

**NOMBRE: PROTOCOLO DE ATENCION Y CONTROL (Pandemia covid-19)**

**2020**

Área: Todos los departamentos

DIRECCION GENERAL

Fecha: 1/05/2020

- Índice:
- a) Objetivos e indicadores
  - b) Normas y procedimientos
  - c) Formatos e impresos

Qué es el protocolo?

El Protocolo se puede definir como el conjunto de estándares, comportamientos, compromisos y normas a seguir dentro de las actividades internas del hotel.

**a) Objetivos e indicadores**

- Hacer un hotel seguro y proteger la salud de nuestros huéspedes y colaboradores
- Promover la confianza de los futuros Huéspedes en la oferta de servicios.
- Elevar los estándares de limpieza y seguridad
- Elevar los estándares de hospitalidad
- Garantizar un entorno laboral seguro e higiénico para los colaboradores

**b) Normas y procedimientos:**

- a. Normas y procedimientos para huéspedes  
Norma establecidas para los huéspedes que normen las estancias y usos de las instalaciones y los servicios del hotel.
- b. **Normas y procedimientos de operación:**  
Normas y procedimientos internos para establecer los procesos de higiene y seguridad superiores aplicados en los diferentes departamentos para proporcionar los servicios
- c. **Normas y procedimientos para los colaboradores:**  
Normas y políticas dirigidas a los colaboradores para implementar las medidas de seguridad e higiene en el desarrollo de sus actividades
- c) **Formatos e impresos:**

Front of the House. **Material informativo para los huéspedes sobre las normas y recordatorios de salud e higiene en toda la propiedad.**

(Back of the House). **Se colocarán carteles en toda la propiedad para recordarles a los empleados la forma correcta de aplicar los procesos y normas**

**MANUAL DE SEGURIDAD E HIGIENE; COVID 19**

**INTRODUCCIÓN:**

El presente PROTOCOLO Y MANUAL es para conocer las normas específicas de cada área para implementar los diferentes protocolos de seguridad e higiene superior por concepto de la Pandemia (COVID-19) con carácter obligatorio

EL MANUAL DE OPERACIÓN, es propiedad exclusiva del Hotel y su aplicación es exclusivo para todos los colaboradores de la empresa y no podrá ser proporcionado o copiado para personas ajenas a la empresa.

El presente documento se considera como información confidencial y es obligación de todos los colaboradores conocer su contenido y aplicar los procedimientos y normas establecidas en sus labores diarias.

**NOMBRE: PROTOCOLO DE ATENCION Y CONTROL (Pandemia covid-19)**

**2020**

Área: Todos los departamentos

DIRECCION GENERAL

Fecha: 1/05/2020

**CONCEPTO**

**TAREA**

**PLAN DE ACCION**

**1. PROTOCOLOS DE HUÉSPEDES**

1.1. Normatividad a los huéspedes

Se dará a conocer a todos los huéspedes las normas de protección para ser aplicadas durante su estancia en el hotel.

1.1. Acceso al hotel

Se tomará la temperatura corporal con termometro infrarrojo

(Cualquier persona que muestre una temperatura superior a 37°C (100°F) será llevada a un área privada para un examen secundario de temperatura temporal con una consulta telefónica con el Dr. Del hotel.)

Todos los huéspedes deberán aplicarse gel anti- bacterial previo al ingreso

Se revisará que se porte el tapabocas

Se sanitizar el equipaje por medio de atomizador con la mezcla alcohol y agua

Se revisará que los huéspedes y colaboradores limpien su calzado en tapetes sanitizantes, previo a su acceso

1.2. Protocolo grupos

Grupos

A todos los coordinadores de grupo previa llegada, se enviará los protocolos de recepción de grupos para uso de servicios e instalaciones

A la llegada del grupo el coordinador deberá firmar de aceptación el reglamento para huéspedes de uso de los protocolos de servicios e instalaciones.

Dicho coordinador deberá informar a sus clientes de dichas disposiciones

1.3. Instructivo de Huéspedes

En cada habitación se colocara el instructivo de huésped sobre

**NOMBRE: PROTOCOLO DE ATENCION Y CONTROL (Pandemia covid-19)**

2020

Área: Todos los departamentos

DIRECCION GENERAL

Fecha: 1/05/2020

las normas a seguir durante la estancia en el hotel

1.4. Sospecha de riesgo

Protocolo Huésped

Si se tiene sospecha fundada (por sintomatología y procedencia) de que el huésped pueda estar afectado de COVID-19, en primer lugar indicar al huésped que no salga de su habitación

Instar al cliente a que realice una consulta médica.

Y en caso de negarse, a través de la dirección, ha de comunicarlo al servicio sanitario para que puedan adoptar las medidas

Preventivas que eviten el contagio.

Como medida de precaución, las personas con síntomas respiratorios deberían ser visitadas por el médico en la propia habitación, Se deberá recomendar al huésped que se quede en la habitación hasta la visita médica

Los servicios a realizar por el personal del establecimiento en la habitación como limpieza, mantenimiento, room service, etc., se limitarán al máximo.

La entrada de personal a la habitación, deberá contar siempre con la autorización expresa de la dirección

1.5. Sospecha de riesgo

Protocolo Colaborador

Los procedimientos recomendados de atención interna a la contingencia COVID-19 que el Comité de Contingencia aplica son los siguientes:

La posible presencia del virus COVID-19 en las instalaciones del hotel, en la figura del personal, proveedores, contratistas y/o visitantes

En el punto de acceso a las instalaciones del hotel, cuando el personal de seguridad detecte que un empleado muestre signos de estar enfermo, ya sea por observación de las condiciones sintomáticas (Tos, falta de aire o dificultad para respirar, fatiga) o por la lectura de temperatura con un resultado  $\geq 37^{\circ}\text{C}$ , el responsable de vigilancia y/o gerencia de operación debe:

**NOMBRE: PROTOCOLO DE ATENCION Y CONTROL (Pandemia covid-19)**

2020

Área: Todos los departamentos

DIRECCION GENERAL

Fecha: 1/05/2020

Detener el ingreso a las instalaciones.

- En el caso de que el acceso esté confirmado por una fila de personas esperando la entrada a las instalaciones, separar del grupo a la persona.
- Informar inmediatamente al gerente de operación y/o al servicio médico del hotel.
- Informar de las acciones a tomar que forman parte del Plan Interno de Atención a la Contingencia COVID.
- Indicar al colaborador que se ubique que en el área de espera (Área de personal asignada) para su valoración clínica, por medio del servicio médico del hotel. Respetando las medidas de seguridad e higiene con el empleado: evitando el contacto personal, manteniendo una sana distancia de al menos 1.5 metros y solicitando que en el trayecto evite tocar cualquier superficie (paredes, barandales, botoneras, interruptores, mobiliario en general, entre otros).
- Solicitar que acuda al servicio médico externo para su valoración.

NO COPIAR

**CONCEPTO**

**TAREA**

**PLAN DE ACCION**

**2. PROTOCOLOS DE OPERACIÓN**

3. Comité Ejecutivo

- Diseñará las medidas de protección necesarias, recogidas en un plan de contingencia.
- Implementar los protocolos
- Identificar los riesgos
- Evaluación de cumplimiento
- Planificar las tareas y procesos de trabajo de tal forma que se garantice la distancia de seguridad establecida, la organización de la circulación de personas y la distribución de espacios (mobiliario, estanterías, pasillos, etc.)
- Turnos, éstos deben planificarse que se concentren los mismos empleados en los mismos grupos de turnos
- Definir el comité de Seguridad e Higiene

3.1. Comité

Comité de seguridad y salud

Integración del comité

Funciones a desarrollar

**NOMBRE: PROTOCOLO DE ATENCION Y CONTROL (Pandemia covid-19)**

**2020**

Área: Todos los departamentos

DIRECCION GENERAL

Fecha: 1/05/2020

Reportes e informes

3.2. Gerencia de Guardia

Supervisión y  
evaluación

Supervisión de los cumplimientos de los protocolos y cumplimiento del reglamento interior de seguridad e higiene. (Se deberán nombrar guardias nocturnas.)

3.3. Consultorio

Habilitar el área para consultorio medico Hotel del Angel, Oficina de AyB. Hotel San Francisco, Area de oficinas en cubículo.

NO COPIAR

**CONCEPTO**

**TAREA**

**PLAN DE ACCION**

**4. Recepcion**

4.1. Acceso

Medidas aplicadas por seguridad/gerencia

El recibir a los clientes, el área de seguridad y/o gerencia supervisara las siguientes medidas:

- Uso de tapabocas obligatorio
- Limpieza de calzado en tapete sanitizante de acceso
- Aplicación de gel anti-bacteria.
- Desinfección de equipaje
- Toma de temperatura.

En caso de sospecha que detecte el área de seguridad, deberá de avisar de inmediato a la dirección del hotel y/o Gerente de operación.

**NOMBRE: PROTOCOLO DE ATENCION Y CONTROL (Pandemia covid-19)**

**2020**

Área: Todos los departamentos

DIRECCION GENERAL

Fecha: 1/05/2020

4.2. Recepcion

Check in

Modificar el reglamento interior de hospedaje en la tarjeta de registro

Individual

Solo se podrá atender a un huésped a la vez en su Check in, Se colocaran marcadores de piso para indicar al huésped su ubicación para ser atendidos

Instalación de mampara que permite la sana interacción de los huéspedes (Hotel del Angel 2 mamparas; Hotel San Francisco 2 mampara.

Cada huésped recibirá una bolsa que contiene los controles de Tv, y A/A desinfectados durante el check-In.

Entrega al huésped una tarjeta de concientización COVID-19.

Tener para la venta mini botellín de gel anti bacterial y tapaboca con un costo de 20.00 c/u. (sugerencia)

Pase de tarjeta de crédito movido al mostrador delantero

4.2.1.

Check out

Solo se podrá atender a un huésped a la vez, por posición de recepcionista, siempre que la distancia sea mayor a 1.5mts. en su Check in, Se colocarán marcadores de piso para indicar al huésped su ubicación para ser atendidos así como mamparas de separación.

Individuales

El huésped depositara su tarjeta- llave y controles en un contenedor en recepción para su posterior desinfección

4.2.2.

Check in Grupos

El grupo no podrán bajar del autobús, hasta que le sea asignado su turno a cada huésped para su reservación y pueda tener acceso

Al grupo se le asignara su área y horario de alimentos. (en caso de haber contratado este servicio, no se maneja buffet)

**NOMBRE: PROTOCOLO DE ATENCION Y CONTROL (Pandemia covid-19)**

**2020**

Área: Todos los departamentos

DIRECCION GENERAL

Fecha: 1/05/2020

En el caso de habitaciones compartidas por personas que no conformen una unidad familiar, debe ser firmado una carta de responsiva de los huéspedes ateniendo a la tipología de clientes

(Habrá que realizar carta con base en [protocolocovid.mx](http://protocolocovid.mx))

4.2.3.

Tarjeta – Llave y controles de TV y A/A

Las Tarjetas – llaves y los controles de Tv y A/A deben ser depositados por el huésped en un contenedor al finalizar la estancia.

Posterior a la desinfección se colocarán en bolsa de celofán o bolsa para ser entregados al huésped en contenedor separado en el próximo Check in

4.2.4.

Equipo de protección

Mamparas de protección sobre el Front Desk

Uso de cubre boca y careta

Gel anti-bacterial

Guantes



4.2.5. Pago de cuentas

Uso de terminales

Posterior a cada uso se aplicará la desinfección de la terminal TC

Después del intercambio de objetos entre cada huésped y empleado (como por ejemplo tarjetas de pago, billetes, bolígrafos, etc.) se realizará una desinfección de manos

4.2.6. Equipo telefónico y de computación

Desinfección

Desinfección de aparatos telefónicos y equipo de cómputo, impresoras cada 2 horas

4.2.7. Distanciamiento físico

Haciendo fila

El área de atención en el front estará indicada para Check in y

**NOMBRE: PROTOCOLO DE ATENCION Y CONTROL (Pandemia covid-19)**

2020

Área: Todos los departamentos

DIRECCION GENERAL

Fecha: 1/05/2020

Check out por separado para respetar el distanciamiento de 1.5mts.

Cualquier área donde los huéspedes o empleados hagan fila estará marcada claramente para un distanciamiento físico. Esto incluye check-in, check-out, vestíbulos de restaurante y elevadores.

4.2.8. Mostrador del Front Desk

Desinfección

El mostrador deberá limpiarse y desinfectarse de forma frecuente evitando que haya excesivos elementos que puedan manipular los clientes. (Esto deberá realizarse constante y por supuesto cada que haya contacto en recepción por cualquier persona huésped o empleado.

Aplicar la desinfección de la cubierta del front desk cada 15 minutos, aunque no haya habido contacto.

Estación anti-bacterial

Colocar despachadores de gel anti-bacterial en la zona de Check in y la zona de Check out para huéspedes

4.2.9. Elevadores

Cabinas  
Ascensores

Colocar aviso de ocupación máxima de 2 personas o unidad familiar máximo 4

Dentro de la cabina se colocará un aviso de las normas para huéspedes de uso de las instalaciones

Desinfección de cabina de elevador cada que la misma sea usada incluyendo los tableros de las botoneras y paredes de elevador.

Todo huésped será acompañado de un bell boy desde recepción hasta su habitación, debiendo encargarse de la limpieza respectiva de botoneras y paredes de elevador.



**NOMBRE: PROTOCOLO DE ATENCION Y CONTROL (Pandemia covid-19)**

**2020**

Área: Todos los departamentos

DIRECCION GENERAL

Fecha: 1/05/2020

4.2.10. Tapetes Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para el acceso y salida,

4.2.11. Bell boys Equipo de protección  
Uso de cobre bocas  
Caretas y/o Goggles.  
Guantes

4.2.11.1. Parking Debe evitarse la manipulación de coches de clientes por parte del personal.

4.2.11.2. Equipaje El Bell boy acercara el carro de equipaje al huésped para que este lo coloque por su propia mano.  
  
Aplicara al equipaje la desinfección por medio de un atomizador con desinfectante (alcohol liquido al 100%)  
  
Los huéspedes que soliciten el servicio de botones recibirán asistencia y la góndola de las maletas se desinfectará después de que cada invitado sea asistido con alcohol liquido al 100%)  
  
En caso de Check out se procederá de igual forma al Check in por medio de la góndola de equipaje, evitando el contacto físico

**NOMBRE: PROTOCOLO DE ATENCION Y CONTROL (Pandemia covid-19)**

**2020**

Área: Todos los departamentos

DIRECCION GENERAL

Fecha: 1/05/2020

**CONCEPTO**

**TAREA**

**PLAN DE ACCION**

**5. Ama de Llaves**

5.1.1. **Personal**

Equipo de protección

Mascarilla

Cubre boca

Guantes.

Gel anti-bacterial

Comando quirúrgico (en caso de habitación con sospecha)

Basurero específico para material de protección y bolsas

5.1.1.1.

Acceso habitaciones

El personal de camaristas no accederá a la limpieza de las habitaciones mientras permanezca el cliente en su interior

5.1.1.2.

Supervisión

Comprobar que se cumplen los estándares de calidad a través de revisiones de habitaciones.

Cada vez que la camarista termine la limpieza y desinfección de la habitación, reportara a la supervisora de pisos para revisión autorizar el status.

La supervisora deberá supervisar la aplicación de los procesos de desinfección y el uso de EPP.

**NOMBRE: PROTOCOLO DE ATENCION Y CONTROL (Pandemia covid-19)**

**2020**

Área: Todos los departamentos

DIRECCION GENERAL

Fecha: 1/05/2020

5.1.1.3. Carro de camarista Los carros de limpieza deben limpiarse y desinfectarse tras su uso diario.

No se deberá mezclar los blancos limpios con los sucios. Estos serán embolsados de manera inmediata.

5.1.1.4. Lavado de manos Al término de cada limpieza de habitación, la camarista deberá aplicar el lavado de manos y desinfección así como rociar sanitizante en cada habitación terminada.

5.1.2. Habitaciones Limpieza de habitaciones

Los protocolos de limpieza y desinfección para limpiar las habitaciones, con especial atención a los artículos de alto contacto, incluido el control remoto del televisor, controles A/A, asientos y manijas de inodoros, manijas de puertas y muebles, manijas de grifos de agua, mesa de noche, teléfonos, interruptores de luz, paneles de control de temperatura, pisos.

Limpieza de paredes, suelos, techos, espejos y ventanas, muebles, equipos y elementos decorativos y funcionales

Evitar la contaminación cruzada, poniendo la ropa limpia únicamente tras la limpieza y desinfección de la habitación.

La ropa sucia debe introducirse en bolsas antes de depositarla en los carros de limpieza.

Ventilación de la habitación

5.1.3. Almohada y cobertor extra Las mantas y almohadas en los closet deben encontrarse protegidas por medio de una bolsa de plástico

5.1.3.1. Kit de desinfección Atomizador para aplicar (concentración de cloro 1 g/L,

**NOMBRE: PROTOCOLO DE ATENCION Y CONTROL (Pandemia covid-19)**

**2020**

Área: Todos los departamentos

DIRECCION GENERAL

Fecha: 1/05/2020

y limpieza preparado con dilución .

5.1.3.2.

Recuperación de habitaciones

En caso de presunto caso de COVID-19, la habitación del huésped será retirada del servicio y puesta en cuarentena. La habitación de huéspedes no será devuelta al servicio hasta que el caso haya sido confirmado o despejado. En el caso de un caso positivo, la habitación solo volverá a estar en servicio después de someterse a un protocolo de saneamiento mejorado por un tercero experto de acuerdo a los protocolos aprobados por las autoridades. Empresa especializada con productos de sanitización certificados.

La separación de los blancos y manejo para su lavado

5.1.4. Lavandería

Manejo de blancos

Todas las sábanas y ropa de cama se cambiarán diariamente y se seguirán lavando a alta temperatura y de acuerdo con las pautas.

La ropa sucia se colocará en bolsas en la habitación de huéspedes para eliminar el exceso de contacto mientras se transporta a la lavandería.

5.1.4.1.

Lavado de Blancos

Separación de blancos limpios contra sucios

Aplicar productos químicos para el lavado y desinfección de blancos

Los blancos deben lavarse de forma mecánica en ciclos de lavado completos a

60-90°C. Para la manipulación de las prendas "sucias" se utilizarán guantes. No debe sacudirse la ropa para lavar.

5.1.4.2.

Planchado

Debe limitarse el servicio de plancha y/o mangle

**CONCEPTO**

**TAREA**

**PLAN DE ACCION**

**6. Áreas Publicas**

6.1.1. Alberca

Desinfección

Incremento en la aplicación de agentes desinfectantes

Cloro como desinfectante y oxidante a PH 6.8

Medida de cloro residual (1.5 partes por millón con un PH de 6.8), así como limpiar y desinfectar mesas, sillas y sillones.

Zona de  
distanciamiento

En área de Restaurantes, recepcion y pasillos deberá de existir un mínimo de 1.5 metros de distancia, en mesas; en fila recepción; en pasillos de acercamiento acceso a elevador.

Mobiliario

Las sillas de restaurantes, sofás de espera o salas de uso común deberán limpiarse y sanitizarse cada 30 minutos o de manera inmediata después de su uso. Esto aplica mucho mas en áreas de restaurante y salas de espera.

Zona de

Se configurarán para permitir al menos dos metros de

**NOMBRE: PROTOCOLO DE ATENCION Y CONTROL (Pandemia covid-19)**

**2020**

Área: Todos los departamentos

DIRECCION GENERAL

Fecha: 1/05/2020

distanciamiento      separación entre grupos de huéspedes.

Baños áreas publicas      Limpieza de sanitarios áreas públicas con cloro o desinfectante cada hora a fondo y cada 15 minutos limpieza de manerales chapas, y puertas de acceso.  
  
Colocación de dispensador de jabón y gel anti-bacterial

Recepcion      Limpieza de sanitarios áreas públicas con cloro o desinfectante cada hora a fondo y cada 15 minutos limpieza de manerales chapas, y puertas de acceso.  
  
Colocación de dispensador de jabón y gel anti-bacterial, checar contenedores cada 2 horas por recepción y su personal.

Limpieza del área y desinfección de lockers, mobiliario y de todo el equipamiento que entra en contacto con el personal (manijas, puertas, botoneras, interruptores, entro otros).  
  
Colocación de contenedores para disponer el equipo de protección personal – EPP utilizado.

6.1.2. Baños áreas publicas

Colocación de señalización de recomendación del aforo máximo en el uso del elevador a 2 personas, en caso familiar 4



Instalar atomizador para aplicación de aromatizante y sanitización en cada piso.

Aplicar desinfección cada 30 minutos o inmediato al ser usado.

6.1.3. Baños de personal

Limpieza y desinfección del área y equipamiento que entra en contacto con el huésped jabladeras, puertas, barandales, interruptores, computadoras, escritorios, mesas, artículos de

**NOMBRE: PROTOCOLO DE ATENCION Y CONTROL (Pandemia covid-19)**

**2020**

Área: Todos los departamentos

DIRECCION GENERAL

Fecha: 1/05/2020

escritorio, pantallas y rota folio.

- Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 1.5mts) en puntos estratégicos.

6.1.4. Elevadores

6.1.5. Salones

NO COPIAR

**CONCEPTO**

**TAREA**

**PLAN DE ACCION**

**7. Mantenimiento**

7.1.1. Ventiladores

Retirar

Retirar Ventiladores por normatividad del consejo de sanidad

**NOMBRE: PROTOCOLO DE ATENCION Y CONTROL (Pandemia covid-19)**

**2020**

Área: Todos los departamentos

DIRECCION GENERAL

Fecha: 1/05/2020

Ventiladores de CDMX.

Se procederá a retirar equipos de ventilación en Habitaciones y áreas comunes.

7.1.2. Estación

Lavado de Manos

Suministrar al personal de mantenimiento de Instalar en áreas de mantenimiento Botella de gel anti-bacterial

7.1.3.

Equipo de protección

Mascarilla y guantes.

Cubre boca

Gel anti-bacterial

7.1.4.

Dispensador de desinfección

Colocar en cada piso de habitaciones un dispensador junto a la botonera del elevador.

**CONCEPTO**

**TAREA**

**PLAN DE ACCION**



**NOMBRE: PROTOCOLO DE ATENCION Y CONTROL (Pandemia covid-19)**

**2020**

Área: Todos los departamentos

DIRECCION GENERAL

Fecha: 1/05/2020

**8. Alimentos y Bebidas**

8.1.1. Normatividad

Distintivo H

Aplicar la normatividad del Distintivo H

Anexo C

Toma de temperatura de alimentos

8.1.2. **Cocina**

Estación de lavado de manos

Habilitar las estaciones de lavado de manos en Cocina, Cocina Gril y Snack

Productos de jabón y anti-bacterial, despachador de papel

Revisar funcionamiento e instalación de dispensadores.

8.1.2.1.

Desinfección de superficies

Antes de empezar cada servicio se debe realizar una desinfección general de las superficies de trabajo por parte del personal de cocina

Equipos, mobiliario y utensilios

8.1.2.2. Reglamento

Equipo de protección EPP

Colocación de reglamento del área, recordando los pasos a seguir del personal en cuanto a la higiene antes, durante y después de la jornada laboral.

8.1.2.3.

Lavado equipo

Lavado de equipo de servicio por medio de detergentes líquidos extrema supervisión de lavado.

8.1.2.4. Comedor de empleados

Limpieza y desinfección de piso, paredes y botoneras interiores y exteriores antes del inicio del servicio

8.2. **Restaurante**

Desinfección de manos

Instalar despachadores a la entrada del restaurante y zona de baños.

de clientes

El personal de servicio del restaurante deberá supervisar a los clientes a desinfectar sus manos con gel desinfectante a la entrada y a la salida del comedor.

8.2.1.1.1.

Zona de distanciamiento

Haciendo fila

Cualquier área donde los huéspedes o empleados hagan fila estará marcada claramente para un distanciamiento

**NOMBRE: PROTOCOLO DE ATENCION Y CONTROL (Pandemia covid-19)**

**2020**

Área: Todos los departamentos

DIRECCION GENERAL

Fecha: 1/05/2020

físico, incluyendo servicio de café (San Francisco)

8.2.1.1.2.

Zona de  
distanciamiento  
  
Aforo  
restaurante

Se reducirán la capacidad de asientos disponibles para el restaurante, respetando 1.5 mts. de distancia entre huésped y/o mesa.

8.2.1.1.3.

Mesas de  
Servicio

Desinfección de superficies de mesas y sillas después de cada uso

Desinfección de menús después de cada uso

Desinfección de porta cheques.

Desinfección después de cada uso

Después de cada servicio, se deberá realizar limpieza y desinfección de superficies, mostradores , etc., y en general, cualquier superficie que haya podido ser tocada o no con las manos siguiendo los protocolos de limpieza establecidos al efecto.



8.2.1.1.4.

Lugares  
disponibles

Se marcará en las mesas del restaurante con una X los espacios que no se habilitaran para el servicio



8.2.1.1.5.

Material de  
Servicio

Limpieza y desinfección de Estaciones de servicio, saleros y salsas, carros de servicio, mostradores, bandejas, porta cheques, se desinfectarán al menos una vez por hora o al termino de servicio de manera inmediata

Menús: después de cada uso se desinfectará el menú

**NOMBRE: PROTOCOLO DE ATENCION Y CONTROL (Pandemia covid-19)**

**2020**

Área: Todos los departamentos

DIRECCION GENERAL

Fecha: 1/05/2020

8.2.1.1.6.	Equipo de servicios	Se elimina la puesta en mesa de saleros  Sanitizar los cubiertos, vajilla y cristalería por medio de contenedores separadores o bien uso solo de material desechable.
8.2.1.1.7.	Equipo de protección	Cubre bocas y guantes  careta.  Gel anti-bacterial
8.2.2. Snack en salones		El servicio en barra, se deberá respetar la distancia de seguridad entre cliente y personal.
8.2.2.1.	Estación de lavado de manos	Instalar despachadores a la entada del restaurante y zona de buffet, aunque no se brinde éste.
8.3. <b>Buffet</b>		Desinfección de barra cada 10 minutos
8.3.1.1.	Recogida de pedido	Se debe organizar la espera evitando la aglomeración y cruces de clientes. Colocar la señalética para la distancia de seguridad en el suelo y paneles explicativos del procedimiento de recogida.
8.3.1.2. Servicio	Modo asistido	Buffet asistido con pantalla de protección, emplatados individuales
8.4. <b>Room service</b>		En el servicio de room service el mesero debe usar guantes, cubre bocas y mascarilla. Todo el material de vajilla (incluidas bandejas y campanas cubreplatos) se higienizarán mediante procesos de lavado y desinfección.  De reinicio de operación se maneja equipo 100% desechable  Todo el equipo será desinfectado antes de la asignación para el turno.  Los servicios de Room service recogidos en pisos se deberán entregar directamente en la línea de recibo de la

**NOMBRE: PROTOCOLO DE ATENCION Y CONTROL (Pandemia covid-19)**

**2020**

Área: Todos los departamentos

DIRECCION GENERAL

Fecha: 1/05/2020

zona de lavado

Los servicios serán entregados en la puerta de la habitación

Charola de servicio para entrega y retiro de room service

**8.4.1. Equipo de servicios**

Los platillos de Room service se servirán tapados y utilizando el kit de cubiertos desechables

**8.5. Eventos y Banquetes**

Limitar el aforo y áreas de distinción al montaje de las mesas

El espacio donde se vaya a celebrar el encuentro debe ventilarse dos horas antes para garantizar la normativa, limpiando profundamente sillas y superficies de contacto como chapas, puertas y baños.

**8.6. Desinfección de áreas**

Se deberá aplicar medidas sanitarias el área o salón antes del inicio del evento y aplicar una desinfección al mobiliario como sellas, mesas y equipo de proyección

**CONCEPTO**

**TAREA**

**PLAN DE ACCION**

**9. Caja**

9.1.

Caja Centro de Consumo

Desinfectar el TPV posterior a cada uso

9.2.

Desafección

Después del intercambio de objetos entre cada huésped y empleado (como por ejemplo tarjetas de pago, billetes, bolígrafos, etc.) se realizará una desinfección de manos. En caso de uso de terminal será necesario permitir que el huésped inserte su tarjeta y la retire una vez generado el cobro.

NO COPIAR

**CONCEPTO**

**TAREA**

**PLAN DE ACCION**

**10. Almacén /Compras**

10.1.1. Reglamento  
Proveedores

Colocar aviso de normas y horarios de entrega

Uso obligatorio de equipo de protección máximo como Careta, Cubre boca, guantes, gel antibacterial jabón y detergente.

10.1.2. Proveedores

Entrega y  
recepción

Definir claramente el área de recepción.

El personal de reparto, no debe superar el área de recepción.

Aplicar normativa distintivo H en normas de entrega de mecánica

**NOMBRE: PROTOCOLO DE ATENCION Y CONTROL (Pandemia covid-19)**

**2020**

Área: Todos los departamentos

DIRECCION GENERAL

Fecha: 1/05/2020

			<p>Lavado yDesinfección de insumos entregados antes de su almacenaje</p> <p>Solicitud a cada proveedor de informar de sus protocolos de sanitización de los productos que se entregan.</p> <p>Pautar con los proveedores, el uso de embalajes de entrega más adecuados para facilitar su desinfección y posterior desecho</p>
10.1.3.	Insumos	Condiciones de insumos y productos	Comunicado a los proveedores las medidas básicas que deben de cumplir para poder en el cuidado y evitar posibles contagios, tales como la sanitización de susproductos antes de su entrega
10.1.4.	Almacén	Insumos y productos	Todos los productos recibidos deberán ser sanitizados antes de surtirlos a los diferentes departamentos
10.1.5.	Caseta de seguridad	Tramites proveedores	<p>Ningún proveedor podrá tener acceso a otras áreas del hotel.</p> <p>Para el pago o registro de documentos se realizará el trámite en el área designada para tal efecto. (Obligatorio)</p>

**CONCEPTO**

**TAREA**

**PLAN DE ACCION**

**11. Ventas**

Información

Colocar en las firmas digitales aviso de medidas de protección en el hotel. (Ricardo ya las está elaborando)

Adicionar medidas a papeletas de reservación o comunicación electronica con huéspedes directos e insertar medidas en portales e intermediarios.

**NOMBRE: PROTOCOLO DE ATENCION Y CONTROL (Pandemia covid-19)**

2020

Área: Todos los departamentos

DIRECCION GENERAL

Fecha: 1/05/2020

Kevin y Victor, favor de insertar medidas en papeletas de registro señalando aceptación de medidas por parte de huéspedes.

Reservaciones grupales: aviso de uso de servicios para grupos

Revisión de cotizaciones, insertar normas de operación y protocolos de higiene, reglamento covid y reglamento de grupo.

11.1.1. **Carta responsiva Grupos**

Coordinador de grupos o agencia

Envió de carta responsiva de uso de servicios e instalaciones para usuarios de grupos (presentar propuestas a la brevedad)

NO COPIAR

**CONCEPTO**

**TAREA**

**PLAN DE ACCION**

**12. PROTOCODE RECURSOS HUMANOS**

12.1. Reglamento interior

Seguridad y protección  
Anexo A

Elaborar el reglamento interior de seguridad e higiene para todos los colaboradores

**NOMBRE: PROTOCOLO DE ATENCION Y CONTROL (Pandemia covid-19)**

**2020**

Área: Todos los departamentos

DIRECCION GENERAL

Fecha: 1/05/2020

12.2. Carta Compromiso

Firma de carta compromiso del colaborador para el cumplimiento de los estándares y protocolos

12.3. Equipo de Protección

EPP

Cubre bocas lavable o careta que cumpla con las normas.  
Guantes desechables  
(EPP Según la aérea de trabajo)

12.4. Estado Medico

Exámenes médicos  
Acceso de  
empleados

Se practicarán a la entrada a labores la medición de temperatura,

Es obligación cuando un cuando un colaborador enferme de covid 19, así como si un familiar presenta este problema

12.5. Comedor de empleados

Uso obligatorio de Gel-antibacterial a la entrada del comedor.  
Colocar carteles que recuerden el lavado de manos antes y después del uso del comedor

Elaborar un programa de turnos de comida para que coincida el menor número posible de personas,

El aforo máximo de 4 personas, marcando en mesas los lugares cancelados para el servicio

No hay comida de autoservicio, alimentos para ser servidos por cocineros

12.6. Baños de Personal

Colocación de reglamento del área, recordando los pasos a seguir en cuanto a la higiene antes, durante y después de la jornada laboral

Colocar cartel de lavado de manos

12.7. Acceso a las instalaciones

Normas

Toma de temperatura con dispositivo digital al ingreso a todo el personal y a la salida de las instalaciones.

Se practicará una toma de temperatura a la llegada de los empleados.

No podrán acceder las personas que presenten una temperatura superior a 37°C (100°F) no podrán ingresar a la propiedad y serán dirigidos a la atención médica adecuada.

12.8. Capacitación

Seminario de inducción del reglamento interior de seguridad

NO COPIAR



**NOMBRE: PROTOCOLO DE ATENCION Y CONTROL (Pandemia covid-19)**

2020

Área: Todos los departamentos

DIRECCION GENERAL

Fecha: 1/05/2020

e higiene

Practica: Frecuencia y técnicas de lavado de manos

Platica medica sobre síntomas de riesgo

Practica: Lineamientos y técnicas de limpieza y desinfección de habitaciones para camaristas

Platica: Trato al Huésped para informarle cordialmente sobre las normas, uso de las instalaciones y recomendaciones de seguridad e higiene.

Curso. Comunicación entre el personal y los mandos en caso de presentar síntomas propios del COVID-19, para aislar inmediatamente al personal, proveedor y visitante, así como aplicar el Plan Interno de contingencia COVID-19 en el caso de confirmarse un contagio.

NO COPIAR

**NOMBRE: PROTOCOLO DE ATENCION Y CONTROL (Pandemia covid-19)**

2020

Área: Todos los departamentos

DIRECCION GENERAL

Fecha: 1/05/2020

**CONCEPTO**

**TAREA**

**PLAN DE ACCION**

**13. Señalización**

13.1.

Front of the House

Marcado en el suelo de las áreas donde se precise mantener la distancia de seguridad

13.2.

Back of the House

Se colocarán carteles en toda la propiedad para recordarles a los empleados los procedimientos y la forma correcta de usar el equipo de protección EPP, lavarse las manos, estornudar y evitar tocarse la cara.

13.3.

Estaciones de lavado de manos

Lavabos de huéspedes

Baños de personal

Uso de EPP

Lavado de verduras

Dispensador de gel en pisos

Cartel informativo en elevadores para huéspedes

Cartel acceso al hotel

Cartel acceso al restaurante

Cartel de lavado de manos

**NOMBRE: PROTOCOLO DE ATENCION Y CONTROL (Pandemia covid-19)**

**2020**

Área: Todos los departamentos

DIRECCION GENERAL

Fecha: 1/05/2020

ANEXO B

Fecha: \_\_\_\_\_

**CARTA RESPONSIVA Y COMPROMISO DE USO DE SERVICIOS E INSTALACIONES DEL HOTEL.**

- Al firmar este acuerdo de responsabilidades entre el representante(s). Sr. \_\_\_\_\_ del grupo denominado \_\_\_\_\_ y que se encuentra hospedado en el hotel del día \_\_\_\_ al día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ con la reservación no \_\_\_\_\_ y HOTEL \_\_\_\_\_ en CDMX) como el prestador del servicio.
- Y que el objeto de este acuerdo es que el representante Sr. \_\_\_\_\_ responde de los actos de todos los usuarios del grupo y en consecuencia se hace cargo de ellos y que tiene que ver con el buen uso y disfruto de los servicios del hotel por parte de los integrantes del grupo durante su estancia en el hotel.
- El representante(s) del grupo proporcionaran un número de tarjeta de crédito que quedara en garantía en caso de daño o pérdida de propiedades del hotel y en su caso el hotel precederá hacer el cargo por el valor del daño o pérdida a la tarjeta dada en garantía.
- Hacemos constar que ya hemos leído el reglamento de hospedaje y las normas y protocolos para la seguridad de huéspedes y colaboradores en atención al COVID-19 y que estamos de acuerdo con su contenido y que hemos informado a todos los integrantes del grupo del mismo para su cumplimiento.
- En caso de incurrir en un daño al equipo(s) o instalaciones dentro de las habitaciones o del hotel, por parte de alguno(s) de los integrantes del grupo acuerda el representante(s) cubrir el costo de las reparaciones y daños ocasionados al hacer uso de los servicios a la presentación del valor del costo del daño, y pagar la reparación en forma inmediata.
- Estamos de acuerdo en que el representante del hotel o personal de seguridad se reserva el derecho de negar los servicios o acceso a las instalaciones a alguno(s) de los integrantes del grupo en caso de que su conducta se considere inapropiada, que represente un riesgo o que pueda afectar la correcta operación

del hotel o también afecte la tranquilidad y seguridad de los demás huéspedes y clientes del hotel

- El usuario del grupo, se compromete a llevar a cabo las normas y protocolos que se encuentra anunciadas en diferentes lugares del hotel con el fin de evitar el riesgo de contagio por COVID-19. En caso contrario el hotel podrá solicitar el abandono del hotel sin derecho a bonificación alguna.
- El usuario del grupo se obliga a portar durante toda su estancia el tapaboca y el brazalete que identifica como huésped del hotel.
- Queda prohibido colgar cualquier tipo de prendas en los balcones de las habitaciones. No se admiten visitas en las habitaciones si No son huéspedes del hotel. Prohibido introducir hieleras así como alimentos y bebidas a las habitaciones e instalaciones del hotel. Prohibido el uso de embaces de cristal en las áreas de alberca y públicas del hotel. Prohibido el uso de bocinas a alto volumen dentro de las habitaciones e instalaciones del hotel. Prohibido arrojar objetos por los balcones, accidentes ocasionados por este hecho, serán responsabilidad de los huéspedes. Prohibido el uso parrillas eléctricas o de gas en las habitaciones y áreas del hotel.
- Para hacer uso del control del televisor se solicita un depósito de \$ \_\_\_\_\_, ME PARECE QUE YA EXISTE EN TARJETA DE REGISTRO (opcional), reembolsable a su salida. No se Aceptan Mascotas
- De acuerdo a las disposiciones emitidas por parte de la Secretaria de Salud somos un HOTEL LIBRE DE HUMO DE TABACO. Prohibido el uso de drogas y cualquier tipo de estupefacientes.
- El costo por toalla extraviada de habitación o de la alberca es de \$ 350.00 pesos cada una. Servicio médico con cargo adicional, tiempo de respuesta 40 minutos mínimo.
- Así mismo los integrantes del grupo se comprometen a: Eximirse de usar palabras altisonantes o gritos, así como de participar en riñas y juegos, colocar la basura en su lugar dejando limpio el lugar donde se encuentre,
- Será responsabilidad de cada usuario el resguardo de sus objetos y valores personales en las cajas de seguridad del hotel.
- Así mismo, el grupo no podrá dejar el hotel, hasta no se hayan revisado las habitaciones a fin de constatar que no existe ningún daño o pérdida de propiedades del hotel

**NOMBRE: PROTOCOLO DE ATENCION Y CONTROL (Pandemia covid-19)**

**2020**

Área: Todos los departamentos

DIRECCION GENERAL

Fecha: 1/05/2020

- Al firmar esta carta, el representante(s) del grupo manifiesta que entiende los términos descritos y que está de acuerdo con los términos y alcances de la misma. Declaro haber leído y me comprometo a respetar lo establecido en el reglamento de hospedaje del hotel. se firma el presente acuerdo el día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

ACEPTO Y CONFORME

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma del Representante del grupo Y/O Usuario de los servicios del hotel

NOTA.-

En casilleros se deberá tener un control sobre ellos. Quien los usa y tener GERENCIA una copia de llaves de dicho casillero, así como realizar una revisión y fumigación periódica de dichos casilleros (obviamente avisando con anticipación) ya que al no tener un control adecuado de esos casilleros ocasiona proliferación de plagas porque hasta comida llegan a guardar. Hoy día deberá de garantizarse la limpieza profunda y sanitización de toda área incluyendo casilleros y bodegas de blancos, mantenimiento y papelería.