de limpieza (Asegurar las puertas abatibles para evitar azotes de puertas).
6. Nebulización y limpieza del sistema de filtros de los aires acondicionados a la salida (check-out) del huésped.
7. En caso de detectar algún sospechoso (Confirmado por consulta médica) de algún huésped, se procederá a sanitización profunda de toda la habitación por parte del proveedor externo (Con certificado).
8. Se dejará transcurrir 24 horas entre salida (check-out) y llegada (check-in) para permitir un mejor proceso de limpieza y sanitización de la habitación; siempre y cuando la disponibilidad lo permita.
9. Eliminar el uso de aspiradoras, para evitar la diseminación de partículas que no queden atrapadas en el filtro.
10. El equipo de ama de llaves debe de respetar el uso de EPP autorizado para este periodo de contingencia.

Lavandería

1. Todo el personal de lavandería debe usar su EEP asignado.
2. Todos los blancos se cambian conforme a solicitud del huésped y/o a la salida (check-out), y se lava a la temperatura adecuada para permitir la óptima desinfección y limpieza según las fichas técnicas de los productos químicos.
3. La ropa sucia se colocará en bolsas, llevándose embolsada hasta el área de lavado, para eliminar el exceso de contacto mientras se transporta a la lavandería.
4. El personal de lavandería no debe abrazar y cargar los blancos contra su cuerpo para evitar posible contagio.
5. Se asigna la recepción de blancos, en Lavandería, a la persona específicamente asignada para este proceso.
6. Para su distribución, los blancos están embolsados para prevenir y mitigar los contagios.

Mantenimiento

1. Todo el personal de mantenimiento debe usar su EPP asignado.
2. Se refuerza el programa de prácticas operativas, con un mínimo de 4 por semana.
3. Lavado de manos: Deben lavarse las manos de forma frecuente, según el PLM, al ingresar a sus labores y después de cada trabajo efectuado dentro de una habitación.
4. Se asegura una renovación del aire suficiente de cada habitación (ocupada y vacía) y todas las áreas cerradas de la propiedad.
5. Se refuerza el programa de mantenimiento preventivo a equipos de refrigeración en habitaciones.
6. Se refuerza el programa de mantenimiento preventivo a equipos de refrigeración en el spa y gimnasio, con limpieza semanal.

7. Se refuerza el programa de renovación de filtros de todos los equipos de aire acondicionado dentro de la propiedad.
8. Se refuerza el programa de mantenimiento preventivo a equipos de bombeo y filtraciones de instalaciones hidráulicas de la propiedad:
 - a. Se mantiene la concentración de Cloroxide en 3 PPM para agua de albercas con monitoreo 3 veces por día, con lavado de filtros semanal y aspiración de fondo 2 veces por día, así como encendido de filtración las 24h.
 - b. Se mantiene la concentración de Cloroxide en 5 PPM para agua de fuentes decorativas con monitoreo 1 vez por día.
 - c. Se mantiene la concentración de Hipoclorito de Sodio en 1.5 PPM para agua almacenada en cisternas.

Áreas públicas

1. Todo el personal de áreas públicas debe usar su EPP asignado.
2. Lavado de manos: Deben lavarse las manos de forma frecuente, según el PLM, al ingresar a sus labores y después de cada trabajo efectuado que requiera tocar directamente equipos y/o objetos usado por huéspedes.
3. Se refuerza el programa de prácticas operativas, con un mínimo de 4 por semana.
4. El equipo de áreas públicas desinfecta las siguientes áreas, con intervalos de 60 minutos (máximo 90 minutos): Elevadores (botonera y perfiles de las puertas, paredes y pisos), barandales, perillas y manijas de todas las puertas, apagadores, pisos, accesorios de baños, lavabos, espejos, regaderas, manerales, puertas de duchas, bastón de cortinas, mobiliario de áreas comunes (barras, mesas, sillas, objetos decorativos, etc.).
5. Se procede a la NEBULIZACIÓN (mínimo 1 vez al día, después de la limpieza del área): Lobby, salones, centros de negocios, gimnasio, spa, kids club, centros de consumo, boutique, oficinas, pasillo de colaboradores, baños de colaboradores y huéspedes, elevadores, etc.).
6. Se procede a la ASPERSIÓN (mínimo 1 vez al día, después de la limpieza del área): Camastros y sillas de alberca y playa, camas balinesas, cortinas de áreas, sillas de áreas comunes, equipo de actividades, botes de basura, etc.
7. El personal de supervisión de áreas publicas está a cargo de la bitácora de actividades de desinfección.
8. Se prohíbe el uso de sopladores.

Boutique

1. Todo el personal de boutique debe usar su EPP asignado.
2. Lavado de manos: Deben lavarse las manos de forma frecuente, según el PLM, al ingresar a sus labores y después de cada trabajo efectuado que requiera tocar directamente equipos y/o objetos usado por Huéspedes (para este último, por lo menos se debe de proceder a desinfección de sus manos con gel antibacterial).

3. Las superficies serán desinfectadas después de cada turno, usando desinfectantes de superficies, según TPL.
4. El acceso a las tiendas es limitado, considerando la sana distancia (máxima 2 personas o por grupo/familia).
5. Toda la mercancía será servida y manipulada por un vendedor (no hay autoservicio disponible en cualquier categoría de producto).
6. Se ofrece a la venta kit de protección personal (que incluye cubre bocas, guantes, gel antibacterial, toallas desinfectantes, etc.). Adicional a tener estos productos a la venta por separado.

Spa

1. Gimnasio cerrado hasta nuevo aviso.
2. Todo el personal del spa debe usar su EPP asignado.
3. Las superficies y equipos de las cabinas son desinfectados antes y después de cada servicio, usando desinfectantes de superficies, según TPL.
4. Las superficies de las áreas comunes del spa son desinfectadas cada hora y entre cada turno, usando desinfectantes de superficies, según TPL.
5. El menú del spa será disponible por código QR en las habitaciones, y adicionalmente se tendrá a disposición menús lavables dentro del spa (los cuales serán desinfectados después de cada uso).
6. En las áreas de relajación se respeta la sana distancia.
7. El personal del spa, se lavará las manos y utilizará gel desinfectante antes y al final de cada servicio.
8. Antes de cada turno se verifica que la estación de lavado de manos cuente con todos los insumos requerido para llevar a cabo dicha actividad.

Protocolos de alimentos y bebidas

1. Todo el personal de alimentos y bebidas debe de aplicar higiene personal: Llegar bañado a su turno, o bañarse dentro de las instalaciones (para esto deberán de llegar más temprano para poder checar a la hora correcta su ingreso a labores).
2. El ingreso a la propiedad no se permitirá con el uniforme puesto, se debe de llevar en una bolsa aparte, limpio y bien doblados, incluyendo los cubre bocas de tela.
3. Todo el personal de alimentos y bebidas debe de usar su EPP asignado.
4. Lavado de manos: Deben lavarse las manos de forma frecuente, según el PLM, al ingresar a sus labores y después de cada trabajo efectuado que requiera tocar directamente equipos y/o objetos usado por huéspedes.
5. Todos los equipos necesarios (plaque, loza, cristalería, suministros, etc.) para el servicio de los centros de consumo, room service y servibar se somete al proceso de lavado y desinfección con temperatura de mínimo 80°C, después de cada uso, y/o al finalizar el turno, para ser resguardados en contenedores herméticos, previamente lavados y desinfectados, usando desinfectantes de superficies, según TPL.

6. Toda mercancía se somete a procesos de ASPERSIÓN o NEBULIZACIÓN durante la recepción de mercancía, efectuado por el almacenista, para prevenir y mitigar la presencia de contaminantes/patógenos dentro de los almacenes y áreas de almacenamiento dentro de la propiedad.

Centros de consumo

1. Se reducen las capacidades respectivas, y re-organiza el acomodo de mesas, de cada CDC respetando la sana distancia.
2. Las hostess tienen la responsabilidad de acomodar a las personas respetando la sana distancia y de avisar tanto al huésped, como a su supervisor directo en casos que la sana distancia este peligrando.
3. Las hostess tienen la responsabilidad de ofrecer y asegurar que cada comensal use gel antibacterial al ingresar al CDC.
4. El servicio de buffet, islas de hidratación, coffee break, y en general los servicios de libre-servicio, se suspenden reemplazándolo por servicio a la carta y/o preparaciones en vivo tipo "minutas".
5. Todas las áreas de producciones alimenticias están cerradas, sin corrientes de aire libre y sin contactos con personal ajeno al departamento de alimentos y bebidas.
6. Los meseros entregan los pedidos/preparaciones alimenticias cubiertos por campanas desinfectadas.
7. Bebidas y coctelería: Se eliminan las guarniciones, y las islas de hidratación serán atendidas por bebidas embotelladas, entregadas de forma individual al cliente.
8. El garrotero desinfecta las mesas y sillas después de cada uso, y al final de cada turno (usando desinfectantes de superficies, según TPL), quedando registros en la bitácora de actividades de desinfección.
9. Las manteletas se lavan y desinfectan después de cada uso, y al final de cada turno por los meseros y garroteros (Usando desinfectantes de superficies, según TPL), quedando registros en la bitácora de actividades de desinfección.
10. Las cartas/menús pueden ser plastificados, desechables, virtuales, o expuestos (tipo pizarrón): Las cartas/menús se lavan y desinfectan después de cada uso, y al final de cada turno por las hostess (Usando desinfectantes de superficies, según TPL), quedando registros en la bitácora de actividades de desinfección.
11. Los saleros y pimenteros se lavan y desinfectan después de cada uso, y al final de cada turno, por los meseros y garroteros (usando desinfectantes de superficies, según TPL), quedando registros en la bitácora de actividades de desinfección.
12. Las charolas de servicio se lavan y desinfectan después de cada uso, y al final de cada turno, por los meseros y garroteros (usando desinfectantes de superficies, según TPL), quedando registros en la bitácora de actividades de desinfección.
13. Los condimentos se sirven de forma individual en envases de un solo uso (desechables, o pre-empacados desde la cocina principal).
14. Los manteles y servilletas son de tela no porosas, y siguen el proceso de lavado y desinfectado por parte de la lavandería. Si el huésped lo solicita se usa servilletas desechables.

15. Las estaciones de meseros cuentan con los equipos necesarios para el servicio, en contenedores herméticos, previamente lavados y desinfectados, usando desinfectantes de superficies, según TPL.
16. Las estaciones de meseros se desinfectan cada 30 minutos (usando desinfectantes de superficies, según TPL), quedando registros en la bitácora de actividades de desinfección
17. Las estaciones de preparación de alimentos se desinfectan cada 60 minutos por el cocinero en puesto (usando desinfectantes de superficies, según TPL), quedando registros en la bitácora de actividades de desinfección.
18. Las cocinas deben limpiarse y desinfectarse a profundidad al cambio de turno (usando desinfectantes de superficies, según TPL), quedando registros en la bitácora de actividades de desinfección.
19. Las cocinas reciben proceso de limpieza profunda y NEBULIZACIÓN todas las noches.

Room service y frigobar

1. Todo el equipo de traslado de alimentos será desinfectado antes y después de cada servicio (usando desinfectantes de superficies, según TPL), quedando registros en la bitácora de actividades de desinfección.
2. El personal a cargo de la toma de ordenes estará avisando al huésped que el pedido será entregado hasta la puerta de su cuarto. Si el huésped requiere que el personal de servicio ingrese en su habitación para la misma entrega:
 - En este último caso, el mesero de room service deberá presentarse con una bata adicional a su EPP.
 - El mesero seguirá el estándar de la secuencia de servicio establecida.
 - El mesero de room service contará con desinfectantes de superficies, según TPL, para uso en área de montaje del servicio y en caso de tener que manipular cualquier objeto con autorización previa del huésped dentro de la habitación.
3. Indicar al huésped que cuando termine sus alimentos no coloque su charola en el pasillo, que llame a la operadora para que sean retirados. Adicional el departamento de seguridad estará monitoreando por cámaras que no haya servicios de room service en los pasillos.
4. Todos los productos de frigobar se desinfectan usando desinfectantes de superficies, según TPL, quedando registros en la bitácora de actividades de desinfección, antes de ser resguardados en la bodega correspondiente.
5. Cada frigobar es lavado y sanitizado antes de cada llegada (usando desinfectantes de superficies, según TPL), quedando registros en la bitácora de actividades de desinfección, con listón de certificado de su sanitización, y después de cada resurtido.

Alberca y playa

1. Todo el personal de alberca y playa debe de aplicar higiene personal: llegar bañado a su turno, o bañarse dentro de las instalaciones (para esto deberán de llegar más temprano para poder checar a la hora correcta su ingreso a labores).
2. Todo el personal de alberca y playa debe de usar su EPP asignado.
3. Lavado de manos: Deben lavarse las manos de forma frecuente, según el PLM, al ingresar a sus labores y después de cada trabajo efectuado que requiera tocar directamente equipos y/o objetos usado por huéspedes.
4. Se respeta la SANA DISTANCIA por separación de mobiliario entre grupo/familias, en áreas de albercas, terrazas, deck y playa.
5. Los camastros, sillas, cabañas, mesas y sombrillas se desinfectan después de cada uso, al inicio y fin del horario de servicio por medio de ASPERSIÓN, quedando registros en la bitácora de actividades de desinfección.
6. Las toallas limpias se resguardan en un ambiente hermético para asegurar la sanitización previa desde lavandería.
7. Las toallas son resguardadas y entregadas directamente dentro de la habitación o al huésped a su llegada al área.
8. El toallero es desinfectado cada 60 a 90 minutos, usando desinfectantes de superficies, según TPL, quedando registros en la bitácora de actividades de desinfección.
9. Las toallas que se reciben en el toallero serán colocadas en bolsa de plástico, para ser transportadas a lavandería.



PROTOCOS DE ÁREAS DE COLABORADORES

Señalización en áreas y capacitación

Se implementa como medida persuasiva e informativa a huéspedes, colaboradores, visitantes y proveedores, colocar en las áreas de acceso principal y áreas comunes, mensajes con las mejores prácticas de salud e higiene, a través señalética con imágenes en: Posters, pantallas de TV del comedor, o folletos las siguientes acciones:

- Información general del Covid-19
- Uso de Equipo de Protección Personas (EPP)
- Medidas preventivas en el trabajo
- Hábitos de higiene personal
- Técnica de lavado de manos

Así como reforzar los temas con material digital por medio de correos electrónicos hasta lograr una cultura de trabajo homogénea.

Se llevarán a cabo sesiones informativas para todos los colaboradores y por departamento al regreso de las actividades para informar de las nuevas medidas de salud y seguridad que se implementaran en el front y back, para proteger a los huéspedes y colaboradores.

Se impartirán a los colaboradores las siguientes prácticas operativas:

- Uso adecuado de EPP
- Procedimiento de briefing
- Limpieza y desinfección de área de huéspedes y colaboradores
- Lavado correcto de manos y de manera frecuente
- Uso de gel antibacterial de manera frecuente
- Uso adecuado de cubre bocas y lugar para desecharlo
- Procedimiento de saludo.
- Uso de botes para desechar cubre bocas y guantes

Todos los colaboradores deberán recibirán capacitación sobre los protocolos de seguridad e higiene sobre Covid-19 que emitan las autoridades correspondientes, con una capacitación más detallada para los equipos con contacto frecuente con los huéspedes.

Medidas higiénicas básicas

Se asegura que en nuestro centro de trabajo los colaboradores cumplan con las siguientes medidas, para controlar la propagación del Covid-19:

1. Lavarse las manos con agua y jabón frecuentemente de manera correcta y desinfectarlas con gel a base de alcohol al 70%.
2. Cubrir la nariz y boca al toser o estornudar, con un pañuelo desechable o el ángulo interno del brazo.
3. Evitar tocarse la cara con las manos sucias, sobre todo nariz, boca y ojos.
4. Utilizar cubre bocas y/o el EPP correspondiente al área de trabajo.
5. Evita contacto cercano, guardar la sana distancia de 1.5 metros.
6. Limpieza y desinfección de superficies y objetos de uso cotidiano, con una frecuencia establecida por cada área de servicio.
7. Buscar atención médica de inmediato si presenta sintomatología (no se auto medique)
8. Al toser o estornudar, cubrirse la boca y la nariz con el codo flexionado, o con un pañuelo, tirar el pañuelo inmediatamente, y lavarse las manos.
9. Se prohíbe el saludo de mano, o beso.
10. Desinfectar los teléfonos personales con una toalla húmeda desinfectante, al iniciar y terminar labores.



PROTOCOLO DE INGRESO AL HOTEL (FILTRO SEGURIDAD) PARA COLABORADORES, CANDIDATOS, PROVEEDORES Y VISITANTES.

Los puntos de entrada estarán limitados para permitir que nuestro equipo de seguridad realice controles de temperatura con ayuda de un termómetro láser, cualquier persona que muestre una temperatura superior a 37.7° no podrán ingresar a la propiedad y será dirigido al consultorio médico con el doctor de guardia para atención médica.

- Agente de seguridad da bienvenida al staff con careta, cubre bocas y guantes.
- Implementar al arribo de los colaboradores la desinfección de calzado (tapete desinfectante), y manos previas a que ingresen a su área de trabajo.
- Supervisar que los colaboradores utilicen adecuadamente el cubre bocas (que cubra nariz y boca).
- Elemento de seguridad debe tomar la temperatura vía láser al ingreso y salida de colaboradores.
- Evitar el ingreso a colaboradores o visitantes con algún síntoma de la enfermedad, en especial los que presenten tos, estornudos o fiebre.
- Prohibir a los colaboradores ingresar a sus hijos a los centros de trabajo.
- Se colocará señalética en el piso indicando la distancia en la fila para checar asistencia, el gel antibacterial estará disponible en cada ubicación de reloj checador y se requerirá que los colaboradores de manera obligatoria desinfecten sus manos antes y después de checar.

- Acceso a pago de propinas, los colaboradores deberán usar cubre bocas, se formarán guardando la distancia de un metro, como indica la señalética en el piso, el acceso sólo será de un colaborador a la vez.
- Acceso a pago de finiquitos, los ex-colaboradores deberán usar cubre bocas, se formarán guardando la distancia de un metro, como indica la señalética en el piso, el acceso sólo será de un ex-colaborador a la vez.
- Acceso a reclutamiento, todo candidato deberá usar cubre bocas, respetando la señalética en el piso, antes de ingresar el candidato deberá usar gel antibacterial y el agente de seguridad le tomará la temperatura vía láser. Manteniendo la sana distancia, sólo podrán ingresar de 3 candidatos.
- Todo colaborador, candidato o proveedor, deberá utilizar gel antibacterial antes de ingresar.

Distanciamiento físico

Se informará a los colaboradores para que practiquen la sana distancia de 1.5 metros entre las personas, teniendo marcado los accesos al hotel y las principales áreas donde se realizan líneas para algunos servicios:

1. Comedor de colaboradores
2. Servicio en oficinas de recursos humanos y oficinas administrativas
3. Pasillos de servicios
4. Salas de juntas, reuniones o briefings departamentales
5. Salones
6. Restaurantes, bares y lounges
7. Acceso para pago de propinas

Briefing

Los briefing diarios se llevarán a cabo en áreas que permitan un distanciamiento físico apropiado entre los colaboradores.

Los departamentos más grandes programarán los tiempos de los colaboradores para minimizar el volumen de tráfico en los pasillos y ascensores de servicio.

Referencia de sana distancia

<http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/COVID-19/materiales/fuerza/03-fuerza.jpg>

<https://www.gob.mx/salud/documentos/sana-distancia>

Lavado de manos

La higiene correcta y el lavado frecuente de manos con jabón es vital para ayudar a combatir la propagación del virus.

Todos los colaboradores recibirán capacitación (práctica operativa) por parte de sus líderes del área del proceso y periodicidad a aplicar para el de lavado y desinfección de manos, mismo que deberá realizarse antes de iniciar sus labores y con una periodicidad de acuerdo a su función y/o después de cualquier situación que implique algún riesgo de contaminación:

- Usar el baño.
- Estornudar.
- Tocarse la cara.
- Limpiarse la nariz.
- Limpiar, barrer, trapear.
- Tomar sus alimentos.
- Manipulación de alimentos.
- Manejo de equipos de trabajo compartidos.

Protocolo para equipo de trabajo que se comparte

Las herramientas y equipos compartidos se desinfectarán antes, durante y después de cada turno. Esto incluye:

- Teléfonos, radios, computadoras y otros dispositivos de comunicación.
- Terminales de pago.
- Implementos de cocina.
- Herramientas de ingeniería.
- Equipos o herramientas de limpieza.
- Llaves departamentales (máquina de hielo, bodegas, etc.).

Equipo de protección personal (EPP)

Todos los colaboradores usarán el EPP adecuado en función de su función y responsabilidades y de conformidad con las normas y directrices estatales o locales. La capacitación sobre cómo usar y desechar adecuadamente todos los EPP será obligatoria. A cada colaborador que ingrese a nuestros centros de trabajo, se les proporcionará cubre bocas y lo deberá utilizar durante su turno laboral y durante su trayecto a casa.

Se proporcionarán guantes a los colaboradores cuyas responsabilidades los requieran según lo determinen los expertos médicos, incluidos los encargados de limpieza y el área pública y los agentes de seguridad en contacto directo con los huéspedes.

Áreas administrativas y back

1. La frecuencia de limpieza y desinfección deberá enfocarse en las áreas de mayor uso y de alto tráfico.
2. Oficinas: Desinfectar equipos de cómputo, teléfono, y escritorio al menos 2 veces al día.
3. Asegurar que siempre exista gel antibacterial disponible en los principales accesos y áreas públicas
4. Limitar el acceso a las oficinas administrativas lo más posible.

Comedor De Colaboradores

1. Apego total a los protocolos de manejo higiénico de alimentos. (revisar prácticas distintivo H).
2. Será obligatorio lavarse las manos antes de iniciar sus labores y con una frecuencia de cada hora y/o después de cualquier situación que implique contaminación.
3. Contar con su kit de limpieza y apegarse al proceso descrito en la capacitación.
4. Asegurar que la estación de lavado de manos para colaboradores cuente con (jabón, gel antibacterial y papel) así como asegurar la limpieza del área.
5. La barra de servicio, será servida siempre por la parte interna del área de cocina, y por los colaboradores del comedor, evitando el contacto a los insumos y equipo de servicio, se debe desinfectar al menos cada hora y validado, por el supervisor en turno.
6. Mantener la limpieza y desinfección de superficies: las mesas, y sillas deben desinfectarse después de cada uso.
7. Los complementos (salsas, sal, limones, etc.). Deberán servirse por el equipo del comedor o entregarse en envases individuales.
8. Se limita la manipulación de alimentos y utensilios (el servicio se otorga por parte del equipo del comedor).
9. Se desinfectan frecuentemente las superficies de mayor contacto (puerta, horno de microondas, dispensador de agua, control remoto, termostato de aire acondicionado, etc).
10. Los cubiertos, charola, vasos, y en general todos los condimentos deberán ser entregados por el equipo de cocina, para evitar la manipulación.
11. Se establecerán horarios de comida por departamento acorde a la capacidad del comedor, respetando la sana distancia.
12. Se colocarán en el piso señalética de ruta de movilidad dentro del comedor.