

PROTOCOLO CONTINGENCIA COVID-19

Página: 1 de 11

Clave: O-026 OPER-DC

Fecha de elaboración: 06/ mayo / 2020

Actualización: 17 / junio / 2020

OBJETIVO GENERAL:

Definir, asegurar y supervisar el protocolo necesario de limpieza e higiene, a ejecutar en los departamentos previniendo contagios

AREA: Operaciones

Criterio general: cualquier persona, indistintamente de su propósito, sea colaborador, huésped, cliente, visitante, proveedor, contratista, etc. deberá portar cubre bocas e higienizarse las manos con gel desinfectante al ingreso de las instalaciones al menos durante la contingencia sanitaria y, en tanto, no haya una instrucción contraria por parte de la autoridad gubernamental.

En el caso de colaboradores será obligatorio el uso de cubre bocas y careta. Asimismo, el calzado que se utilice durante la jornada laboral deberá ser desinfectado de la parte de la suela al ingresar a las instalaciones.

Independientemente del protocolo establecido, los colaboradores deberán lavarse las manos constantemente durante la jornada laboral o en su defecto, desinfectar con gel antibacterial.

1. SEGURIDAD:**A) Empleados:**

- Revisar temperatura a la entrada y salida de labores.
- En caso de que algún colaborador presente algún síntoma, condición de salud desfavorable o temperatura de 37.5° o más, debe reportarlo a Recursos Humanos, Jefe departamental y Gerencia General o Guardia Ejecutiva, negándole el acceso.
- Preguntar si ha tenido acercamiento con algún sospechoso o enfermo de COVID.
- Revisar que porten cubre boca, careta, uniforme completo y limpio.
- Asegurarse que todos los registros en reloj checador se realicen con previa sanitización de manos con gel antibacterial. El dispositivo de huella digital y teclado deben desinfectarse continuamente, especialmente en horarios pico de entrada y salida de labores.

B) Huéspedes / clientes:

- Filtrar el acceso para saber si se alojará o asiste a otro lugar del hotel
- Sugerir, sin ser invasivo, la toma de temperatura al ingreso.
- En caso de no ser huésped, le preguntará discretamente si ha tenido acercamiento con algún sospechoso o enfermo de COVID 19.
- Cualquier anomalía o sospecha, reportarla a la Gerencia General para su seguimiento
- Supervisará que el uso de elevadores sea menor al 50% de su capacidad procurando con ello la adecuada distancia física entre los usuarios. Asimismo, vigilará que los usuarios fuera del elevador mantengan la distancia física recomendada.
- Supervisará que la asistencia en la(s) alberca(s) no exceda la capacidad para mantener la distancia física recomendada. En su caso, dosificará el acceso tanto de entrada o salida del área con la finalidad de evitar aglomeraciones. En caso de cualquier conducta inadecuada actuará inmediatamente reconviniendo al huésped.

C) Proveedores y visitantes:

- Preguntar motivo, persona o área que visita.
- Registrar temperatura antes de dar acceso.

PROTOCOLO CONTINGENCIA COVID-19

Página: 2 de 11

Clave: O-026 OPER-DC

Fecha de elaboración: 06/ mayo / 2020

Actualización: 17 / junio / 2020

- En caso de presentar algún síntoma o temperatura alta arriba de 37.5° no se le permitirá el acceso a menos que haya autorización de Gerencia General o guardia Ejecutiva.
- Preguntar si ha tenido acercamiento con algún sospechoso o enfermo de COVID
- Solicitará el aseo del calzado en el tapete sanitizante.
- En caso de portar algún producto, inspeccionar ocularmente las condiciones que presenta.

2. BOTONES / CONCIERGE:

- Utilizar durante su horario laboral careta y cubre bocas.
- Los huéspedes ingresarán al hotel exclusivamente por puertas que estén abiertas, automatizadas u operadas manualmente por un colaborador.
- Los colaboradores no abrirán las puertas de automóviles o taxis.
- Asignar una góndola o diablito exclusivos para exteriores, evitando que las ruedas de estos ingresen a los pasillos, elevadores y áreas comunes del hotel.
- A la llegada del huésped, dar la bienvenida guardando la distancia adecuada.
- Realizar, sin ser invasivo, la desinfección de sus maletas utilizando el producto corporativamente autorizado, indicándole que es por su seguridad.
- Proporcionar gel antibacterial previo al registro.
- En caso de asistir con el equipaje, acompañará al huésped a la habitación, procurando la distancia física recomendada. Antes de abrir la puerta sanitizará la manija de la chapa, permitirá el acceso al huésped y depositará el equipaje en la entrada de la habitación sin ingresar. El candado de "sanitizado" deberá colocarlo en la manija interior de la chapa.
- Durante la explicación de los servicios, informarle las medidas de seguridad e higiene relacionadas al Covid-19, invitándolo a seguirlas en beneficio de su salud y la del resto de los huéspedes.
- Al concluir todos los servicios que implique manipulación de objetos o artículos, utilizar gel antibacterial o lavarse las manos
- Desinfectar constantemente y, sobre todo después de utilizarlo, cualquier instrumento o equipo de operación como por ejemplo, góndolas y diablitos.
- Todos los paquetes que se reciban deberán ser desinfectados. Cuando sean entregados se colocarán fuera de la habitación sin ingresar, llamará a la puerta y esperará a metro y medio de distancia para asegurarse de que sea recogido por el huésped.
- En los hoteles con modalidad de botones Valet Parking, El servicio de Valet Parking está suspendido hasta nuevo aviso. Por ello, se le proporcionarán instrucciones al huésped para que pueda llevarlo al estacionamiento.
- En pódiums o escritorios de servicios, desinfectar constantemente los mostradores y superficies así como teclados y artículos de uso constante.
- Deberá retirarse toda la información física, folletos, flyers, etc. Y en la medida de lo posible, sustituirla por información digital o proporcionarla solamente por solicitud del huésped.
- Es recomendable que al recibir propinas se desinfecten las monedas o billetes y, asimismo se laven o sanitizen las manos con gel antibacterial.

3. RECEPCIÓN:

- Utilizar durante su horario laboral careta y cubre bocas.
- El personal de recepción en turno deberá mantener siempre la distancia física establecida entre compañeros y huéspedes.

PROTOCOLO CONTINGENCIA COVID-19

Página: 3 de 11

Clave: O-026 OPER-DC

Fecha de elaboración: 06/ mayo / 2020

Actualización: 17 / junio / 2020

- Desinfectar constantemente los mostradores y superficies así como teclados y artículos de uso constante. Cuando atienda a un huésped y antes de atender al siguiente, deberá sanitizarse las manos con gel antibacterial así como el espacio de mostrador correspondiente.
- Las llaves magnéticas de habitaciones deben lavarse con agua y jabón (sin tallar). Y serán entregadas higienizadas sin portallaves al huésped.
- Para la atención de huéspedes se deberá siempre observar y procurar la distancia física establecida.
- Las tarjetas de crédito de huéspedes que se utilicen para garantía de pago deberán ser insertadas en las terminales electrónicas por ellos mismos, evitando la manipulación.
- Durante el proceso de registro, mencionar al huésped las recomendaciones de higiene y limpieza relacionadas a COVID-19 y se le solicitará llenar el texto correspondiente a dichas medidas y firmar de conformidad.
- Preguntar si ha tenido acercamiento con algún sospechoso o enfermo de COVID. En caso de algún síntoma o duda evidente, reportar a Gerencia General y asignar una habitación en la sección previamente designada para esta situación.
- La recepción y atención de grupos se realizará en un hospitality desk en área distinta a la recepción. Preferentemente se entregarán llaves y tarjetas de registro al coordinador del grupo para las firmas. Posteriormente, cada cliente podrá abrir su crédito para consumos extras de forma individual.
- Cualquier área donde los huéspedes o empleados hagan fila deberá estar marcada claramente para un distanciamiento físico apropiado.

4. ALIMENTOS Y BEBIDAS

El cumplimiento del protocolo comprende a todos los centros de consumo de alimentos y bebidas de los hoteles, por lo cual se le deberá informar puntualmente a todos los colaboradores y supervisar su cumplimiento. El objetivo principal se enfoca a la seguridad de clientes y colaboradores que asisten a los diferentes centros de consumo, dando certeza de que son lugares seguros y preparados para atenderles adecuadamente, protegiendo su salud.

COCINA:

- Todos los colaboradores de cocina deberán usar obligatoriamente cofia, cubre bocas y guantes durante su horario laboral.
- De contar con Distintivo H, deberán seguirse disciplinadamente los procedimientos establecidos, los cuales servirán de base para las demás acciones.
- Lavarse las manos frecuente, al entrar y salir del área de trabajo, después de ir al baño, entre dos manipulaciones de materias primas diferentes, al cambiar de actividad, al tener contacto con objetos no limpios (dinero, llaves, etc.).
- No se permite el uso de alhajas ni de celulares en el servicio.
- Diariamente, antes de cerrar las cocinas, deberán quedar limpias, barridas, desinfectadas y desengrasadas todas las áreas de servicio y producción.
- Previo a la apertura del servicio, deberán revisarse nuevamente las condiciones de instalaciones y equipo, limpiando y desinfectando todo lo necesario.
- La limpieza de barandales, manijas, puertas, superficies horizontales, pisos deberá ser constante.
- La basura de mayor riesgo (cubrebocas desechables, guantes, toallas sanitizantes) deberá separarse en bolsas cerradas.
- Supervisar que la ventilación sea adecuada y los equipos de extracción funcionen adecuadamente para evitar la proliferación de microorganismos.

PROTOCOLO CONTINGENCIA COVID-19

Página: 4 de 11

Clave: O-026 OPER-DC

Fecha de elaboración: 06/ mayo / 2020

Actualización: 17 / junio / 2020

- Reforzar la limpieza de rejillas, filtros y demás instrumentos que son susceptibles de contaminarse con frecuencia.
- Los equipos lava-loza deben dar la temperatura adecuada de mínimo 82° C para la correcta desinfección de loza, plaque y cristalería.
- Las mesas de trabajo, utensilios, tablas, etc. deben ser desinfectados con mayor frecuencia a como se realizaba anteriormente
- La supervisión para evitar la zona de peligro de temperatura y contaminación cruzada de alimentos debe ser estricta.
- Se deben mantener los alimentos tapados. Durante su almacenamiento, conservación debe tenerse cuidado tener tapados todos los alimentos en recipientes limpios y desinfectados.
- Todos los productos o insumos que entran directamente a cocina o almacén de AyB, deberán ser desinfectado en el área de recepción de mercancías antes de introducirlos a refrigeradores o zona de almacenamiento.
- Todos los productos que salen de almacén general al almacén de AyB o área de cocina, deberán ser sanitizado previamente al ingreso.
- Se deben mantener limpias y en buen estado todos los equipos como marmitas, hornos, freidoras, vaporeras, salamandras, etc. Se deben mantener libres de cochambre y si no se encuentran en uso se deben desinfectar por lo menos cada 24 horas. Todo el equipo como rebanadoras, licuadoras, batidoras, etc., transmiten contaminación. Por eso, durante los turnos deberán eliminarse los residuos de alimentos, lavándolos y desinfectándolos después de cada uso para evitar que la contaminación pase de un alimento a otro.

5. ALIMENTOS Y BEBIDAS SERVICIO:

- Todos los colaboradores de servicio deberá portar careta y cubre bocas durante su horario de labores.
- Lavarse las manos frecuente, al entrar y salir del área de trabajo, después de ir al baño, cambiar de actividad o tener contacto con objetos no limpios (dinero, llaves, etc.).
- No se permite el uso de alhajas ni de celulares en el servicio.
- Las mesas de los centros de consumo deben estar distribuidas de forma tal que haya una distancia mínima de 1.50 metros entre ellas.
- Se proporcionará gel antibacterial a todos los comensales en su ingreso al centro de consumo.
- Diariamente se limpiarán las mesas y sillas con el producto establecido, antes de la apertura y al cierre del horario de servicio.
- Las mesas y brazos de las sillas deberán higienizarse antes de iniciar en cada servicio de comensales
- No se colocará ningún artículo sobre la mesa (plaque, loza o cristalería, servilletero, salero, etc.) y se montaran hasta la llegada del comensal, llevándolos en un plato de servicio o charola. El plaque deberá presentarse individualizado envuelto en vitafilm dentro de una servilleta.
- Los menús de alimentos se higienizarán después de cada servicio con un paño preparado con producto desinfectante.
- Utilización de código QR para lectura de la carta para el cliente que así lo requiera.
- Previo a llevar los platos con alimentos a las mesas, el colaborador deberá sanitizarse cada vez las manos con gel antibacterial
- Para el cobro de la cuenta, los portacheques y plumas deben desinfectarse cada vez que sean usados con un paño y agua clorada previamente preparada. Se usarán terminales inalámbricas donde el cliente ingrese personalmente su tarjeta. Al término del cobro, el mesero debe usar gel antibacterial para las manos.
- Es obligatorio el uso de guantes para el personal que maneja dinero en efectivo para el cobro de cuentas.

PROTOCOLO CONTINGENCIA COVID-19

Página: 5 de 11

Clave: O-026 OPER-DC

Fecha de elaboración: 06/ mayo / 2020

Actualización: 17 / junio / 2020

- Todos los servicios de alimentos, sean para restaurante o room service, deberán ser protegidos con vitafilm o campana. Especialmente en sitios expuestos o al aire libre.
- En órdenes de room service:
 - El equipo y amenidades utilizados deberá limpiarse y desinfectarse antes y después de cada uso.
 - Los servicios son entregados en la puerta de la habitación respetando la distancia física recomendada, el colaborador no tiene contacto alguno con el huésped más que para anunciar que el servicio ha llegado, utilizando un carrito o tijera para no colocar la charola en el piso e informándole el protocolo a seguir para la posterior recolección.
 - La recolección se realiza una vez que el huésped así lo solicite. El servicio debe ser recogido por el colaborador utilizando guantes.
- En el caso de eventos de banquetes o sesiones de trabajo, se sugerirán al cliente montajes que cumplan con la recomendada distancia física. Se tendrán dispensadores de gel antibacterial al ingreso y durante el desarrollo del evento.
- Durante el montaje de los eventos, todo el equipo de operación deberá ser limpiado y sanitizado
- Durante recesos, se refrescará el salón con producto desinfectante en toda el área. Asimismo, y dependiendo del tiempo se trapeará el piso especialmente en las áreas de tránsito.
- Los artículos de uso para sesiones de trabajo, tales como plumas y blocks de notas se proporcionarán solamente a petición del cliente y en cantidades necesarias sin excedentes.
- En períodos o días de baja ocupación se eliminarán los buffets, ofreciendo solo servicio a la carta.
- Para los servicios de buffets, se colocarán acrílicos anti estornudos o, en su defecto, tapas acrílicas o las propias de los chafers. El cuchareo será proporcionado por un colaborador para evitar la manipulación por parte de los clientes. Las cucharas, pinzas y demás utensilios para el servicio de buffet deberán cambiarse o lavarse cada 3 horas.
Deberá delimitarse la distancia para los clientes en el servicio de buffet con marcas en el piso.
Deberán individualizarse todos aquellos platillos que sean factibles de realizar.
- Los servicios coffee break deberán protegerse para evitar contaminación, se asignará a un mesero con guantes para que sirva especialmente los alimentos utilizando pinzas y equipo de protección.
- Los condimentos para los alimentos deben ser servidos en paquetes individuales o contenedores individuales previamente desinfectados
- En eventos las capacidades de lugares de acuerdo a los montajes y los planos de planta se revisarán para garantizar un distanciamiento físico apropiado que siga las pautas de seguridad e Higiene.
- Es recomendable que al recibir propinas se desinfecten las monedas o billetes y, asimismo se laven o sanitizen las manos con gel antibacterial.
- Previo a eventos:
 - i. Promover con los clientes que las citas de planeación y seguimiento sean virtuales, de igual forma con los proveedores, a menos que sea muy indispensable una reunión presencial, deberán tomarse las medidas de sana distancia e higiene recomendadas.
 - ii. En lo posible, implementar formatos y archivos digitales para evitar el contacto con hojas, sobres y documentos impresos.
 - iii. Familiarizar a los clientes sobre el protocolo que se ha implementado por la situación actual y solicitarles que concienticen a sus invitados sobre las recomendaciones del mismo.
- A los proveedores de equipos tales como mesas, sillas, loza, plaqué, tarimas, música, decoración, floristas, etc., se les solicitará cumplir con el protocolo de seguridad e higiene establecido por el hotel. Preferentemente, se les solicitará presenten información relacionada a que cuentan en su

PROTOCOLO CONTINGENCIA COVID-19

Página: 6 de 11

Clave: O-026 OPER-DC

Fecha de elaboración: 06/ mayo / 2020

Actualización: 17 / junio / 2020

empresa con un protocolo propio para el manejo de su equipo de colaboradores, así como de sanitización de herramientas de trabajo y equipo.

- Para el montaje y desmontaje de eventos se solicitará respetar los horarios que se planifiquen para evitar aglomeraciones.
- Se incluirá en los términos y condiciones del contrato de servicios de banquetes que el organizador acepta cumplir y notificar a sus invitados sobre el protocolo de higiene y seguridad establecido por el hotel
- Para el desmontaje de mesas de eventos se realizará la recolección con uso de guantes desechables. Inmediatamente después de concluido el desmontaje los guantes deberán desecharse.

6. COMPRAS / ALMACEN GENERAL:

- Los colaboradores deberán usar obligatoriamente careta, cubrebocas. El uso de guantes será exclusivamente en los casos que lo ameriten como alimentos de AyB, y deberán desecharse una vez concluida la manipulación.
- Deberá asegurarse de que tanto proveedores como empresas prestadoras de servicios cuenten con protocolos específicos para COVID-19.
- El lavado y sanitización de manos deberá ser tan frecuente como sea posible debido a la manipulación que se tienen de gran cantidad de artículos y productos. En su defecto, utilizar gel antibacterial.
- Deberá constatarse como segundo filtro, después de Seguridad, que todos los proveedores utilicen cubre bocas y guantes dentro de las instalaciones del hotel y durante la entrega de productos.
- Colocará y supervisará que a la entrada del almacén se encuentre un tapete sanitizante sobre todo en días y horarios de proveedores.
- Deberá ejecutar limpieza constante de pisos, pasillos, anaqueles, tarimas, puertas de refrigeradores, congeladores y productos empaquetados.
- En caso de contar con una ventana de despacho, deberá de limpiarse y sanitizarse constantemente, especialmente en días de mayor actividad ya sea por proveedores o surtido de requisiciones.
- Todos los productos deberán estar sobre tarimas o anaqueles. Se prohíbe dejar artículos sobre el piso. La altura de tarimas o anaqueles debe ser suficiente para hacer limpieza debajo de ellas.
- Preferentemente deberán eliminarse los empaques de cartón y plástico antes de que el producto entre al almacén, cámaras o zonas de elaboración. De lo contrario, deberán sanitizarse antes del ingreso al almacén.
- Los consumibles inmediatos o perecederos y suministros de AyB deberán especialmente revisados en conjunto con el jefe de cocina, asegurando que sean lavados antes de su ingreso al almacén o cámaras.
- Todas las mercancías que soliciten los departamentos deben estar limpias antes de ser entregadas.
- Al acceso al área de almacén deberá ser restringido exclusivamente a colaboradores del departamento y en caso necesario por actividades plenamente justificadas con los equipos de seguridad establecidas previamente.

7. LAVANDERIA Y ROPERIA:

- Todo colaborador deberá usar careta, cubre bocas y cofia durante su jornada laboral.
- Queda prohibida la entrada a personal no asignado al área.

PROTOCOLO CONTINGENCIA COVID-19

Página: 7 de 11

Clave: O-026 OPER-DC

Fecha de elaboración: 06/ mayo / 2020

Actualización: 17 / junio / 2020

- El piso del área de lavandería y ropería deberán ser trapeados con cloro y agua constantemente durante todo turno.
- Las mesas de trabajo y anaqueles para almacenamiento de ropa limpia, deberán ser higienizados constantemente durante toda la jornada laboral.
- Los depósitos y carritos para el transporte de ropa sucia deben ser limpiados e higienizados después de cada uso, sobre todo en las áreas de manipulación.
- El uso de guantes se realizará únicamente durante la separación de ropa sucia y al realizar las cargas en las lavadoras, con la finalidad de evitar alguna contaminación. Los guantes pueden ser desechables o del tipo reutilizables lavándolos con cloro y agua cada vez después de usarlos para estas maniobras.
- Deberán asegurarse que los ciclos, dosificación de productos y temperatura de lavado de ropa cumplan satisfactoriamente,
- Deben utilizarse los químicos indicados por el proveedor contratado para la correcta desinfección y sanitización de los blancos, y de acuerdo al tipo de lavado.
- Colocar a la entrada de la lavandería tapete con mezcla de cloro y agua para limpieza de zapatos.

8. ÁREAS PUBLICAS:

- Todos los colaboradores deberá usar cubre bocas, cofia y guantes durante la jornada laboral.
- Los utensilios (escobas, trapeadores, recogedores, letreros, etc.) deberán desinfectarse varias veces durante su turno, especialmente en las áreas de sujeción.
- Deberá tenerse especial atención durante el desarrollo de su trabajo el distanciamiento físico sobre todo en áreas de más circulación, sin desatender sus labores.
- Los pasillos, áreas comunes, lobbies, foyers, gimnasio, etc. Deben ser trapeados o limpiados con solución clorada o el producto establecido todas las veces que sean necesarias durante su turno, dependiendo de la cantidad de tráfico.
- Retirar cualquier elemento de contacto frecuente tales como revistas, libros, folletos, periódicos, etc.
- Especialmente, el gimnasio y los equipos de ejercicio deberán desinfectarse antes y después de los horarios pico, además del aseo regular al menos dos veces al día. Deberán redistribuirse los aparatos y mobiliario para mantener la movilidad de acuerdo a la distancia recomendada y remover los artículos operativos y decorativos que no puedan ser limpiados.
- Los baños de lobbies, piscinas y áreas comunes serán aseados al menos dos veces por turno. Las manijas, picaportes, lavabos, espejos deberán ser higienizados varias veces y los botes de basura vaciados constantemente.
- Las sillas, salas, mesas y camastros en zonas comunes (terrazas, albercas, lobbies) deben ser sanitizadas y refrescadas dos o tres veces por turno como mínimo. La distancia en el mobiliario deberá respetar la distancia física recomendada.
- Las puertas de elevadores y cabinas, especialmente las botoneras deben ser desinfectadas constantemente. En el acceso a los elevadores deberá haber siempre gel antibacterial para los usuarios.
- En la zona de alberca, Se debe proporcionar un recipiente cubierto para la colocación de las toallas sucias. En caso de recibir toallas usadas, el personal debe manipularlas con su equipo de protección que incluye guantes y deberá lavarse o higienizarse las manos inmediatamente.
- Deberán Utilizarse los químicos indicados corporativamente para la correcta desinfección y sanitización de las áreas públicas.
- Asegurar que los dispensadores de gel antibacterial que están colocados en las áreas públicas estén surtidos todo el tiempo.

PROTOCOLO CONTINGENCIA COVID-19

Página: 8 de 11

Clave: O-026 OPER-DC

Fecha de elaboración: 06/ mayo / 2020

Actualización: 17 / junio / 2020

9. AMA DE LLAVES:

- Todos los colaboradores deberá usar careta, cubre bocas y cofia durante el periodo laboral.
- Las roperías, estantería o closets de piso deben ser limpiados y desinfectados al menos dos veces durante la jornada laboral.
- El uso de guantes deberá ser durante el proceso de limpieza de la habitación. Para el escamoteo de ropa sucia y limpieza de la recámara utilizará guantes desechables por cada habitación que asee. En el baño se utilizarán guantes plásticos que se lavarán con agua clorada o jabonosa para cada uso.
- Al ingresar a la habitación, ventilará y utilizará el producto desinfectante en aerosol.
- Para la limpieza de la recámara en general se utilizará el producto desinfectante sanitizante indicado para muebles y superficies.
- Especialmente se enfatizará la sanitización en áreas clave de mayor manipulación las cuales regularmente comprenden: apagadores, controles remoto, bastones de cortinas, control de aire acondicionado, teléfonos, reloj, secadora de cabello, planchas, burros, ganchos, caja de seguridad, hielera, vasos, lavabo.
- Será recomendable no sacudir la ropa de cama sucia al retirarla y asegurarse que sea correctamente depositada en la bolsa del carrito. No dejar ropa sucia sobre el piso de las roperías.
- El piso, de ser cerámico, se trapeará con agua clorada o el producto sanitizante establecido.
- Al término de la limpieza de la habitación rociará nuevamente el producto desinfectante en toda el área de recámara.
- Se colocará en la manija de acceso a la habitación un marbete indicativo de que la habitación ha sido debidamente sanitizada.
- Deberán utilizarse exclusivamente los productos químicos de limpieza establecidos para la correcta desinfección y sanitización de las habitaciones.
- Los carritos de servicio y equipo de operación deben ser desinfectados por lo menos tres veces durante la jornada laboral, al inicio, en el transcurso y al término de labores, especialmente en las zonas de manipulación.
- Cubrir con hule el carrito para evitar contaminación mientras permanece en pasillos.
- Se reforzará el programa ecológico relacionado a cambio de toallas y sábanas de acuerdo a solicitud, buscando minimizar el contacto con blancos usados.
- Todos los artículos olvidados por los huéspedes y que sean llevados a Lost and Found deben ser higienizados antes de etiquetarse y almacenarse.

10. VENTAS:

- Todos los colaboradores deberá usar careta y cubre bocas durante el periodo laboral.
- En atención a clientes portar siempre gel anti bacterial, evitando saludar de mano o tener contacto físico, portando siempre cubre bocas y careta.
- Invitar al cliente a ponerse gel anti bacterial
- De tener visitas de clientes, mencionarle todos los protocolos establecidos para el recorrido a instalaciones.
- Mantener siempre la distancia física recomendada.
- Después de la manipulación de artículos tales como plumas, calculadoras, give aways, etc. utilizar siempre gel antibacterial
- Al salir a visitas de clientes y regresar, deberá cumplir con todo el proceso establecido de ingreso de colaboradores como al inicio de labores.

PROTOCOLO CONTINGENCIA COVID-19

Página: 9 de 11

Clave: O-026 OPER-DC

Fecha de elaboración: 06/ mayo / 2020

Actualización: 17 / junio / 2020

11. OFICINAS ADMINISTRATIVAS

- Todos los colaboradores deberá usar careta y cubre bocas durante el periodo laboral.
- Al ingresar lavarse las manos o usar gel anti bacterial, evitando saludar de mano o tener contacto físico, portando siempre cubre bocas y careta.
- Los escritorios, superficies, teclados, etc. deberán ser higienizados, como mínimo, al inicio y término de la jornada laboral.
- Preferentemente se debe evitar compartir el material y demás recursos entre colaboradores, y siempre se debe desinfectar el material utilizado.
- De tener visita en alguna oficina, deberá procurarse la distancia física recomendable, así como el uso de cubre bocas y careta. Al término de la visita deberá sanitizarse la superficie y artículos que hayan sido utilizados.
- Preferentemente se organizarán conferencias telefónicas evitando las juntas presenciales. En todo caso, de llevarse a cabo, deberá planearse en el sitio más propicio de acuerdo al número de asistentes con un máximo de 10 participantes.
- Mantener siempre la distancia física recomendada.
- En la manipulación de artículos de oficina tales como plumas, calculadoras, utilizar gel antibacterial
- En caso de salir para alguna diligencia y al regresar, deberá cumplir con todo el proceso establecido de ingreso de colaboradores como al inicio de labores.
- El uso del comedor de colaboradores deberá dosificarse de tal manera que únicamente se ocupe como máximo el 60% del aforo durante todo el horario de operación. Las mesas no tendrán manteles o en su defecto solamente recubrimientos plásticos para facilitar su limpieza con agua clorada. Las mesas deberán limpiarse después de cada uso.

12. MANTENIMIENTO

- Todos los colaboradores deberá usar careta y cubre bocas durante el periodo laboral. Para trabajos en áreas comunes, de fuerte tráfico o habitaciones utilizará guantes desechables para evitar posible contaminación por manipulación.
- En reportes de habitaciones, preferentemente atenderá servicios sin la presencia de alguna otra persona ya sea ama de llaves o el huésped. No aplica para casos urgentes, y de ser así procurará la distancia física recomendada. Después de cada servicio deberá lavarse las manos o usar gel antibacterial.
- Las herramientas y todos los artículos asignados para la ejecución de trabajo son personales y deben utilizarse solamente por el responsable. En caso de recursos limitados o equipo compartido, debe higienizarse después de cada uso.
- Los talleres, cuartos de máquinas y equipos, tableros de resguardo de material y herramientas, y oficinas se someterán a nebulización programada con productos sanitizantes que no afecten su funcionamiento, especialmente en áreas o pasillos de uso común.
- Se evitará el almacenamiento innecesario de materiales, depurando mensualmente todo aquello que ya no sea útil, con la finalidad de mantener las áreas despejadas y fáciles de limpiar.
- La zona de descarga, acceso a proveedores o rampa deberá lavarse diariamente. De acuerdo a la operación y a la carga de trabajo propia de cada hotel se asignará el horario más adecuado.
- En área de oficina los escritorios, superficies, teclados, etc. deberán ser higienizados, como mínimo, al inicio y término de la jornada laboral.

PROTOCOLO CONTINGENCIA COVID-19

Página: 10 de 11

Clave: O-026 OPER-DC

Fecha de elaboración: 06/ mayo / 2020

Actualización: 17 / junio / 2020

- En visitas de contratistas, deberá procurarse la distancia física recomendable, así como el uso de cubre bocas y careta.
- Reforzar el programa de limpieza de rejillas, tanto de aire acondicionado como de extracción, para evitar la proliferación de microorganismos.
- Debe asegurar que el equipo de filtrado de las albercas se encuentren funcionando adecuadamente
- El clorado del agua de albercas debe supervisarse de manera estricta, especialmente en periodos de uso frecuente. En caso necesario, deberá recortarse el horario de apertura para ejecutar la limpieza y sanitización cuidadosamente del agua y las áreas de mayor circulación.

13. SEÑALIZACIÓN

- Deberán colocarse en las instalaciones del hotel materiales impresos informativos relacionados a las medidas de prevención de contagios. En lobby principal se colocará un banner, y de la misma forma en Recepción, pasillos, accesos a elevadores contarán con impresos que ilustren las medidas. La cantidad y tamaño de los impresos dependerá de las áreas y tamaño de cada hotel.
- En caso de contar con pantallas o monitores de videos en Recepción o Lobby, se supervisará que se transmita la información a los huéspedes sobre las medidas de seguridad e higiene implementadas, alternándolo con el video corporativo del hotel.

14. RECUPERACIÓN DE HABITACIÓN COVID

- En el caso de huésped sospechoso con covid-19 que presente síntomas durante su estancia, se le contactará vía telefónica para indicarle que es necesario notificar a la autoridad sanitaria, en tanto se confirme el contagio y se le haga la prueba correspondiente. Mientras se encuentre alojado, se deberán tomar estrictas medidas de seguridad evitando el contacto con el huésped. El servicio de limpieza quedará suspendido y, a su solicitud se le proporcionarán los artículos necesarios para cambio de blancos, suministros de limpieza, etc. para que él mismo realice lo que considere conveniente.
Los alimentos que solicite se le proporcionarán con contenedores, cubiertos y platos desechables.
Todo lo antes mencionado se le dejarán en la puerta de la habitación para que lo recolecte, así como bolsas para que deposite los desechos.
- En caso de contar con un huésped que sea confirmado por Covid-19, y en tanto sea trasladado a un hospital, deberán tomarse todas las medidas estrictas de seguridad. El servicio de limpieza se suspenderá de inmediato.
- Una vez que la habitación sea desocupada:
 - a) En caso sospechoso se dejará 3 días vacía sucia, sin acceso.
 - b) En caso confirmado se dejará una semana vacía sucia. Sin acceso
 - c) Posteriormente se solicitará el servicio de desinfección y se dejará 72 horas sin asear
 - d) Se entrará con todo el equipo de seguridad (cubrebocas, careta, guantes) a realizar limpieza profunda con los productos sanitizantes establecidos. Todo la ropa de la habitación, incluidas cortinas deberán tener un proceso de lavado por separado.

PROTOCOLO CONTINGENCIA COVID-19

Página: 11 de 11

Clave: O-026 OPER-DC

Fecha de elaboración: 06/ mayo / 2020

Actualización: 17 / junio / 2020

15. CLUB DE TENIS

- Gerencia General entregará a los socios la información escrita de las medidas tomadas en el hotel correspondientes al Covid-19 y el uso del club. Deberán firmar de recibido y resguardarlo en sus expedientes en Contraloría.
- Seguridad deberá tomar la temperatura de los socios antes de ingresar a las instalaciones. En caso de presentar algún síntoma o fiebre de 37.5° o más, no se le permitirá el acceso.
- En Control de Canchas se informará y supervisará a los socios sobre la suspensión de la modalidad en juego de dobles. Se asegurará que todos los socios usen gel antibacterial al ingreso.
- Se colocará banner promoviendo la sana distancia en área de Terraza de canchas.
- Se colocará tapete para desinfectar calzado en la entrada a Casa Club (acceso baños).
- La limpieza e higienización de los baños de casa club deberá reforzarse, especialmente en los horarios de mayor uso tanto en el turno matutino como turno vespertino.

16. CAMPO DE GOLF

- Todos los colaboradores de atención al cliente o socio deberán usar cubrebocas, careta y guantes.
- La barra de atención al cliente se desinfectará constantemente con agua clorada establecida
- Se colocará gel antibacterial, solicitando a los jugadores colocarse antes de entrar al campo.
- Los carritos de golf y pool cars deben ser desinfectados con agua y cloro antes y después de cada renta.
- Los carritos de golf y pools cars de los jugadores se desinfectarán antes de salir al campo de golf.
- Solo se permitirá una persona por carrito.
- Se marcarán tee times (tiempos de salida) cada 20 minutos en grupos máximos de tres personas.
- Dentro del campo de golf los jugadores deberán respetar la distancia mínima de 1.5 metros entre ellos.
- Deberán ser desinfectados los enjugadores de bolas constantemente con agua y cloro.
- Las máquinas y herramientas deberán ser desinfectadas antes y después de su uso por parte del usuario.
- Los baños de casa club contarán con dispensadores de gel antibacterial.
- Los baños del campo de golf y casa club deberán higienizarse constantemente, monitoreando los horarios de mayor uso.
- Se colocará tapete sanitizador a la entrada de casa club

Elaboró

Revisó

Autorizó

Gerencias Generales
HotelesLic. Javier Angel Razo G.
Sub Director de OperacionesLic. Luis Felipe Barrera A.
Director de Operaciones.